

Sofie Hepo-oja, Leena Oikarinen & Sari Veijola

TUNNETAITO-OPAS IHMISSUHDEALAN TYÖNTEKIJÖILLE

TUNNETAITO-OPAS IHMISSUHDEALAN TYÖNTEKIJÖILLE

Sofie Hepo-oja
Leena Oikarinen &
Sari Veijola
Opinnäytetyö
Kevät 2019
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Tekijät: Sofie Hepo-oja, Leena Oikarinen & Sari Veijola

Opinnäytetyön nimi: Tunnetaito-opas ihmissuhdealan työntekijöille

Työn ohjaajat: Seija Kokko & Pirkko Pietilä

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2019

Sivumäärä: 45 + 4

Lukuisten teorioiden ja tutkimusten mukaan sujuvat tunnetaidot ovat yleisen hyvinvoinnin tae. Eriyisen tärkeää niiden toimivuus on ihmissuhdealan työpaikoissa, joissa työntekijä toimii asiakkaansa emotionaalisenä ohjaajana. Ihmissuhdealan työtä kutsutaan myös "tunnetyöksi". Puutteet työntekijän tunnetaidoissa nostavat aiheen näin myös eettiseksi ongelmaksi. Tunnetaidottomuus koituu kalliiksi yhteiskunnalle sekä yksittäisille organisaatioille ja työyhteisöille.

Toiminnallisen opinnäytetyömme tavoitteena oli tehdä ihmissuhdealan työntekijöille suunnattu opas tunnetaidoista. Yhteistyötahonamme toimi Nuorten Ystävät ry, jonka kaksi asumisyksikköä toimivat yhteistyöyksikköinä. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli antaa oppaan avulla tietoa tunnetaidoista ja niiden kehittämismahdollisuuksista. Oppaan laatutavoitteiksi asetimme, että se soveltuisi työyhteisöjen arkeen ja olisi selkeä ja omaksuttava sekä ulkoasun että sisällön osalta. Opinnäytetyömme näkökulma on ihmissuhdealan työntekijän hyvinvointi, joten asetimme laatutavoitteeksi myös sen, että oppaasta saisi uutta tietoa hyvinvoinnin tueksi. Lisäksi laatutavoitteenamme oli, että opas olisi sisällöltään riittävän kattava ja kiinnostusta herättävä.

Opas laadittiin yhteistyötahon toiveen mukaisesti täysin teoretietoon pohjautuen. Opinnäytetyömme tietoperusta muodostuu tunnetaidoista, niiden kehittämismahdollisuuksista ja tunnetaitoja haittaavista tekijöistä. Opas laadittiin mukailien sosiaali- ja terveystieteiden tuotekehityksen vaiheita, jotka ovat kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointivaihe, tuotteen luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. Oppaassa on esitelty erilaisia tunnetaitojen kehittämiseen tähtäviä harjoituksia ja menetelmiä. Opas rakennettiin siten, että eri osioita on mahdollista lukea irrallisina kokonaisuuksina työpaikan arjessa.

Yhteistyöyksiköiden työntekijöiltä saatujen palautteiden mukaan opas vastaa joiltakin osin sille asetettuja laatukriteerejä. Opas on useimpien palautteiden mukaan selkeä ja helposti omaksuttava kokonaisuus, joka sisältää kattavasti tietoa tunnetaidoista. Palautteisiin vastanneet työntekijät pitivät aiheita tärkeinä ja mielenkiintoisina. Laatimamme opas onkin yksi askel kohti tunnetaitojen tärkeyden tiedostamista ihmissuhdealan työntekijöiden keskuudessa. Opas havainnollistaa tunnetaitojen laajaa ja abstraktia kokonaisuutta, jotta oppaan lukija havahtuu siihen, kuinka iso työväline hänellä on käytössään, mutta myös huollettavanaan työelämän moninaisten haasteiden keskellä. Opasta voisi työntekijöiltä saatujen palautteiden avulla jatkokehittää soveltumaan vieläkin paremmin työyhteisöjen arkeen.

Asiasanat: tunnetaidot, tunneäly, sosiaaliset taidot, tuotekehittäminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

Authors: Sofie Hepo-oja, Leena Oikarinen & Sari Veijola

Title of thesis: Guidebook about Emotional Skills for Employees in the Interpersonal Field

Supervisors: Seija Kokko & Pirkko Pietilä

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2019 Number of pages: 45 + 4

According to the several theories and studies the good emotional skills are an essential prerequisite of well-being. Emotional skills are especially important at work where the employees are closely working with interpersonal skills. This kind of work is also referred to as emotionwork where the employees are working as the clients' emotional counselors. Thus are the faults in emotional skills also an ethical problem. The faults in emotional skills is detrimental to society, organizations and work communities. Because of this it was reasonable to create the guidebook about emotional skills for employees in the interpersonal field.

The purpose of our practice-based thesis was to make a guidebook about emotional skills for employees in the interpersonal field. The partner of our thesis was Nuorten Ystävät ry. The aim was to use the guidebook as a way of informing employees about emotional skills and possibilities to develop them. Our point of view was the employee's well-being.

The guidebook was completely theoretical which was the partner's expectation. The theoretical background of our thesis consists of social skills, developing social skills and factors interfering them. The guidebook was developed according to product development process for social and health care services. The guidebook offers different methods and exercises on developing employees' emotional skills. In addition the guidebook is built in the way that the reader can choose their separate entities to read.

Two service units' employees evaluated the guidebook. The result of our thesis is a clear and comprehensive guidebook according to most of the employees. The theme was viewed significant and interesting. The guidebook that was created in our thesis is one step for being conscious of the significance of employees' social skills. The guidebook illustrates the extent of social skills so that the employee can realize how big tool he or she has to use and take care of.

Keywords: emotional skills, emotional intelligence, social skills, product development

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	6
2. OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	8
3. TUNNEÄLYSTÄ TUNNETAITOIHIN	9
4. TUNNETAITOJA HAITTAAVIA TEKIJÖITÄ	17
5. TUNNETAIDOT IHMISSUHDEALAN TYÖSSÄ	21
5.1. Tunnetaidot yksilön tasolla suhteessa asiakkaaseen	22
5.2. Tunnetaidot työyhteisöissä ja organisaatioissa yhteiskunnan arvoja peilaten	25
6. TUNNETAITOJEN KEHITTÄMINEN	28
7. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	31
7.1. Ideointi ja luonnostelu	31
7.2. Kehittelyvaihe: oppaan ensimmäinen versio	33
7.3. Viimeistelyvaihe: oppaan lopullinen versio	34
7.4. Palaute oppaan lopullisesta versiosta	36
8. POHDINTA	39
LÄHTEET	43
LIITTEET	46

1. JOHDANTO

Työelämän kilpailuetu on viime vuosina pyritty synnyttämään monilta osin tehokkuutta ja nopeutta lisäämällä. Tuloksena on usein syntynyt määrää laadun sijaan. Tulevaisuuden johtajuutta käsittelevissä tutkimuksissa ja artikkeleissa korostuvat kuitenkin tunnetaidot, luovuus ja ideoiden vapaus. Nykyajan työelämässä ja etenkin ihmissuhdetyössä tarvitaan siis tunnetaitoja teknisten taitojen sekä rationaalisen ajattelun rinnalle. Tarvitaan kykyä havaita ja hallita sekä omia että muiden tunteita. Tunnetaitojen oppiminen edellyttää tunteiden tutkimista eli ymmärrystä siitä, miten tunteet syntyvät ja mitä ne itselle merkitsevät. Taitojen oppiminen on haasteellista, mutta merkittävää, koska tunnetaitoisuus on keino päästä toisen lähelle ja lisätä ihmisten välistä aitoutta ja mutkattomuutta. Tunteiden tunnistaminen moninkertaistaa ymmärrystä siitä, mitä vuorovaikutustilanteissa tapahtuu. Silloin ei ole tunteiden vietävissä, vaan voi olla tilanteessa rauhallisemmin. Tunnistaessaan tunteitaan ihminen voi ajatella selkeämmin ja ehtii harkita, miten toimia. Heikko tunteiden tunnistamisilmaisu ja -erittelykyky taas ovat yhteydessä monenlaisiin vaikeuksiin ja mielenterveydellisiin ongelmiin. (Lahtinen & Rantanen 2019, 34; Isokorpi 2004, 13, 16; Tuominen 2018, 29, 35.)

Ihmissuhdetyöhön liittyy paljon vuorovaikutusta ja toisen ihmisen lähellä oloa. Asiakassuhteissa tunteet tiivistyvät ja siirtyvät helposti ihmisestä toiseen. Kohtaamisissa virittäytyään yhä uudelleen muiden tunteille ja tarpeille. Työtilanteet voivat olla kuormittavia ja niiden käsittely vaativaa. Työ sujuu hyvin silloin, kun vuorovaikutus on onnistunutta. Työnkuva ihmissuhdetyössä onkin käytännössä hyvin erilaisten ihmisten muodostamiin ihmissuhdeverkostoihin pujottautumista ja se vaatii työntekijältä kykyä sopeuttaa itsensä nopeasti ja joustavasti ympäristön muutoksiin myös tunnetasolla. Tämä edellyttää kykyä liikkua tunteesta toiseen suhteellisen nopeasti ja vaivattomasti. (Kokkonen 2017, 24; Isokorpi 2004, 11; Lahtinen & Rantanen 2019, 59, 65, 182.)

Eryisesti juuri työelämän vaatimuksissa painivia aikuisia ihmisiä uhkaa vaara tunne-elämän kapeutumisesta yksipuoliseksi ja mekaaniseksi. Tunteista ne, jotka selkeimmin auttavat työpäivän haasteissa ja joiden voimin suhteet omiin läheisiin pysyvät ristiriidattomina, valtaavat alaa omasta kokemusmaailmastamme. Näistä tunteista muodostuu henkinen mukavuusalue, jonka ulkopuolelle menemistä vältellään. (Kokkonen 2017, 24; Lahtinen & Rantanen 2019, 59, 65, 182.)

Opinnäytetyön konkreettinen lopputulos on Tunnetaito-opas ihmissuhdealan työntekijöille. Oppaan näkökulmana on työntekijän hyvinvointi. Opinnäytetyömme yhteistyötahona toimii Nuorten Ystävät ry, ja yhteistyöyksikköinä toimivat kaksi lasten ja nuorten asumisyksikköä. Nuorten Ystäviltä esitettiin toive, että opinnäytetyömme työllistäisi heidän työntekijöitään mahdollisimman vähän heidän kiireisen työtilanteensa vuoksi. Toiveen perusteella kokosimme oppaan itsenäisesti saatavilla olevaan lähdeaineistoon nojaten. Oppaan luotettavuuden tueksi hyödynsimme oppaan tietoperustan luomisessa ja otsikoinnissa jo olemassa olevaa tutkittua tietoa tunnetaitojen yleisluokituksista ja ihmissuhdealalle soveltuvista kompetensseista. Kokosimme lähdekirjallisuuden sillä periaatteella, että oppaan rakenne perustuu vankkoihin alkuperäislähteisiin, mutta itse tekstiosuuksiin sisältyy myös ajankohtaista tietoa tunneällyn ja tunnetaitojen tutkimuksen kentältä.

Opas sai perustan *Tunneäly*-käsitteen vuonna 1995 luoneen Daniel Golemanin tunnetaitojen yleisluokituksesta, jonka hän julkaisi teoksessaan "Tunneäly, Lahjakkuuden koko kuva" (Kalliopuska 2005, 208). Lisäksi sovelsimme Mirjam Virtasen opettajille suunnattua emotionaalisen osaamisen kehittämismallia, jonka hän on julkaissut vuonna 2015. Valitsimme Virtasen toiseksi merkittäväksi lähteeksi työhömmä, sillä hän yhdistää mallissaan tunneällyn teoreetikoiden uranuurtajien Golemanin, Bar-Onin ja Mayer-Saloveyn tunneälymallit yhdeksi tunneälymalliksi tuoden ne 2000-luvun ihmissuhdetyöhön. Hyödynsimme lähteenä myös Kimmo Takasen Tunnelukkomallia (2011), joka lähestyy teemaa "häiriön" näkökulmasta. Muita tärkeitä teoksia oppaan kehittämissä olivat muun muassa Tia Isokorven "Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen", Katja Myllyviidan "Tunne tunteesi" ja Marja Kokkosen "Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet".

2. OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tehdä ihmissuhdealan työntekijöille kohdistettu Tunnetaito-opas, joka soveltuisi käytettäväksi työyhteisön arkeen. Tämän takia oppaan ensimmäisiksi laatutavoitteiksi valikoituivat oppaan selkeys ja omaksuttavuus sekä ulkoasun että sisällön osalta. Oppaan tarkoituksena oli antaa tietoa tunnetaidoista ja niiden kehittämismahdollisuuksista. Näin opas voisi toimia kannustimena lähteä kehittämään omia tunnetaitoja. Tämän vuoksi oppaan seuraava laatukriteeri oli, että se olisi sisällöltään kiinnostusta herättävä. Opinnäytetyömme näkökulma on ihmissuhdealan työntekijän hyvinvointi, joten asetimme viimeiseksi laatutavoitteeksi, että opas sisältäisi kattavasti tietoa hyvinvoinnin tueksi.

Tunnetaitojen kehittämiseen tarvitaan tiedon lisäksi ennen kaikkea omaa tahtotilaa, rehellisyyttä ja aikaa. Nykyaikana korostetaan paljon tehokkuutta ja suorituskeskeisyyttä. Tunnetaitojen oppimiseen ei ole kuitenkaan olemassa oikotietä. (Isokorpi 2004, 65, 182.) Työntekijän tunnetaitojen kehittyminen esimerkiksi sosiaalialalla on yhteydessä asiakassuhteen laatuun. Ohjauksen laadun koheneminen, lisääntyvä ammattitaito ja työssä onnistuminen ovat tällöin osa työntekijän hyvinvointia.

Omat oppimistavoitteemme painoutuivat opinnäytetyön luonteen ansiosta voimakkaasti sosiaalialan eettiseen osaamiseen. Aihevalinnan syyt liittyivät suuren vastuun tiedostamiseen, joka koskee jokaista emotionaalisen ohjaajana toimivaa ihmishdealan työntekijää. Jo ensimmäisiin lähteisiin tutustuessamme käsityksemme vahvistui siitä, että ihmishdealan työssä eettinen osaaminen edellyttää emotionaalista osaamista. Tavoitteenamme oli emotionaalisen vastuun jäsentäminen konkreettisiksi osa-alueiksi, jotka yhdessä muodostavat kuvan ihmishdealityössä tarvittavista tunnetaidoista. Tavoitteenamme oli myös löytää menetelmiä ja keinoja näiden osa-alueiden vahvistamiseen. Henkilökohtaisena tavoitteenamme oli myös ylläpitää ja vahvistaa ihmishdealityössä tärkeää itsereflektioon liittyvää osaamista sekä omien vahvuuksien ja heikkouksien tiedostamista. Asiakastyön osaamisen tavoitteenamme oli, että saamme puhtaasti teoriaan pohjautuvan käsityksen tunnetaitojen tai niiden puutteellisuuden vaikutuksista ihmisen tapaan tehdä työtä sosiaalialalla. Tavoitteenamme pohjautuvat sosionomin (AMK) osaamisalueisiin. (Innokylä 2019, viitattu 2.5.2019.)

3. TUNNEÄLYSTÄ TUNNETAITOIHIN

Emootio eli tunne pohjautuu latinankielen sanaan *emovere*, joka tarkoittaa liikuttamista tai ulospäin liikkumista. Emootioilla tarkoitetaan mielen valmiustiloja, jotka johtavat toimintavalmiuteen eli käyttäytymiseen. Tunteiden on siis lähtökohtaisesti tarkoitus saada meidät toimimaan, mutta kovin viisaita tunteet yksinään eivät ole, sillä niiden reflektointiin tarvitsemme tunnetaitoja. Tunnetaidoilla tarkoitetaan kykyä tunnistaa tunteita itsessään ja muissa sekä kykyä nimetä tunteita, ymmärtää niiden alkuperä ja vaikuttaa tunnekäyttäytymiseen eli tunteiden ilmenemiseen. Tunnetaidoilla tarkoitetaan myös ongelmien ja aggressioiden käsittelykykyä, turhautumisen sietoa ja mielijohteiden hallintaa. Tunnetaidot ovat myös kykyä kohdata ihmiset aidosti ja kykyä olla suvaitsevainen ihmisiä kohtaan. (Virtanen 2015, 26; Jalovaara 2005, 95-98.)

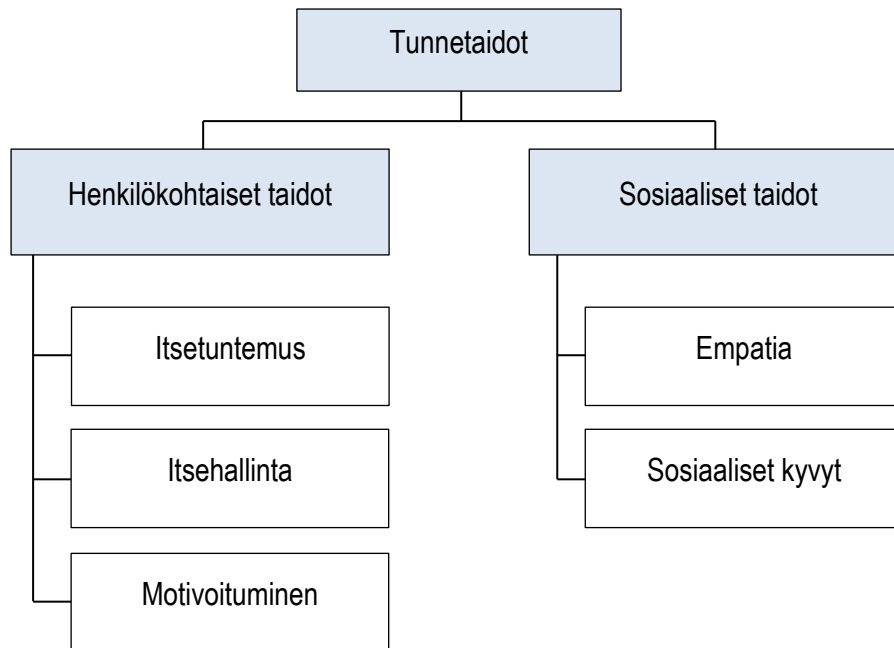
Käsitteet tunneäly ja tunnetaidot on usein vaikea erottaa toisistaan ja arkikielessä niitä pidetäänkin synonyymeina. Mirjam Virtasen (2015) mukaan tunneäly on ihmisen ominaisuus, mutta vasta tunnetaidot määrittävät sen, saadaanko se käyttöön kussakin kontekstissa. Pelkkä tunneäly ihmisen ominaisuutena ei siis takaa sitä, että hän on oppinut tunnetaidot, joita juuri hänen työssään tarvitaan; se osoittaa vain, että hänellä on erinomaiset mahdollisuudet omaksua ne. Tunnetaidot vaativat siis harjoittelua, niin kuin mikä tahansa taito. Kun työympäristö muuttuu, muuttuvat myös tunnetaitojen vaatimukset. Tässä kohtaa työntekijällä on suuri vastuu siitä, ottaako hän haasteen vastaan. (Virtanen 2015, 19, 21.)

Virtasen (2015) mukaan eettinen ja sosiaalinen vastuunotto kuuluu opettajan työn emotionaaliseen osaamiseen. Ajatus on yleistettävissä mihin tahansa ihmissuhdetyöhön. Tämä vastuunotto edellyttää, että työntekijä hyväksyy tunteet osaksi työtään rationaalisen ajattelun rinnalla. Voidaankin ajatella, että tunneälyssä tunne edustaa tunnetta ja äly rationaalista puolta. Tilannetta kuvaa hyvin vanha ratsastajavertaus, jonka mukaan järki on kuin ratsastaja villihevoson selässä. "Kyetäkseen ratsastamaan, on ratsastajan (äly) ja hevosen (tunne) opittava tuntemaan toisensa, jolloin heidän molempien taidot yhtyvät (tunneäly)". (Virtanen 2015, 19, 21, 27, 158.)

Kun tarkastellaan tarkemmin termiä tunneäly, voidaan todeta, että sitä ovat tutkineet ja määrittäneet hyvin monet tutkijat. Tunneällyn käsitteen loi 1990-luvulla Daniel Goleman, ja siitä lähtien aihe on ollut tutkijoiden kiinnostuksen kohteena (Kalliopuska 2005, 208). Seuraavaksi esittelemme lyhyesti Golemanin teorian lisäksi tunneälyä jäsentäneet, niin ikään tutkijoiden nimiä

kantavat Bar-On -mallin ja Mayer-Salovey -mallin sekä neljäntenä Virtasen väitöskirjaan pohjautuvan opettajan työhön sovelletun Tunneälymallin.

Golemanin tunnetaitojen yleisluokituksen (1999) mukaan tunnetaidot jakaantuvat pääotsikoissaan seuraavan kuvion mukaisesti:



KUVIO 1. Tunnetaitojen yleisluokitus (Goleman 1999, 40, 42-43)

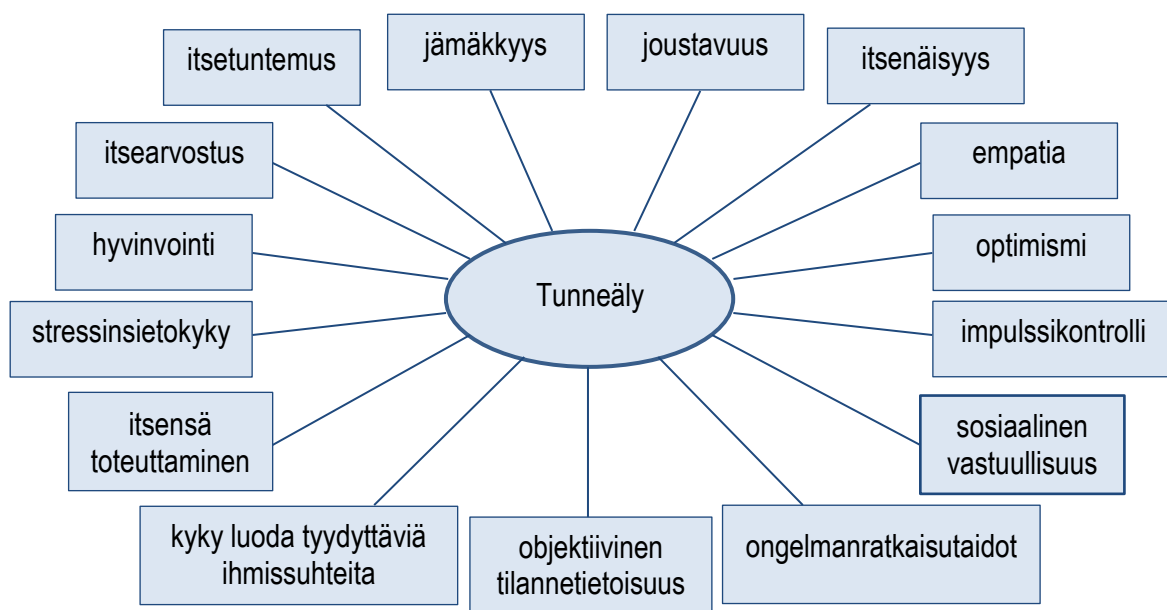
Golemanin mallissa henkilökohtaiset taidot määrittävät, kuinka hyvin tulemme toimeen itsemme kanssa. *Itsetuntemus* käsittää tietoisuuden omista tunteista ja niiden vaikutuksesta, käsityksen omista rajoista ja vahvoista puolista, sekä itseluottamuksen, joka sisältää varmuuden omasta arvosta ja pätevydestä. *Itsehallinnalla* Goleman tarkoittaa itseuria, luotettavuutta, tunnollisuutta, joustavuutta ja innovatiivisuutta. Kolmas osa-alue *motivoituminen* pitää sisällään kunnianhimon, sitoutumisen, aloitekyvyn ja optimismin. (Goleman 1999, 42-43.)

Golemanin mallissa sosiaaliset taidot määrittävät sen, kuinka hyvin tulemme toimeen muiden kanssa. *Empatialla* tarkoitetaan tässä kohtaa muiden ymmärtämistä, muiden kehittämistä (toisin sanoen potentiaalin havaitsemista siellä, missä sitä on), palvelualltiutta, moninaisuuden hyväksikäyttöä ja yhteisötuntumaa. *Sosiaaliset kyvyt* tarkoittavat taitoa saada aikaan haluttuja reaktioita muissa. Tämä käsite pitää sisällään vaikuttamisen, viestinnän, ristiriitojen hallinnan,

johtajuuden, muutosvalmiuden, suhteiden solmimisen, yhteistyön ja tiimityötaidot. (Goleman 1999, 42-43.)

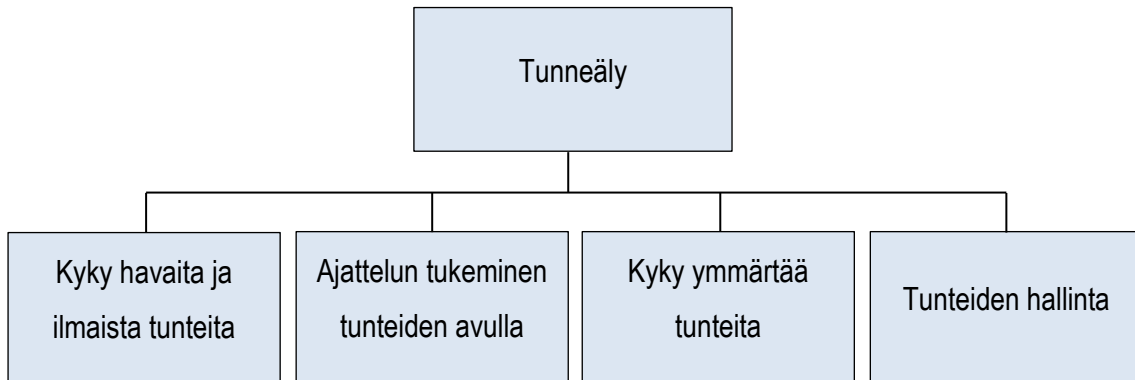
Golemanin (1999) mallissa sosiaalisiin taitoihin kuuluvaan empatian osa-alueeseen on liitetty *yhteisötuntuma*. Yhteisötuntumalla tarkoitetaan tietoisuutta ryhmän tunnevirtauksista ja valtasuhteista. Yhteisötuntuman lisäksi ihmissuhdetyötä tekevä hyötyy *karismasta*, jonka Goleman määrittelee kyvyksi siirtää omat tunteensa kuulijoihin ja tätä kautta johdattaa heidät samalle tunnerekisterille. Golemanin mallin sosiaalisten kykyjen osioon sisältyvät *vaikuttaminen, viestintä ja ristiriitojen hallinta* ovat merkittäviä ihmissuhdetyöntekijän tunnetaidoissa. Golemanin mukaan tunneälykkään viestinnän tulee pohjautua avoimeen kuuntelemiseen ja vakuuttavien viestien lähettämiseen. (Goleman 1999, 42-43; Goleman 2009, 103.)

Bar-Onin (2013) mukaan tunneäly on ihmisen piirre tai ominaisuus, jonka toimintaan vaikuttavat seuraavassa kuviossa esiteltävät 15 tekijää:



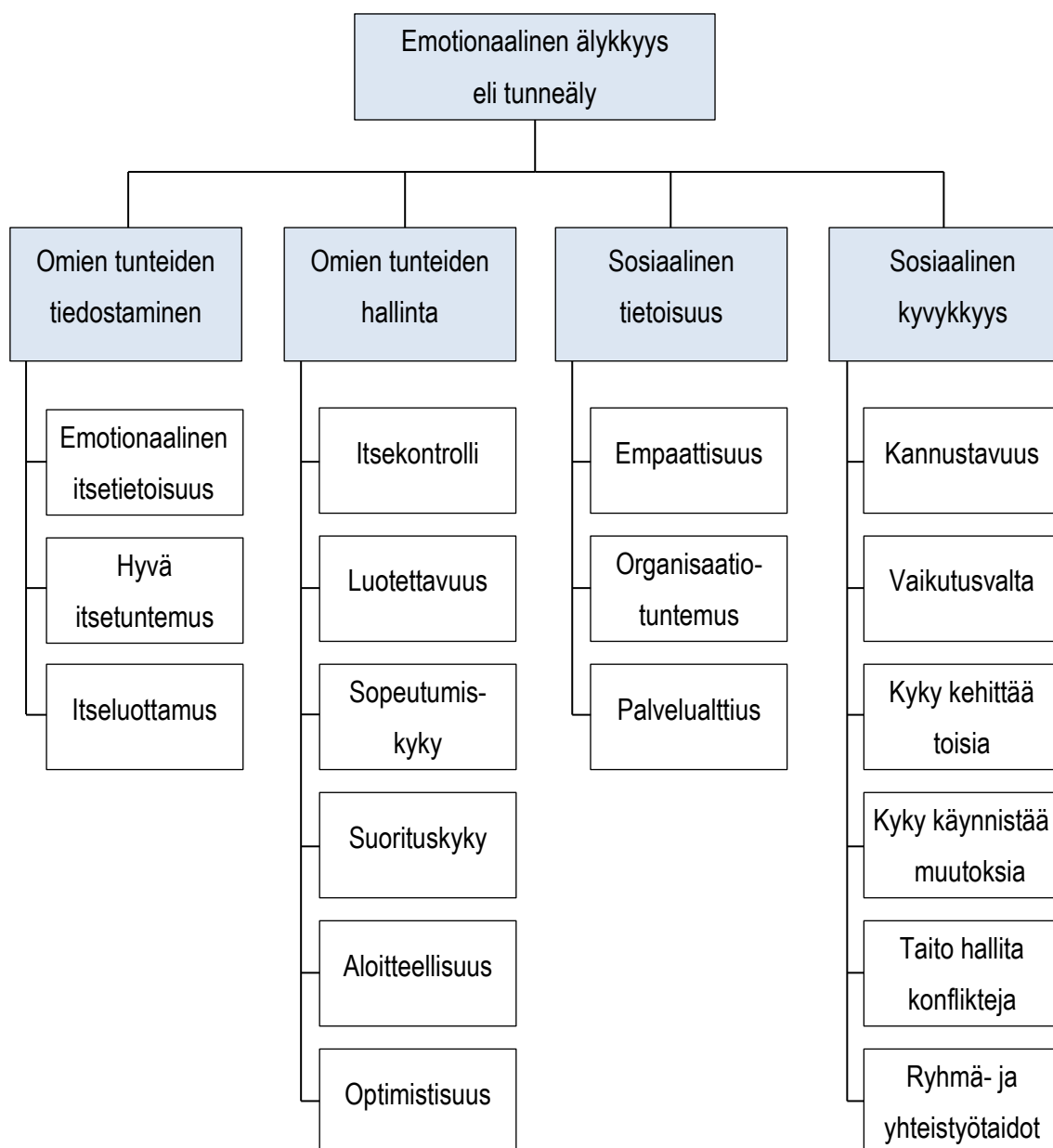
KUVIO 2. Bar-Onin tunneälymalli (Bar-On 2013)

Mayer-Saloveyn tunneälymalli kuvaa yksilön kykyä ymmärtää, käyttää ja hallita tunteitaan ajattelun tukena. Mayer-Saloveyn tunneälymalli sisältää neljä toisiaan tukevaa taitoaluetta:



KUVIO 3. Mayer-Saloveyn tunneälymalli (Bar-On 2013)

Virtasen (2015) Emotionaalisen osaamisen kehittämismalli yhdistää kolme edeltävää tunneälymallia tuoden ne 2000-luvulle ja ihmissuhdealan kontekstiin. Virtasen mallissa on useita yhtymäkohtia erityisesti Golemanin malliin. Virtasen Tunneälymalli noudattaa periaatetta, jonka mukaan edellinen kyky mahdollistaa seuraavan (Virtanen 2015, 51.) Virtanen tarkoittaa täällä, että omien tunteiden tiedostaminen on edellytys niiden hallinnalle ja sosiaalinen tietoisuus on edellytys sosiaaliselle kyvykkyydelle. Virtasen malli jakautuu neljään kompetenssialueeseen seuraavan kuvion mukaisesti:



KUVIO 4. Tunneälymalli (Virtanen 2015, 31)

Isokorven (2004) mukaan itsetuntemuksen opiskeluun kuuluu aina omien tunteiden selvittelyä ja läpikäymistä. Itsensä kuuntelemisen ja ilmaisemisen lisäksi tunteisiin tutustuminen on myös sen tutkimista, miten tunteet syntyvät ja muotoutuvat ja minkälainen on oma tunnerakenne ja tunteiden merkitys itselleen. Tunneaktiot ovat myös sitä, mitä tapahtuu ihmisen sisäisessä maailmassa suhteessa ulkoisiin olosuhteisiin. Tunnerakenteiden tunnistaminen on haasteellista monella tavalla. Tunteet ovat ajattomia ja ne siirtyvät helposti ympäristöstä ja tilanteesta toiseen. Tunne voi aktivoitua ja laueta nykyhetken tilanteessa, jonka taustalla voi olla käsittelemätön tunnemuisto

omasta lapsuudesta. Omaan mieleen tutustuminen vaatii rehellisyyttä, nöyryyttä ja uskallusta tutustua omiin kipupisteisiin. Mayer ja Salovey yhdistävät ajattelun ja tunteet kiinteästi toisiinsa. Tunneäly onkin kykyä havaita ja hallita omia ja muiden tunteita ja samalla kehittää omaa ajattelua. (Isokorpi 2004, 17, 19, 21, 25.)

Tunnetaitojen avulla ihminen tasapainoilee tunteiden ilmaisun ja niiden säätelyn maastossa. On olemassa sekä positiivisia että negatiivisia tunteita, jotka tarvitsevat ilmaisua. Negatiivisten kohdalla tarvitaan kykyä kanavoida niitä niin, etteivät ne muutu vahingoittaviksi. Kaikkien tunteiden näyttämisen mahdollisuus saa ihmisen kokemaan itsensä kokonaiseksi. Tunteiden säätely on tunteiden hallintaa sekä itsehillintää. Jos tunnetaidot ovat tältä osaa puutteelliset, seurauksena voi olla hallitsemattomia tunteenpurkauksia, ajautumista tunteiden vietäväksi ja juuttuminen hankalaan tunteeseen. Taitavat tunteiden säätelijät ovat helpommin sinut itsensä kanssa ja toipuvat myös nopeammin elämän vastoinkäymisistä. Erittäin tunneälykkäitä ihmisiä tutkittaessa on osoitettu, että he osaavat säädellä tunteitaan tarpeen vaatiessa hyvin varhaisessa vaiheessa ja useilla eri keinoilla, mutta siinä määrin joustavasti, jotta tunteille ja tuntemiselle jää tilaa. (Suomen mielenterveysseura 2019, viitattu 20.5.2019; Kokkonen 2017, 33-34.)

Impulssikontrolli ja itsehillintä löytyvät osa-alueena kaikista tutkimistamme tunneälyn teorioista. Itsehillintää tarvitaan mielihalujen ja impulssien säätelyssä. Todellisia tarpeita on usein vaikea erottaa mielihaluista ja mielijohteista. Itsehillintää tarvitaan myös tavoitteiden saavuttamisessa, sillä impulssit ja mielihalut pyrkivät tässäkin kohtaa väliin. Tehtävää helpottavat kuitenkin vahva sisäinen motivaatio ja mielekkyys. Omien tarpeiden kuuntelu ja niihin vastaaminen on myös tärkeä osa tunnetaitoja, sillä itsestä huolehtiminen on edellytys toisista huolehtimiselle. Omien tarpeiden kuuntelu tarkoittaa myös jäämäkkyyttä määrittellä omat itseä suojaavat fyysiset ja henkiset rajat ja pitää niistä kiinni niin, ettei anna helposti itseään loukattavan fyysisesti tai verbaalisesti. Se on myös kykyä sanoa tarvittaessa "ei". Jämäkkyys näkyy myös kykynä puolustaa rohkeasti mielipiteitään loukkaamatta muita ja säilyttää samalla oma arvokkuutemme. (Suomen mielenterveysseura 2019, viitattu 20.5.2019; Myllyviita 2016.)

Jämäkkyuteen tarvitaan myönteistä aggressiota. Aggressio on voimakasta energiaa, joka on välttämätön ihmisen hyvinvoinnille. Haastavasta maineestaan huolimatta sillä on tärkeä, ihmisen kehitystä palveleva tehtävä. Tunteena aggressio ei ole väkivaltaa eikä muitakaan kielteisiä tekoja. Aggressio on eri asia kuin aggressiivinen käytös. Myönteinen aggressio on yhteydessä tahtoon, joka näkyy rohkeutena, itsearvostuksena ja haluna viedä omaa elämää yhä uudelleen

haluamaansa suuntaan. Se on kuin sisäinen moottori, joka auttaa viemään itselle merkityksellisiä asioita eteenpäin. Ilman aggressiota tai vihaa ihminen on suojatton, vailla kykyä puolustaa itseään tai sanoa mielipiteitään. Aggressio antaa mahdollisuuden reagoida ympäristön häiritseviin ärsykkeisiin. Suuttuminen, viha ja raivo ovat reaktioita, jotka tarjoavat voiman tehdä jotain. Ne antavat mahdollisuuden puolustaa omaa henkistä ja fyysistä koskemattomuutta. (Nurmi 2013, 22; Pruuki & Ketola-Huttunen 2018, 57-59.)

Ihmissuhteissa aggressio auttaa viemään toista ihmistä kohti. Silloin kun oma voima on käytössä, ihminen ei ajaudu suhteisiin vasten tahtoaan, eikä myöskään jää kiinni kuluttaviin ihmissuhteisiin. Oman voiman ja tahdon osoittaminen on haastavaa. Siihen liittyy pelko siitä, että omaa tahtoa ilmaistaessa ei ole pidetty. On helpompaa myötäillä toisia ja kantaa vastuu muidenkin puolesta. Toisaalta voi olla pelkoa siitä, että aggressio tulee esiin liian vahvana. Myönteisen aggression toimiminen vaatii huoltoa. Mitä paremmin tuntee oman elämänhistoriansa ja itsensä, sitä todennäköisemmin myönteinen aggressio toimii. Menneisyyden keskeneräiset asiat, kuten surematon suru ja tukahdutettu viha vievät paljon energiaa, ja voima kanavoituu helposti väärään suuntaan. Voimavarana aggressio on oman ja toisen itsetunnon vahvistamista sekä masennuksen ehkäisyä. (Cacciatore 2008, 172; Nurmi 2013, 22; Pruuki & Ketola-Huttunen 2018, 57-59.)

Isokorven (2004) mukaan ihminen voi näyttää ulospäin sosiaalisesti sujuvalta, mutta vuorovaikutuksesta puuttuu silti aitoa syvyyttä ja tunnetta. Tämä johtuu siitä, että henkilön *interpersoonallinen älykkyys* on hyvä, mutta *intrapersonallinen älykkyys* heikompi. Interpersoonallisella älykkyydellä tarkoitetaan ulospäin suuntautuvaa älykkyyttä, jonka avulla ihminen ymmärtää muita ihmisiä ja heidän erojaan, mielialojaan, temperamenttia, motivaatiota ja haluja ja toimii onnistuneesti tämän tiedon varassa. Intrapersonallinen älykkyys sen sijaan merkitsee ihmisen kykyä päästä sisälle omaan tunne-elämäänsä, kykyä tiedostaa ja eritellä tunteitaan ja niiden vaikutusta omaan käyttäytymiseen. Intrapersonallinen älykkyys on siis läheistä sukua itsetuntemuksen käsitteelle. Vaikka itsetuntemuksen oppimiseen tarvitaan paljon yksin olemista, oppimisen kannalta olennaista on myös liittyminen toisiin ihmisiin. Inhimillisessä vuorovaikutuksessa on aina läsnä sen kaksitasoisuus. Reagointia tapahtuu kaiken aikaa sekä interpersoonallisella että intrapersonallisella tasolla. (Isokorpi 2004, 24, 28, 32-33.)

Tunnetaidot ovat ihmisessä yksilöllisiä ja yksityisiä. Niitä voi oppia ja kehittää, mutta yleistyyksiä ja valmiita ratkaisuja on mahdotonta antaa. Tunnetaitoja opetellessa ihmisellä tulee olla oma tahto oppia rehellisesti kohtaamaan tunteensa. Tunteet syntyvät ihmisten välisissä suhteissa, ja

vähitellen siirtyvät yksilön sisäisiksi ilmiöiksi. Tunteminen on suhtautumista ja asennoitumista. Tilanteeseen voi reagoida käyttäytymällä tietyllä tavalla, mutta heräävä tunne on seurausta henkilön omasta sisäisestä vuorovaikutusprosessista, joka on suhteessa henkilön omaan menneisyyteen. (Isokorpi 2004, 65-67.)

4. TUNNETAITOJA HAITTAAVIA TEKIJÖITÄ

Tunteiden muuntaminen ja reagoitaitapumusten muuttaminen on vaikeaa, koska ihminen ei voi muistaa tapahtumia, joissa hän on tunnetapansa omaksunut. Tunnetavat toimivat alitajuisina halliten tiedostamattomalla tasolla ihmisen elämää. Kognitiiviseen oppimiseen verrattuna tunneälytaitojen oppiminen on täysin erilaista. Psykkisten ristiriitojen oikean kohtaamisen edellytyksenä on hermoston kehittyneisyys. Kipeiden ja häiritsevien tunnetottumusten kohtaaminen on vierasta, ja se vaatii rohkeutta. Pysähtyminen ja oman olotilan miettiminen voivat olla ihmiselle vieraita. Ihminen ottaa helposti tunteiden käsittelyssä käyttöönsä suojaanssarin. Emotionaalista tuskaa välttääkseen ihminen irtautuu häiritsevistä tunteista ja ajatuksistaan väkisin esimerkiksi käyttämällä lääkkeitä, alkoholia tai muita viihdykkeitä. (Isokorpi 2004, 65, 182-183.)

Amerikkalainen Joseph LeDoux havaitsi ensimmäisenä tieteilijänä neurotutkimuksissaan, miten aivojemme osa manteliumake voi kaapata tekojemme hallinnan, kun aivojen harkitseva osa neokorteksi vasta miettii, mistä on kysymys. Manteliumakkeen yhteistoiminta aivokuoren kanssa onkin tunneälyn keskeisin kysymys. Tämä johtuu siitä, että manteliumake on erikoistunut varastoimaan ihmisen kaikki negatiiviset tunnemuistot. Jokaisen tunnejäljen kohdalle on varastoitunut myös kyseisessä tilanteessa opittu käyttäytymisreaktio. Manteliumake on aivoissa erikoisasemassa, koska se on aivojen "vaaratutka" ja aivomme ovat eloonjäämisen työkalu. (Goleman 2005, 34; Isokorpi 2004, 103; Goleman 2014, 27-28.)

Tapahtumaa, jossa manteliumake huomaa vaaran ja ottaa hetkessä haltuunsa koko aivot, erityisesti otsalohkon, voidaan kutsua manteliumakkeen aiheuttamaksi "tunnekaappaukseksi". Jos tämä tapahtuu esimerkiksi työaikana, on työntekijän vaikeaa keskittyä työhön. Manteliumakkeen aktivoituminen heikentää siis ihmisen kykyä välttää kielteisiä ajatuksia ja tunteita. Myös muistimme toiminta häiriintyy "tunnekaappauksen" aikana. Muistamme vaivatta ne seikat, jotka liittyvät uhkaan, mutta emme muita asioita. Tämän myötä on selvää, että tulkintamme asioista tuolla hetkellä ovat värittyneitä. Kaappauksen aikana olemme myös kykenemättömiä oppimaan uutta ja toiminnassamme nojaamme opittuihin tapoihin. Innovoiminen ja joustaminen on tuossa tilassa mahdotonta. (Goleman 2014, 27-28.)

Manteliumakkeen viesteihin perustuu myös veren stressihormonin, kortisolin pitoisuuden nousu pelkoa herättävissä tilanteissa. Stressissä on siis itse asiassa kyse pelon tunteesta. Mitä enemmän

mantelitulmakkeeseen on varastoitunut negatiivisia tunnemuistoja, sitä helpommin ihminen stressaantuu myös tilanteissa, joita moni muu ei koe stressaaviksi. Muun muassa kroonisen stressin vangiksi jääminen viestii siis tarpeesta kehittää tunnetaitoja. Huomioitavaa on myös se, että mantelitulmake on suurentunut lapsilla, joiden äideillä on ollut masennusoireita lapsen syntymästä lähtien. On siis selvää, että mantelitulmakkeen viestit ovat usein virheellisiä ja ihmisinä emme ole samalla viivalla sen suhteen, kuinka paljon työtä tunnetaitojen kehittäminen kohdallamme vaatii. (Goleman 2005, 34; Isokorpi 2004, 103; Kokkonen 2017, 79; Lehtola, Tuulari, Karlsson, Parkkola, Karlsson, & Scheinin 2016, viitattu 13.4.2019.)

Kimmo Takasen skeematerapiaan pohjautuva tunnelukkoteoria on yksi mahdollinen reitti mennä kyseiseen aiheeseen syvemmälle. Tunnelukkoteoria keskittyy niin ikään mantelitulmakkeen virittämiin haitallisiin tunnereaktioihin tunne-elämässämme. Tunnelukoilla tarkoitetaan sitä, että erilaisia tilanteita kohdatessamme meissä virittyy lapsuudessa koettuja tunteita, jotka ohjaavat meitä toimimaan lapsuudessa kehittyneiden selviytymiskeinojen mukaan. Tunnelukkoja aiheuttavat lapsuudessa koetut traumat ja epämurkavat kokemukset, mutta myös esimerkiksi ylenmääräinen hemmottelu, rajojen puute, ylisuojeleminen tai huolehtiminen. Kouluikään mennessä ne ovat jo kehittyneet ihmisessä. Tunnelukot rakentuvat sisäisistä uskomuksista, joita meillä on itsestämme, ihmisistä ja elämästä ylipäätään ja ne voivat olla hyvin tiedostamattomia. Itsessään tunnelukot eivät ole mielenterveyden häiriöitä, vaan hyvin yleisiä, eikä meistä kukaan ole niistä täysin vapaa. Tunnelukoilla on kuitenkin tapana voimistua, jollei niitä tiedosta, eikä niiden kanssa työskentele. Tämä on hyvin haitallista ihmissuhdetyössä. (Takanen 2011, 10-12, 16, 18, 23; Isokorpi 2004, 106.)

Yksi tunnetaitoja haittaava tekijä erityisesti ihmissuhdealalla on myötätuntouupumus. Myötätuntouupumus näkyy sairastuneen kaikilla elämänalueilla ja oireiden lista on moninainen. Se tunnustetaan useimmiten aluksi fyysisinä stressioireina, mutta rinnalle nousevat pian myös psyykkiset ja ihmissuhteisiin liittyvät oireet. Uupumuksen ottaessa vallan oireita ovat esimerkiksi mieleen väkisin tunkeutuvat autettavien traumaattisiin kokemuksiin liittyvät mielikuvat ja ajatukset sekä pakkomielteinen tarve auttaa juuri tiettyjä asiakkaita. Työntekijä kokee, että vain hän voi auttaa asiakkaita tai päinvastoin hän on kyvytön auttamaan asiakkaita. Uupunut työntekijä pyrkii suojaamaan itseään torjunnalla. Hän pyrkii välttämään autettavien traumaattisten kokemusten kohtaamista. Toisaalta hän torjuu myös työyhteisön tarjoaman tuen, sillä eristäytyminen on yksi oireista. Myötätuntouupumus johtaa ammatillisen itsetunnon heikkenemiseen ja itsekritiikkiin. Oireet muistuttavat loppuun palamisen oireita, mutta myötätuntouupunut pitää yhä työtään

merkittävänä. Usko omiin kykyihin työssä suoriutumisessa kuitenkin puuttuu. (Nissinen 2012, 32-36.)

Myllyviita (2016) esittääkin, että auttamistyössä olevat ihmiset ovat päätyneet alalle siksi, että heidän tunneantenninsa on viritetty toisten ihmisten tunteiden taajuudelle. Empatiasta ja muiden miellyttämisestä saa hyväksyntää ja kiitosta, joten toimintamalli ruokkii itseään ja sille on helppo sokaistua. Jos tilanne pitkittyy tai siitä tulee elämäntapa, häviää kosketus omiin tunteisiin ja omaan itseensä. Toimintamalli aiheuttaa tiedostamattomana myös passiivista vihanilmaisua ja lopulta masennusta. Tunnelukkoteoria puhuu ilmiöstä uhrautumisen tunnelukkona, joka Takasen mukaan kehittyi lapselle mallioppimisena uhrautuvan vanhemman kautta. Tällöin vanhempi opettaa omalla käytöksellään, että aina ennen itsensä huomioimista tulee huomioida toiset ihmiset. (Myllyviita 2016, 127-128; Takanen 2011, 70-71, 157.)

Selviytymiskeinona työuupumusta vastaan voi olla myös lisääntynyt suorittaminen, yhtenä esimerkkinä ylenpalttinen siivoaminen, sillä myötätuntuuupuneella fysiologinen ylivirittyneisyys muuttuu vakiotilaksi. Ylivirittyneisyys johtaa univaikeuksiin, keskittymiskyvyttömyyteen, ahdistuneisuuteen, lihasjäykkyyteen sekä ruoansulatus- ja verenkiertosysteemin häiriöihin. Lisäksi voi ilmetä sairastumisen pelkoa ja lisääntynyttä tulkintaa työn ja yksityiselämän uhkista. Aiemmin toivoa tuottaneet uskomukset ja arvot murtuvat, mikä lisää haavoittuvuuden tunnetta. Siviilielämässä ilmenee seksuaaliongelmia, kyvyttömyyttä läheisyyteen ja ongelmia vanhemmuudessa esimerkiksi ylihuolehtimisen suuntaan. Työelämän puolella työmoraali voi laskea, empatiakyky katoaa ja negatiivisuus ja kyynisyys ottavat vallan. Myötätuntuuupuneen on vaikea sitoutua työhönsä ja tehdä päätöksiä. Hän ei osaa enää arvostaa itseään eikä kollegoitaan ammattilaisina. (Nissinen 2012, 33-36; Saari 2003, 275.)

Myötätuntuuupumus voi aiheuttaa työntekijässä empatian torjuntaa ja muusta työyhteisöstä etäännyttämistä. Empatian torjunnalla tarkoitetaan sitä, että työntekijä piilottaa hämmentyneet ajatukset ja voimakkaat tunteet myös silloin, kun niistä olisi mahdollista puhua. Näin purkamatta jääneet tunteet uuvuttavat työntekijää entisestään. Avoimuudella itseään ja muita kohtaan työntekijä siis takaa sen, että painostavat tunteet ja niistä syntyneet ajatukset eivät jää vaikuttamaan liian pitkään. Tunnetaidot eivät siis ole millään lailla stabiili ihmisen ominaisuus, vaan niiden toimintaan vaikuttaa myös ihmisen sen hetkinen henkinen tila. Kaikissa ihmissuhdealan työyhteisöissä tulisikin olla tietoa myötätuntuuupumuksen vaikutuksista tunnetaitoihin ja työntekijän käytökseen työyhteisössä. (Nissinen 2012, 33-36, 41; Saari 2003, 275; Virtanen 2015, 11, 155.)

Jokaiselle ihmiselle on kehittynyt omanalainen tapa suojautua ulkoapäin tulevilta uhkaavilta asioilta. Ihmismielelle on ominaista pyrkiä kohti tasapainoa ja tunnetilaltaan miellyttävää olotilaa. Psykkiset puolustuskeinot tulevat avuksi poistamaan, ohittamaan tai kätkemään liian uhkaaviksi koettavat tunteet. Laajimmillaan voidaan ajatella, että lähes kaikki käyttäytyminen, jolla ihminen pyrkii palauttamaan mielensisäisen tasapainonsa ollessaan ahdistunut tai stressaantunut, on osa psyykkisiä hallintakeinoja. Psykkisiksi puolustusmekanismeiksi voidaan kuitenkin käsittää yleensä vain automaattiset ja tiedostamattomat tavat, joiden tärkeimpänä tehtävänä on nopeasti ja automaattisesti turvata mielensisäinen tasapaino. Ihmisen yksilölliset puolustusmekanismit ovat sidoksissa biologiaan, kasvuoloihin, ympäristöön ja kulttuuriin. (Stenberg & Stenberg 2016, 14-15, 17, 201.)

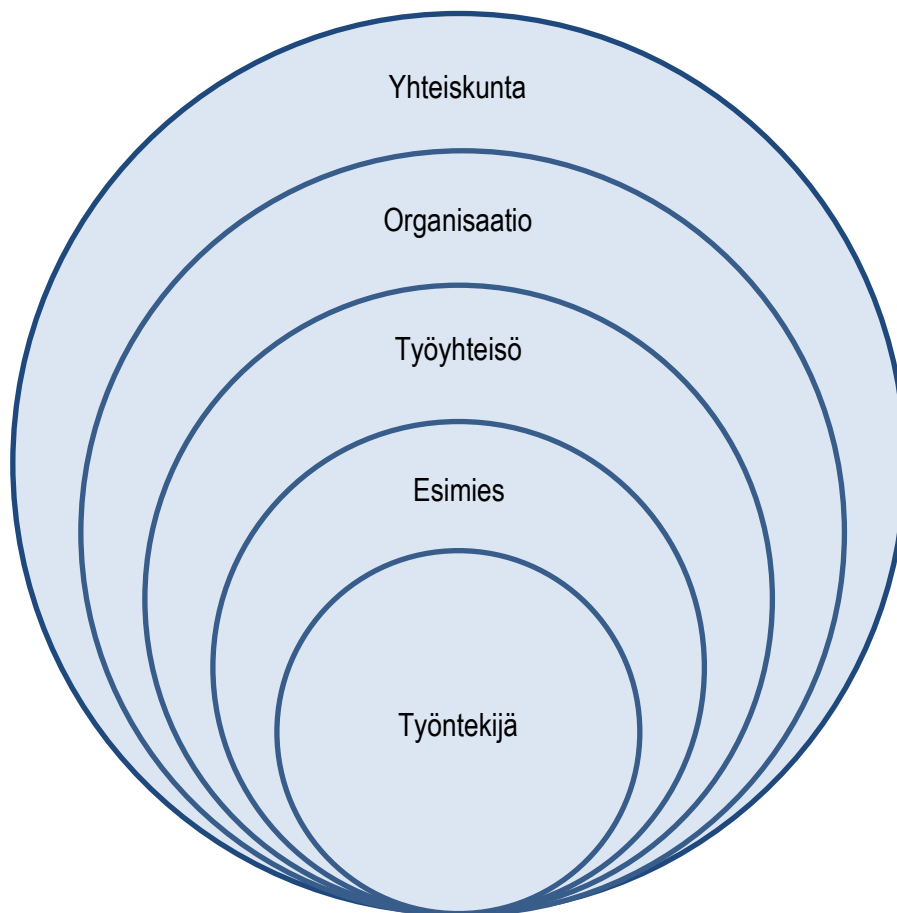
Puolustusmekanismin tehtävä on edistää sopeutumista, mutta se voi myös haitata sitä. Jos puolustusmekanismi saa ihmisen vääristämään totuutta tai siirtämään perusteettomasti vastuun toiselle, tulisi ymmärtää sen haitallisuus ja pyrkiä välttämään sen käyttöä. Tunnetaitojen puutteet altistavat kypsyttömien puolustusmekanismien käytölle. Ristiriita tunnetilan ja tietoisien kokemusten välillä johtaa kokemusmaailman hajautumiseen ja altistaa haittaavien ja itsekeskeisten puolustusmekanismien käytölle. Itsensä huijaaminen tapahtuu ikään kuin automaattisesti. Ihmisen sopeutuminen ympäristöön vaatii kykyä sietää epäonnistumisia. Jos sen sijaan välttelee ikäviä tunteita syyttämällä muita, johtaa se todellisuudentajun ja päättelykyvyn vääristymiseen. Välttelevä toiminta estää myös oman toiminnan kriittisen ja realistisen arvioinnin, mikä on toimivien tunnetaitojen ensimmäinen edellytys. (Stenberg & Stenberg 2016, 13, 86, 201.)

Teoria puolustusmekanismeista perustuu alun perin Sigmund Freudin kehittämään psykoanalyttiseen teoriaan. Sitten teoria on kypsynyt ja useat psykologiatieteen koulukunnat ovat ottaneet kantaa ilmiöön oman käsitteistönsä kautta. On tarpeetonta tarkastella ilmiötä vain yhden koulukunnan suunnasta. Teoriaa voi lähestyä joustavasti yhdistelemällä alkuperäisiä teorioita ja myöhemmän tutkimuksen havaintoja ja käsitteistöä. Mielen suojautumiskeino, osittain tahdosta riippumattomana, on joka tapauksessa kiistatta olemassa. (Stenberg & Stenberg 2016, 10, 41.)

5. TUNNETAIDOT IHMISSUHDEALAN TYÖSSÄ

Kuten jo johdannossa totesimme, tämän päivän työelämä edellyttää työntekijöiltä uudenlaista osaamista ja otetta. Enää eivät riitä pelkkä rationaalinen älykkyys ja tietotaito, vaan tarvitsemme kykyä tulla toimeen itsemme ja toisten kanssa. Näiden ominaisuuksien kehittämisen voidaan siis katsoa olevan ehdottoman tärkeää, jos työntekijä haluaa edetä urallaan. Sen voidaan myös katsoa olevan merkityksellinen asia koko työyhteisön ja organisaation yhteisen älykkyysosamäärän kannalta. Onhan selvää, että työyhteisön jäsenten kyetessä tunteiden ilmaisuun asianmukaisesti ja tehokkaasti, he kykenevät työskentelemään kitkatta yhteisten tavoitteiden eteen. (Goleman 2012, 15-16, 18-19)

Tunnetaitoisuuden nähdään olevan yhteydessä parempaan työsuoritukseen monella työn eri osa-alueella, esimerkiksi ongelmanratkaisua ja luovuutta vaativissa tehtävissä. Tunnetaitoiset ihmiset ovat myös työhönsä tyytyväisempiä ja sitoutuneempia. Tunnetaidottomuus käy siis kalliiksi sekä yksittäisille organisaatioille että koko yhteiskunnalle. Goleman (2012) viittaa useisiin tutkimuksiin, joiden mukaan tunnetaidot ovat työuralla menestymisen kannalta suurempi tekijä kuin älykkyysosamäärä. Esimiehen tunnetaitojen taso on avainasemassa suhteessa työyhteisössä vallitseviin tunnetaitoihin, sillä esimies määrittää työpaikan tunneilmapiirin "kirjoittamattomat" säännöt (kuvio 5). (Goleman 2012, 15-16, 18-19; Goleman 2014, 28.)



KUVIO 5. Tunnetaitojen havainnointi eri tasojen avulla (Goleman 2012, 15-16, 18-19)

5.1. Tunnetaidot yksilön tasolla suhteessa asiakkaaseen

Eniten puutteellisista tunnetaidoista kärsii yksilö itse. Tunnetaidottomuus näkyy menetyksinä hyvinvoinnissa ja lisää työssä uupumisen riskiä. Tätä kautta päästään aiheen eettiseen problematiikkaan. Ihmissuhdetyöntekijän tulee toimia asiakkaidensa emotionaalisenä ohjaajana, jonka tulee aistia asiakkaiden erilaisia tunnereaktioita. Tunnereaktioihin tulee myös vastata tavalla, joka johtaa yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen ja menestykseen. Hyvä ja toimiva vuorovaikutus vievät kohti myönteistä resonanssia. Tällöin auttamistyössä on mahdollista saavuttaa tuloksia, ja lisätä ihmisen vireyttä ja hyvinvointia. Ihmissuhdetyön kantavina periaatteina voidaan pitää vastavuoroisuuden ja tasavertaisuuden periaatteita sekä asiakkaan itsevastuullisuuden ja voimaantumisen kehittämistä. Ihmissuhdetyöntekijä on avainasemassa luodessaan turvallista ja avointa ilmapiiriä vuorovaikutustilanteissa. Ilmapiirillä on suora yhteys siihen, minkälaisia tunteita vuorovaikutuksessa esiintyy ja minkälaista osaamista siinä kehittyi. Kyetäkseen hallitsemaan vuorovaikutustilanteita, ammattilainen tarvitsee taitoa johtaa itseään. (Isokorpi 2004, 74-75.)

Myös Golemanin (1999) mukaan tietoisuus omista tunteista ja niiden vaikutusten tunnistaminen pohjaavat sitä, kuinka ihminen osaa vastaanottaa ja peilata toisen ihmisen tunteita. Ihmiselle on kuitenkin tyypillistä toimia tilanteissa ilman, että tiedostaa omaa käyttäytymistään. Tunteet ohjaavat toimintaa, ja ympäristön ärsyke laukaisee helpoimman ja tutuimman tavan toimia. Käyttäytymistä on vaikea muuttaa, jos ei tiedä mitä ja miten sitä pitäisi muuttaa, ja näin ihminen päätyy helposti toistamaan sisäänrakennettuja tunnesääntöjään. Niin päiväkodeissa, kouluissa kuin lastensuojeluyksiköissäkin on toimintamalleja, jotka eivät anna tilaa vastaanottaa lapsen voimakkaita tunnereaktioita, vaan ne pyritään tukahduttamaan. Lapsi vaistoo, jos aikuinen pyrkii välttämään lapsen vihan ja pettymyksen tunteet. Lapsi oppii, että nämä tunteet ovat ei-toivottuja, epänormaaleja tai hävettäviä. Tunteet vaikuttavat kuitenkin torjuttuina lapsessa tiedostamattomasti ja ne tulevat esiin eri tavoilla eri elämänvaiheissa. Isokorpi (2004) puhuukin *tunnerehellisyydestä*, jolla tarkoitetaan lapsen ja hoitajan tai opettajan vuorovaikutukseen kuuluvaa molemminpuolista aitoa ja rehellistä tunteiden ilmaisemista. Tunnerehellisyyttä ovat tutkineet Anne Peltonen ja Tarja Kullberg-Piilola (2000). (Goleman 1999, 42-43; Isokorpi 2004, 92, 131, 133.)

Mirja Könkään (2018) väitöstutkimuksen mukaan päiväkodeissa tuetaan heikosti lasten tunneälytaitoja. Videohavainnoinnilla hankitun laajan aineiston mukaan lapset kokivat voivansa jakaa tunteita turvallisesti toistensa seurassa, mutta aikuisten läsnä ollessa tunteet helposti tukahdutettiin. Aikuiset vastasivat kyllä aktiivisesti ja lempeästi toiminnallisiin pyyntöihin, mutta tunnepyyntöt ohitettiin. Päiväkodin sääntöjen taustalla on usein ajatus rauhallisuudesta, toisten huomioon ottamisesta tai aikataulujen sujuvuudesta. Välineet näiden arvojen toteuttamiseen voivat kuitenkin olla moninaiset ja usein myös väärät. Lapsuudessa kasvattajilla on valtava vaikutus tunnetaitojen kehittymiseen. Könkään tutkimuksen mukaan aikuisten negatiivisilla reagoineilla oli suora yhteys tunneälyilmaisuihin päiväkodeissa. Syrjäytymiseen, käytöshäiriöihin ja työhyvinvointiin voitaisiin tehokkaasti vaikuttaa varhaiskasvatuksessa, jos tunteiden kanssa voitaisiin paremmin. Tunteiden tukahduttaminen vie suunnattoman paljon energiaa ja häiritsee keskittymistä. Päiväkotien henkilökunnan jaksaminen on resurssipulan takia usein koetuksella, mutta myös persoonalliset erot tunneälytaidoissa ovat näkyvä osa todellisuutta. (Köngäs 2018, 199-201, viitattu 11.5.2019.)

Vaikka tunnetaitoja voidaan yrittää määrittää kokonaisuutena, on hyvä tiedostaa, että yhtä ainoaa hyvää tunnetaitojen kokonaisuutta ei ole olemassa, vaan onnistuminen on mahdollista lukuisilla eri persoonallisuuden tyyeillä. Yksi ihmissuhdealan työntekijä voi kokea menestystä itseluottamuksen, joustavuuden, aloitteellisuuden, saavutusorientoitumisen ja empatian avulla, kun

taas toisen lahjakkuus voi perustua itsetietoisuuteen, paineensietokykyyn, organisaationaaliseen tietoisuuteen, vaikutusvaltaan ja yhteistyöhön. Lisäksi naisilla ja miehillä on omat vahvuusalueensa tunnetaidoissa. Naiset ovat keskimäärin paremmin selvillä tunteistaan. Lisäksi he ovat miehiä empaattisempia ja etevämpiä tulemaan toimeen toisten kanssa. Miesten vahvuuksiksi naisiin verrattaessa nousevat itsevarmuus, optimistisuus, sopeutumiskykyisyys ja parempi stressinsietokyky. (Isokorpi 2004, 22; Goleman 2015, 20.)

Ihmissuhdetyössä tunteiden ja ajattelun empaattinen reflektointi erotetaan usein toisistaan. Tunteiden empatialla tarkoitetaan sitä, että asiakkaan kokemus päästetään "ihon alle". Tällöin voimakas tunteisiin samaistuminen jää pysyväksi olotilaksi. Tämän seurauksena työntekijä voi olla yhtä hämmentynyt, surullinen, epätoivoinen tai vihainen kuin asiakas. Tässä on riski, että voimakkaisiin tunteisiin kiinnijäävä työntekijä ei kykene analysoimaan asiakkaan elämän tosiasioita ja näin asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen ja voimavarojen tukeminen vaikeutuvat. Ajattelun empatialla tarkoitetaan sitä, että työntekijä kyllä kuulee ja kuuntelee asiakkaan tarinan, mutta suhtautuu siihen objektiivisemmin. Äärimmillään tämä työskentelytapa voi johtaa pelkkään konkreettiseen kysymyksiin ja vastauksiin keskittymiseen. Asiakkaan kannalta paras olisi etsiä tunteiden ja ajattelun empatian välimaasto, jossa toimitaan herkästi asiakkaan tarpeita aistien. Empatia tukee työntekijän ammatillisuutta. Kun hän kykenee sekä läheisyyteen että etäisyyteen, työn tyydyttyvyys lisääntyy, eivätkä tunneilmastot kuormita liikaa. (Goleman 1999, 42-43; Nissinen 2012, 43.)

Luvun alussa mainitut seikat tunnetaitojen yhteydestä työelämän menestykseen voi liittää alalle kuin alalle. Tunnetaitojen tarpeellisuus korostuu kuitenkin erityisesti ihmissuhdealalla, jossa työntekijä joutuu säätelemään omia tunteitaan ja erityisesti niiden ilmaisua tauotta. Ihmissuhdealalla joudutaan usein myös ottamaan vastaan asiakkaan täysin hallitsemattomia tunteita. Suurin syy tunnetaitojen kuormittavuuteen on se, että työntekijä joutuu jatkuvasti piilottamaan todelliset tunteensa ja ilmaisemaan tunteita, joita ei aidosti koe. Tunteiden näyttelemisen tiedetään olevan yhteydessä ahdistuksen, vihan ja turhautumisen tunteisiin sekä vähäisempään työstä nauttimiseen. Työntekijän tulisi siis osata tiedostaa ja käsitellä työssä syntyviä tunteitaan, jotta ne eivät kasautuessaan johda työuupumukseen. Erityisen raskaita ovat tilanteet, joissa kielteinen tunne tulee tilanteen vaatiessa naamioida positiiviseksi tunteeksi. Mitä enemmän työntekijä teeskentelee tunneilmaisujaan, sitä tyytymättömämpi hän on asiakassuhteisiinsa. (Kokkonen 2017, 120-121, 125-126; Isokorpi 2004, 11.)

On selvää, että esimerkiksi päivähoitossa työntekijä ei voi näyttää kaikkia tunteita, joten tunneälykoulutuksessa opetetaan kasvattajille myös tunteen purkauksien estämisstrategioita, sekä niiden vastaanottostrategioita. Itselleen vaikeat tilanteet tunnustetaan ja pyritään hoitamaan tilanne ennakkoiden niin, että se aiheuttaa mahdollisimman vähän epähaluttua tunnereaktiota. Tai vaihtoehtoisesti kohdataan tilanne niin, että tunteen saa purettua johonkin huomaamattomaan toimintaan ja käsitellään se myöhemmin. Köngäs (2016, 201) viittaa Carusoon, jonka mukaan tehokkain strategia, jota ei ole syytä unohtaa, on kuitenkin sosiaalinen tuki, joka haetaan nonverbaaleilla tavoilla kanssaeläjästä. Jaettu negatiivinen tunne on puolitettu tunne ja jaettu positiivinen tunne on kaksinkertaistettu tunne. (Köngäs 2018, 201, viitattu 11.5.2019.)

Ongelma on myös eettinen, sillä tunnevoiman välittäminen asiakkaalle ei ole mahdollista, jos tunne ei ole aito. Ihmissuhdealan työn vuorovaikutustilanteiden kuormittavuutta voidaan purkaa ilmaisemalla omat tunteet asiakastilanteissa rakentavasti sen sijaan, että työntekijä tukahduttaa tunneilmaisunsa tyystin. Esimerkiksi pettymyksen ja turhautumisen tunteen asiakasta kohtaan voi ilmaista monella asiakasta palvelevallakin tavalla. Joissakin tilanteissa työntekijä voi myös arvionsa mukaan kertoa mahdollisesta omasta ”huonosta päivästään” asiakkaalle luottamuksellisessa hengessä, mikä poistaa painetta tunneilmaisujen teeskentelyyn. (Kokkonen 2017, 128; Isokorpi 2004, 11.)

5.2. Tunnetaidot työyhteisöissä ja organisaatioissa yhteiskunnan arvoja peilaten

Työpaikan tunneilmaisun säätelystä koskeviin sääntöihin vaikuttavat myös yleiset yhteiskunnassa ja kulttuurissa vallitsevat käsitykset. Yleensä naisten odotetaan ilmaisevan myönteisiä tunteita ja tukahduttavan kielteisiä. Työntekijän suhde esimieheen on myös merkittävässä asemassa työpaikalla koettujen vihantunteiden säätelyssä. Jos esimies ei salli eriävien mielipiteiden ilmaisua, se johtaa tiukkaan vihan tunteiden säätelyyn työntekijöiden keskuudessa. Tunnetaidoiltaan vahva esimies sen sijaan kykenee loihtimaan työpaikalle aikaansaavan, oikeudenmukaisen ja yhtenäisen työilmapiirin. Viitaten edellisen luvun tekstiin tunnetaitojen neurobiologisesta taustasta tämä on tärkeää myös työntekijöiden tunnetaitojen optimaalisen toiminnan kannalta. Yleisimmät työntekijöiden manteliumakkeen tunnekaappauksen laukaisijat työpaikoilla ovat halveksunta ja kunnioituksen puute, epäoikeudenmukainen kohtelu, tunne siitä, ettei minua kuunnella sekä epärealistiset aikataulut. Esimiehen tunnetaidot säteilevät siis työntekijöiden tunnetaitoihin vahvasti. (Kokkonen 2017, 129-130; Goleman 2014, 28.)

Emotionaalisesti haastavissa tilanteissa heränneet tunnereaktiot kulkevat työntekijän mukana myös tilanteen jälkeen. Silloin on mahdollista tunnistaa, mitä työtilanteet itsessä herättävät. Normaalisti tunnetaitoinen ihminen kokeekin tarvetta reflektoida tällaiset tilanteet joko itsensä tai toisen työntekijän kanssa. Empatian torjunta puolestaan tarkoittaa sitä, että työntekijä piilottaa hämmentyneet ajatukset ja voimakkaat tunteet myös silloin, kun niistä olisi mahdollista puhua. Työntekijä ei joko pysty tai halua kertoa tunteistaan tai työyhteisössä ei ole sen mahdollistavaa keskustelukulttuuria. Työpaikalla ei siis puhuta tunteista työhön kuuluvina reaktioina. Kuitenkin silloin, kun työntekijä antaa tunteidensa ja ajatustensa olla olemassa, ne menevät nopeammin ohi. Avoimuudella itseään kohtaan työntekijä siis takaa sen, että painostavat tunteet ja niistä syntyneet ajatukset eivät jää vaikuttamaan liian pitkään. (Virtanen 2015, 11, 155.)

On hyvin tyypillistä, että kielteisiä tunteita ei ole sopivaa näyttää työpaikan arjessa. Ilmapiiri halutaan pitää hillittynä, ja negatiivisia tunteita näyttävä työntekijä on vaarassa leimautua yhteistyökyvyttömäksi ja hankalaksi. Myös työntekijä itse voi kärsiä, jos hän kokee negatiivisia tunteita. Hän voi kokea olevansa muita huonompi työntekijä, hänen työmotivaationsa voi kärsiä ja uupuminen aiheuttaa poissaoloja. Kielteiset tunteet ovat olemassa, vaikka niitä ei tiedosteta tai työstetä. Työelämässä esiintyvissä negatiivisissa tunteissa piilee kuitenkin myös mahdollisuus, sillä ne voidaan ottaa hyötykäyttöön ja niillä on jopa hyvinvointia edistäviä vaikutuksia. Negatiiviset mielialat työpaikalla kannustavat kriittiseen ajatteluun ja uusien hyödyllisempien ideoiden etsimiseen. Vaikeiden tunteiden hyväksyntä ei suoraan johda tunteen vallassa toimimiseen vaan pikemminkin tunteen tiedostamiseen ja sen pohjalta tapahtuvaan tarkoituksenmukaiseen toimintaan. Tutkimusten mukaan haastavassa tunnetilassa myös viestintä on laadukkaampaa ja päätöksenteko ja keskittyminen parempaa. Parhaimmillaan työympäristö voi kehittyä sellaiseksi, että siellä on mahdollisuus ilmaista kaikenlaisia tunteita turvallisesti ja tuottavasti. (Jalonen, Vuolle & Heinonen 2016, 127-129, 133; Nurmi 2013, 16; Isokorpi 2004, 11.)

Tunneälykkäille työpaikoille onkin ominaista se, että parempien yhteistyökykyjen, empaattisen suhtautumisen ja tehokkaampien ristiriitojen ratkaisutapojen seurauksena työryhmien kiinteys ja sopusointu ovat vahvempia kuin perinteisessä organisaatiossa. Hyvä yhteishenki syntyy empatian ja sosiaalisuuden sujuvuuden tuloksena. Riitoja ja erimielisyyksiä pystytään ja uskalletaan ratkaista nopeammin, niin etteivät ongelmat jää paisumaan pinnan alle. Tunnetaitojen vahvuus ei tarkoita, että yleisesti ottaen "olla mukavia". Sen sijaan se tarkoittaa sitä, että oikealla hetkellä mukavan käytöksen sijaan sanotaan suoraan. Toisaalta tunneälykkäissä työpaikoissa kriitikkistä ja kielteisestä palautteesta syntyviä ristiriitoja esiintyy vähemmän, koska työsuoritusten arviointi

näyttää tällaisissa työpaikoissa olevan yhdensuuntaisempaa ja demokraattisempaa. (Goleman 2015, 19; Saarinen & Kokkonen 2003, 138.)

6. TUNNETAITOJEN KEHITTÄMINEN

Tunnetaitojen kehittämiseen liittyen on olemassa paljon materiaalia ja osaamista. Materiaaleihin tutustumisen ei itsessään takaa tunnetaitojen kehittymistä. Tunnetaitojaan kehittävän on aloitettava työ tutkimalla kriittisesti suhdetta itseensä ja ympäröivään maailmaan. Tunnetaitojen kehittämisessä tärkeitä elementtejä ovat kehotietoisuuden etsiminen eri menetelmin, tunteen kohtaaminen sellaisenaan hyväksyvän läsnäolon kautta sekä haitallisesta tunteesta tietoisesti irti päästäminen. Voimakkaan tunteen hyväksyminen, sen havainnoiminen ajatuksien ja kehollisten tuntemusten kautta mahdollistaa tunteen hyväksymisen ilman, että sitä tarvitsee paeta tai karkottaa. Tunnetaidot ovat kaikkien tavoitettavissa oppimisen kautta. Taitojen oppiminen vaatii pitkäjänteistä ja johdonmukaista työtä, mutta oppimisen aikaansaamat neurologiset muutokset aivojen rakenteissa muuttavat vähitellen ihmisen reagointia tunteisiin. Tunteiden rehellinen tutkiminen, niissä pitäytyminen, ja merkityksien ymmärtäminen mahdollistavat ihmisen henkisen kasvun. Itsensä kehittämiseen liittyy vahvasti myös ajatus haasteiden kohtaamisesta niiden välttelyn sijaan. (Isokorpi 2004, 179-180; Köngäs 2018, 202, viitattu 11.5.2019; Saarinen 2002, 26; Dunderfelt 2008, 58; Takanen 2013, 42-49; Stenberg & Stenberg 2016, 200.)

Kehotietoisuudessa ihminen suuntaa huomionsa aistihavaintoihin. Pysähtyessään työskentelemään yhteistyössä kehonsa kanssa on mahdollista lisätä kehotietoisuutta ja kirkastaa aistimuksia. Tällöin oivaltaa sen, että kaikki toiminta, tunteet, aistimukset ja ajatukset ovat juurtuneet kehoon. Mitä rennommin ja avoimemmin elää hetkessä ja tiedostaa kehonsa ja sen aistimukset sitä rikkaampia ja herkempiä ovat aistien tuomat viestit. Kehollisten tuntemusten tarkastelu lisää itsetuntemusta ja monipuolistaa kaikkien ihmissuhdealojen vuorovaikutustilanteita. Kehon tunneviestit ovat vuorovaikutustilanteissa merkittävässä roolissa. Ihmiset tulkitsevat vastapuolen tunteita kehosta, ilmeistä, eleistä ja äänenpainoista. Jos tunneviestinnässä on ristiriitaisuutta, kokee toinen osapuoli helposti kuormitusta. Kehon tunneviestien peittäminen taas etäännyttää ihmisiä toisistaan ja vähentää yhteisymmärrystä. (Isokorpi 2008, 64-65, 68, 79; Myllyviita 2016, 131.)

Tärkeä elementti tunnetaitojen kehittämisessä on myötätunto itseä kohtaan. Se tarkoittaa samaa kuin pitäisimme huolta jostain toisesta meille läheisestä ihmisestä. Myötätunnolla itseä kohtaan on mahdollista vapautua kielteisten ajatusten kierteestä ja vahvistaa itsetuntoa. Arvostus ja kunnioitus itseä kohtaan tässä ja nyt, näillä tiedoilla ja taidoilla, antaa mahdollisuuden toimia luovasti, korjata

virheitä ja tuoda myönteisyyttä elämään. Ihmiset, joiden ajattelussa painottuu kasvu ja harjoitus, selviytyvät vaikeuksista ja menestyvät paremmin. Jos uskoo myönteisten taitojen olevan harjoittelun tulosta, osaa nähdä myös epäonnistumiset välttämättömäksi vaiheeksi taitojen kehittämisessä. Myötätunto itseä kohtaan on myös edellytys myötätunnolle toisia kohtaan. (Suomen mielenterveysseura 2018, viitattu 20.5.2019; Stenberg & Stenberg 2016, 199.)

Iso osa tunteista syntyy laukaisevan tapahtuman seurauksena ihmisessä lähes samanlaisena riippumatta siitä, missä päin maailmaa ihminen elää. Näitä tunteita kutsutaan primaaritunteiksi. Ongelma on se, että aitojen ja meille tärkeiden primaaritunteiden lisäksi meissä viriää myös primaaritunteisiin lapsuudessa opittuja reaktioita, sekundaaritunteita, jotka vievät meiltä yhteyden alkuperäiseen tunteeseen. Sekundaaritunteiden tehtävä on siis estää meitä saamasta sitä, mitä tarvitsemme. Tunnetaitojen kehittämisen myötä ihmisen on mahdollista oppia entistä paremmin erottamaan primaaritunteet sekundaaritunteista ja näin saada parempaa kosketusta todellisiin tarpeisiinsa. (Sadeniemi 2019, 127, 136-138.)

Tunteiden säätelyä kannattaa harjoitella erityisesti, jos tunteiden ilmaisu on vaikeaa tai tunteista palautuminen tapahtuu hyvin hitaasti. Tunnetaitojen kehittämisestä hyötyy myös, jos voimakkaat epämiellyttävät tunteet, kuten esimerkiksi viha tai ahdistus syntyvät hyvin nopeasti ja saavat tuntemaan pelkoa hallinnan menettämisestä. Ylipäänsä merkinä tunnetaitojen kehittämisen tarpeelle voidaan pitää sitä, että tunnereaktiot ovat tilanteeseen nähden kohtuuttoman suuria. Mitä voimakkaampia negatiiviset tunnereaktiot ovat, sitä haavoittuvampi on tunnetta kokeva ihminen. Tämän takia myös tarve tulla ymmärretyksi on sitä suurempi. Jos ihminen tällaisessa tilanteessa jää vaille ymmärrystä, syntyy häpeän tunne, jonka myötä kontakti omiin tunteisiin heikkenee. Häpeä voi synnyttää myös vihan tunteen, jolloin tilanne muuttuu konfliktiksi. Tällä tavoin tunteet synnyttävät lisää tunteita ja kasvattavat intensiteettiä. Kaiken takana on alkuperäisen tunteen tarve tulla ymmärretyksi. Tällaista korjaavaa ymmärrystä ihminen voi tarjota itse itselleen, kun ensin tiedostaa sen tarpeen. (Myllyviita 2016, 43.)

Tunnetaitojen kehittämisen myötä ihmisen on mahdollista vapautua erilaisista riippuvuuksista, joita tunteiden tukahduttaminen on pitänyt yllä. Riippuvuutta ylläpitää aivoissa lisääntynyt dopamiinin tuotanto, joka lisää kiihotuksen ja jännityksen tunnetta. Riippuvuuden avulla on helppo unohtaa ikävät asiat hetkellisesti, mutta kokonaisvaltaisesti katsoen riippuvaisen ihmisen liikkumatila vähenee, ja häpeän ja kärsimyksen tunne lisääntyy. Ihminen rakentaa riippuvuudestaan itselleen vankilan. Tapahtumaa, jossa todellinen emotionaalinen tuska katkaistaan väkisin riippuvuudella,

voidaan kutsua myös tunteen ennenaikaiseksi katkeamiseksi. Tukahtuneiden tunteiden lopulta purkautuessa ne voivat paisua kohtuuttomiin mittasuhteisiin. (Myllyviita 2016, 65-66; Isokorpi 2004, 182-183; Kokkonen 2017, 27.)

Yksi lähestymistapa tunteisiin tutustumiseen on mielentäminen. Mielentäminen on Matti Keinäsen käyttöön ottama suomennos englannin kielen termille (mentalization). Mentalisaatio on ollut pitkään käytössä kansainvälisessä tieteellisessä keskustelussa. Mielentämisellä tarkoitetaan kykyä pitää mieli mielessä eli olla tasapuolisesti tietoinen oman ja toisen mielen sisällöistä. Mielentämiseen kuuluu vuorovaikutuksen havainnointi ja pyrkimys ymmärtää sitä. Kun mielentämiskyky ei toimi, ihminen kokee helposti tulevansa ymmärretyksi väärin. Myös mielentäminen pohjautuu keholliseen läsnäoloon, jota voi vahvistaa erilaisilla ”juurtumisharjoituksilla”. Toimivaa mielentämistä harjoitellakseen tulee kiinnittää tietoista huomiota omiin varhaisiin kiintymyssuhdekokemuksiinsa ja niiden vaikutuksesta mielen sisältöihin. Lisäksi toimiva mielentäminen edellyttää affektien eli kehollisten viriämisten huomaamista sekä tunteiden tunnistamista ja erottelua toisistaan. Rakentava toiminnallinen suhde omiin tunteisiin sisältää tarvittaessa oman mielen rauhoittamista, kannustamista, rohkaisua, innostamista, rajan asettamista, elävöittämistä, rikastamista ja ruokkimista. Jos omat mielentämiskyvyt ovat heikot, eikä itsenäinen harjoittelu riitä niitä tukemaan, apua voi saada mielentämiskyvyn elvyttämiseen ja hoitamiseen kehitetystä mentalisaatiohoidosta. (Keinänen 2019, 10-11, 13, 33, 190, 209.)

Voidakseen rakentaa ihanneminää ja tunnistaakseen todellisen minänsä sekä löytääkseen vahvuutensa ja heikkoutensa on ihmisen kyettävä ottamaan palautetta vastaan toisilta. Työelämän tunnetaitoja kehitettäessä tähän voi tulla avuksi esimerkiksi ”luottopeilinä” toimivan työkaverin etsiminen työyhteisöstä. ”Luottopeililtä” voi olla helpompi vastaanottaa rakentavaa palautetta, kun on sitä itse pyytänyt. Tunnetaitoinen ihmissuhdetyöntekijä osaa havainnoida erilaisten tunteiden vaikutuksen omiin ajatuksiin ja tekoihinsa. Hän osaa ja uskaltaa tarkastella omaa minäkäsitystään, omia tarpeitaan, puolustusmekanismejaan ja muita ominaisuuksiaan. Hyvä itsetuntemus auttaa ihmistä ammatillisessa ja inhimillisessä kasvussa, eikä hän ole pelkästään automaattisten ja tiedostamattomien valintojen ja reaktioidensa armoilla. Tunnetaitojen kehittämiseen on saatavilla myös ammattiapua. Yleisimpiä auttavia tahoja ovat työnohjaus ja psykoterapia. (Isokorpi 2004, 16-17; Virtanen 2015, 158; Goleman 1999, 40; Isokorpi 2004, 182-183; Kokkonen 2017, 27.)

7. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Laadimme Tunnetaito-oppaan mukaillen Jämsä & Mannisen (2000) sosiaali- ja terveysalan tuotekehityksen perusvaiheita. Nämä viisi vaihetta etenivät siten, että seuraavaan vaiheeseen siirtyminen ei edellyttänyt sitä, että edellinen vaihe olisi jo päättynyt. Vaiheet olivat ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointivaihe, tuotteen luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. (Jämsä & Manninen 2000, 28.)

7.1. Ideointi ja luonnostelu

Ideointivaihe käynnistyy, kun kehittämistarve on varmistettu, mutta ratkaisukeinoja ei ole vielä päätetty. Innovaatioilla ja vaihtoehdoilla pyritään löytämään ratkaisuja ideointivaiheen ongelmiin. (Jämsä & Manninen 2000, 35.) Opinnäytetyöprosessimme alkoi siitä, että tunnistimme olemassa olevan tarpeen ihmishuolteen työntekijöiden tunnetaitojen kehittämiseksi. Keskinäisten keskustelujemme kautta olimme löytäneet yhteiseksi mielenkiinnon kohteeksemme psykologian ja tunnetaidot. Opiskeluaikaisten harjoittelujen kautta olimme saaneet konkreettista kosketusta ammattilaisten ja asiakkaiden tunnetaitoihin. Koimme tarvetta syventää omaa osaamistamme tunnetaidoista ja niiden merkityksestä asiakastyöhön. Aiheeseen perehtyessämme huomasimme, että tutkimustietoa lasten ja nuorten tunnetaitojen tukemisesta oli runsaasti saatavilla, kun taas työntekijöiden tunnetaitoihin oli kiinnitetty vähemmän huomiota. Tämän vuoksi ajatuksemme nimenomaan työntekijöille suunnatun oppaan tarpeellisuudesta vahvistui.

Pidimme aihetta tärkeänä ja ajankohtaisena erityisesti kiinnostuksen kohteena olevan lastensuojelualan kannalta myös siksi, että lastensuojelun sijaishuolto elää tällä hetkellä haastavaa muutosten aikaa. Eri viranomaistahot ovat liittyneet työhön valvonnan kautta yhä tiukemmin ja työntekijät voivat kokea olevansa henkisesti hyvin kovilla. Valitsimme toiminnallisen opinnäytetyön, koska se tarjoaa mahdollisuuden tehdä konkreettisen tuotteen tunnetaitojen ymmärtämisen ja tukemisen välineeksi.

Mahdollista yhteistyötä pohtiessamme mielenkiintomme kohdistui Nuorten Ystäviin, joka on sekä paikallisesti että valtakunnallisesti yksi merkittävimmistä lastensuojelun sijaishuoltoa tarjoavista yrityksistä. Syyskuussa 2018 otimme yhteyttä Nuorten Ystävät ry:n kehitysjohtaja Mikko Oraseen,

joka oli samaa mieltä kanssamme aiheen tärkeydestä ja ajankohtaisuudesta. Pääsimme yhteisymmärrykseen siitä, että Nuorten Ystävät ry lähtisi opinnäytetyömme yhteistyökumppaniksi.

Alkuperäinen ideamme tuotteeksi oli tunnetaitoihin liittyvä, lomakkeen muodossa oleva testi tai kyselylomake, joka suuntautuisi nimenomaan lastensuojelun sijaishuollossa työskenteleville ohjaajille. Lomakkeeseen suunnittelimme sisällyttävämme avaavia ja itsereflektioon johdattavia kysymyksiä liittyen tunnetaitojen eri osa-alueisiin. Lopulta päädyimme kokoamaan oppaan, joka antaisi tietoa tunnetaidoista yleisesti ihmissuhdealan työntekijöille. Kohderyhmän laajentaminen perustui siihen, että lähdemateriaalia oli monipuolisemmin tarjolla yleisesti ihmissuhdealalle kohdistuvaan oppaaseen. Lisäksi totesimme sisällön muodostuvan melko samankaltaiseksi riippumatta siitä, minkä ihmissuhdealan työntekijät valitsimme kohderyhmäksi. Oppaan näkökulmaksi valitsimme ihmissuhdealan työntekijän hyvinvoinnin.

Tuotteen luonnostelu käynnistyy, kun on tehty päätös siitä, millainen tuote on tarkoitus suunnitella ja valmistaa. Luonnosteluvaiheessa selvitetään tuotteen suunnittelua ja valmistamista ohjaavat näkökohdat, joita ovat muun muassa asiakasprofiili, tuotteen asiasisältö sekä palvelujen tuottajan tarpeet ja näkemykset. Tuotteeseen liittyvä visio tai innovaatio voi olla kannustava alkuvoima, mutta tuotteistamisen lähtökohtana on aina asiakas. (Jämsä & Manninen 16, 43.) Nuorten Ystäviltä esitettiin toive, että opinnäytetyömme työllistäisi heidän työntekijöitään mahdollisimman vähän kiireisen työtilanteensa vuoksi. Tämän perusteella päätimme koota oppaan täysin lähdekirjallisuuteen pohjautuen. Yhteistyöyksiköiksi valikoituivat Nuorten Ystävien ehdotuksesta heidän kaksi Muhoksella sijaitsevaa asumisyksikköä.

Ottamalla huomioon tuotteen suunnittelua ja valmistamista ohjaavat näkökohdat turvataan tuotteen laatu (Jämsä & Manninen 2000, 43). Laadun johdonmukaiseen arviointiin tarvitaan laatukriteereitä (Parkkunen, Vertio & Koskinen-Ollonqvist 2001, 9). Oppaan laatutavoitteiksi asetimme, että opas olisi selkeä ja helposti omaksuttava sekä ulkoasun että sisällön osalta. Lisäksi laatutavoitteena oli, että opas tarjoaisi uutta tietoa työntekijän hyvinvoinnin tueksi. Laatutavoiteinamme oli myös, että opas olisi sisällöltään riittävän kattava ja kiinnostusta herättävä. Oppaan luonnosteluvaihe päättyi, kun kirjoitimme opinnäytetyön yhteistyösopimuksen Nuorten Ystävien kanssa maaliskuussa 2019.

7.2. Kehittelyvaihe: oppaan ensimmäinen versio

Tuotteen kehittäminen etenee luonnosteluvaiheessa valittujen ratkaisuvaihtoehtojen, periaatteiden, rajausten ja asiantuntijayhteistyön mukaisesti. Kehittelyvaiheessa tehdään lopulliset painotuotteen sisältö ja ulkoasu koskevat valinnat. Oppaan keskeisin sisältö muodostuu tosiasioista, jotka pyritään kertomaan oppaan laatutavoitteiden mukaisesti mahdollisimman täsmällisesti, ymmärrettävästi ja vastaanottajan tiedontarve huomioiden. (Jämsä & Manninen 2000, 54, 56.)

Kaikille informaation välittämiseen tarkoitetuille tuotteille yhteisiä ongelmia ovat asiasisällön valinta ja määrä sekä tiedon muuttumisen tai vanhentumisen mahdollisuus (Jämsä & Manninen 2000, 54). Valitsimme oppaan teoriapohjaan lähteitä, jotka kattoivat koko tunneäly-käsitteen yllättävänkin lyhyen historiallisen ajanjakson 1990-luvulta 2010-luvulle. Pidimme tärkeänä sitä, että tunneäly-käsitteen juuret näkyvät työssä, mutta Virtasen Tunneälymalli sekä muut ajankohtaiset lähteet toivat aiheen tähän päivään. Oppaassa käytettäväksi termiksi valikoitui kuitenkin tunneälyn sijaan tunnetaidot, sillä hyvätkään tunneälyn lahjat eivät välttämättä riitä takaamaan tunnetaitojen sujuvuutta haastavilla ihmissuhdealoilla, ellei niitä tietoisesti kehitä ja vie käytäntöön.

Oppaan sisällöllisenä tavoitteena oli, että se on sisällöltään riittävän kattava. Opas sai perustan *Tunneäly*-käsitteen vuonna 1995 luoneen Daniel Golemanin Tunnetaitojen yleisluokituksesta, jonka hän julkaisi vuonna 1999 julkaistussa teoksessaan "Tunneäly, Lahjakkuuden koko kuva" (Kalliopuska 2005, 208). Lisäksi sovelsimme Mirjam Virtasen (2013) väitöskirjaan pohjautuvaa opettajille suunnattua emotionaalisen osaamisen kehittämismallia, joka löytyy hänen kirjoittamastaan kirjasta "Emotionaalisen osaamisen kehittämismalli opettajille" (2015). Valitsimme Virtasen toiseksi merkittäväksi lähteeksi työhömmä, sillä hän yhdistää kirjassaan tunneälyn teoreetikoiden uranuurtajien Golemanin, Bar-Onin ja Mayer-Saloveyn tunneälymallit yhdeksi Tunneälymalliksi tuoden ne 2000-luvun ihmissuhdetyöhön. Virtasen Tunneälymalli toimi pienillä lisäyksillä lopullisen oppaan otsikoinnin runkona.

Teimme oppaan graafiseen suunnitteluun tarkoitettulla ohjelmalla, Canvalla, jonka ominaisuuksien puutteellisuus aiheutti haasteita selkeyden laatukriteerin täyttämiseksi. Kyseisessä ohjelmassa tekstin oikeaa reunaa ei saanut tasattua ja sivunumerointia ei löytynyt lainkaan. Oppaan kuvituksen suhteen kävimme pohdintaa pitkin matkaa. Vaihtoehtoina olivat valokuvat, käsintehty kuvitus tai kuvapankkien hyödyntäminen. Lopulta koimme, että Canvan värien käyttö oppaan laatimisessa korvasi kuvien tarpeellisuuden. Kuvat lisättiin ainoastaan kansilehtien taustaksi.

Selkeyden laatukriteerin mukaisesti lisäsimme oppaaseen sisällysluettelon (liite 3), jossa kukin aihealue edustaa omaa väriteemaansa. Teemat toistuvat oppaan sisällä. Väriteemojen mukaan jaotellun sisällysluettelon avulla lukija saa helpommin käsityksen oppaan sisällöstä ja rakenteesta. Oppaan alkuun sijoitetuissa saatesanoissa kuvataan oppaan eri aiheiden sekä rakenteen taustalla olevia ajatuksia ja kytköksiä, mikä lisää oppaan ymmärrettävyyttä. Selkeyttä on lisätty myös helposti luettavalla ja yhteneväisellä ulkoasulla sekä avaamalla käsitteitä kaavioiden avulla. Helposti omaksuttavuuden laatukriteeriin vastasimme rakentamalla oppaan lyhyistä kokonaisuuksista, joita voi lukea toisista irrallaan työpaikan arjessa.

Oppaassa oleva tieto on tiivistetty pyrkien säilyttämään myös sen kattavuus. Oppaan kokoaminen oli tasapainoilua eri laatukriteerien välillä. Oppaan teksti on paikoin raskaslukuista johtuen siitä, että sisällön on tarkoitus myös haastaa lukijaansa tarjoamalla syvällistä tietoa aiheista. Syvällisempi tieto on oppaan kattavuuden edellytys. Lisäsimme oppaassa käytetyt lähteet joka osion päätteeksi sivun alareunaan sekä lähdeluetteloon. Lähdemerkintöjen avulla lukija voi halutessaan perehtyä syvemmin oppaan aiheisiin. Lähdemerkintöjen avulla lukija voi myös luottaa siihen, että oppaassa on käytetty tutkittua ja ajantasaista tietoa.

Pyrimme koko opinnäytetyöprosessin ajan hahmottamaan aiheemme moniulotteisuuden. Ajattelua helpottamaan muodostimme lähdemateriaaliin pohjautuvan, eri tasoja ilmentävän kuvion (kuvio 5, s.22), jossa näkyvät yhteiskunta, organisaatio, työyhteisö, esimies ja yksilö, jolla tässä kohtaa tarkoitetaan työntekijää. Opinnäytetyömme näkökulma on ihmissuhdealan työntekijän hyvinvointi, joten oppaassa lähdimme liikkeelle yksilön tasolta edeten yksilön suhteeseen muihin. Olimme siis aivan kuvion ytimessä. Yhteiskunnan taso esiintyi oppaan johdannossa ainoastaan kokonaiskuvaa antamaan. Esimiehen vaikutus tunnetaitoihin työyhteisössä rajautui myös oppaan ulkopuolelle. Kaikkien tasojen mukana olo työstämisympäristössä oli asian prosessoinnin kannalta meille opinnäytetyön tekijöille kuitenkin hyödyllistä ja syvensi ratkaisevasti ymmärrystämme.

7.3. Viimeistelyvaihe: oppaan lopullinen versio

Tuotekehitysprosessin viimeinen vaihe on tuotteen viimeistely. Viimeistely voi sisältää yksityiskohtien hiomista, käyttö- tai toteutusohjeiden laadintaa ja päivittämisen suunnittelua. (Jämsä & Manninen 2000, 81.) Arvioidessamme oppaan ensimmäistä versiota kriittisesti, havaitsimme puutteita sen käytettävyydessä. Tämän vuoksi lisäsimme oppaaseen sivunumerot. Sivunumeroiden lisääminen oppaaseen oli todella työlästä, sillä numerot täytyi lisätä ja asetella

jokaiselle sivulle erikseen. Lisäsimme myös numeroinnin väliotsikoihin, jotta oppaan sisältö on selkeämpi. Muokkasimme oppaan otsikointia niin, että sisältö etenee johdonmukaisemmin ja helpottaa oppaan lukemista ja sisällön omaksumista.

Kriittisessä arvioinnissa huomasimme myös oppaan liiallisen teoriapitoisuuden. Koimme, että lukija tarvitsee teoriatiedon lisäksi käytännön vinkkejä tunnetaitojen kehittämiseen. Lisäsimme oppaaseen useampia menetelmäsivuja, jotka sisälsivät läsnäolo-, myötätunto-, sekä konfliktinhallintaharjoitteita. Menetelmäharjoitussivut erottuvat oppaassa muista sivuista eri värisen taustan avulla. Menetelmien lisääminen oppaaseen paransi osaltaan myös sen sisällöllistä kattavuutta. Jätimme menetelmäsivut pois sisällysluettelosta (liite 4), sillä koimme niiden sisältyvän edeltävään aiheeseen. Lisäksi sisällysluettelon mahtuminen yhdelle sivulle edellytti tätä linjausta. Viimeistelyvaiheen muutosten seurauksena oppaan sivumäärä kasvoi viiden sivun verran.

Näiden muutosten lisäksi koimme selkeyden laatukriteerin vuoksi tarpeelliseksi lisätä Omien tunteiden tiedostaminen –lukuun miellekartan itsetuntemuksen osa-alueista. Lisäsimme samaan lukuun myös käytäntöön johtavan sivun tunnetietoisuuden kehittämisestä. Täsmensimme myös Tunnetaitoja haittaavia tekijöitä -luvussa olevaa tunnetaitojen neurobiologista taustaa koskevaa tekstiä, sillä havaitsimme sen kokonaisuuden kannalta puutteelliseksi. Sosiaalinen kyvykyys -luvusta poistimme otsikon ”Tunteiden tarttuminen” sisältöineen, koska havaitsimme sen olevan osion muihin teemoihin nähden irrallinen.

Tarkoituksenamme oli ensin painattaa valmiit oppaat kopioliikkeessä, mutta koimme hinnan lopulta liian suureksi, koska yhteistyökumppanimme ei osallistunut kustannuksiin. Tästä syystä päädyimme tulostamaan oppaat itse. Oppaan tulostaminen tuotti värien suhteen vaihtelevaa laatua, ja esimerkiksi paperin taustakuvion suhteen tulostusjälki ei vastannut alkuperäistä.

Viimeistelyvaiheeseen kuuluu lisäksi tuotteen jakelun ja markkinoinnin suunnittelu. (Jämsä & Manninen 2000, 81.) Opas valmistui huhtikuussa 2019, jonka jälkeen kävimme esittelemässä valmiin oppaan kahdessa Nuorten Ystävien asumisyksikössä. Oppaan laajemmasta jakelusta oli käyty keskustelua yhteistyökumppanin kanssa jo opinnäytetyöprosessin alussa, mutta Nuorten Ystävien päätöksestä opas jaettiin kahteen yksikköön. Nuorten Ystävät ry:llä on oikeus valmistaa oppaasta kopioita sekä esittää, näyttää ja levittää opasta. Oppaan jatkokäyttö jää yksiköiden vastuulle, ja toivommeikin, että opasta tullaan hyödyntämään jatkossa

7.4. Palaute oppaan lopullisesta versiosta

Olimme saatekirjeessä (liite 1) pyytäneet kummastakin asumisyksiköstä vähintään kolmea vastausta palautelomakkeisiin (liite 2). Palautelomakkeiden avulla selvitimme, vastaako opas sille asettamiemme laatutavoitteita. Jätimme kumpaankin yksikköön kuusi kappaletta palautelomakkeita, jotta palautetta olisi voinut antaa useampikin työntekijä. Saimme toisesta yksiköstä kaksi palautetta ja toisesta kolme. Palautteiden määrä jäi siis yhden kappaleen vajaaksi tavoitteesta.

Oppaan tavoitteena oli, että se soveltuisi työpaikan arkeen. Vastaajat kokivat oppaan sisältäneen tärkeää ja mielenkiintoista tietoa tunnetaidoista. Eräs vastaajista koki, että oppaan sisältämiä asioita olisi hyvä pohtia työyhteisössä sekä ”omassa arjessa töiden ulkopuolella”. Palautteiden perusteella saimme varmistusta sille, että tunnetaidot teemana kiinnostaa ihmishuolealan työntekijöitä ja oppaan koettiin jäsentävän työssä tapahtuvia ilmiöitä. Toisaalta osa palautteen antajista kaipasi asiaan perehtymiseen lisää aikaa.

”Oppaassa on käsitelty laajasti aihepiiriä, mukavasti myös löytynyt esimerkkejä ja harjoituksia. Työaikana ei ole tosin mahdollista syventyä lukemaan esimerkiksi kirjoja, joten se jää vapaa-ajalle. Oppaan teema auttaa jäsentämään työssä tapahtuvia ilmiöitä tietoisemmin.”

Selkeyden ja omaksuttavuuden laatuksia arvioitaessa opasta kuvattiin selkeäksi ja helppolukuisiksi. Yhdessä palautteessa olisi kaivattu enemmän ”rautalankamallia” ja vastaaja koki, että aiheet rönnsyivät. Toisaalta palautteissa tuli myös ilmi, että joitakin käsitteitä olisi voitu käsitellä laajemmin ja termien määrittelyyn olisi voitu panostaa enemmän. Yhdessä palautteessa todettiin, että oppaan lukeminen irrallisina kokonaisuuksina on ristiriidassa sen ajatuksen kanssa, että tunnetaitoja ei voi hallita ilman edellisen osion taitojen omaksumista. Toisen vastaajan kokemus puolestaan oli, että oppaan sisältö oli rakennettu hyvin, sillä osiot rakentuivat edellisen perustalle. Oppaan rakenteen ansiosta suurin osa vastaajista koki helpoksi löytää oppaasta haluamansa tieto. Palautteiden mukaan iso fontti helpotti luettavuutta, mutta jotain kevennystä olisi voinut olla esimerkiksi kuvien muodossa.

”Teksti oli selkeää ja helposti lähestyttävää. Esimerkit avasivat hyvin käsiteltäviä asioita.”

Sisällöllisen kattavuuden laatuksiteeriä arvioitaessa saimme hyvin erilaisia, osittain ristiriitaisiakin palautteita. Sisältöä kuvattiin ehjäksi, kattavaksi ja sopivin sanoin kerrotuksi. Palautteiden mukaan oppaassa oli paljon aihepiiriin liittyvää termistöä ja ilmiöitä. Palautteissa koettiin myös, että sisältöä olisi voinut karsia, koska opasta ei pystynyt lukemaan töissä kokonaisuutena, vaan yksi osio kerrallaan. Toisessa palautteessa puolestaan kaivattiin oppaaseen lisää kattavuutta tai vaihtoehtoisesti "teeman rajaamista suppeammaksi keskittyen syvällisesti rajatumpiin teemoihin". Eräässä palautteessa taas koettiin, että opas tarjoaa sopivasti "pintaraapaisua" monestakin asiasta, joita olisi kiinnostavaa tutkia tai pohtia enemmänkin. Myös "lisälukemistoviitteiden" koettiin tukevan oppaan sisällöllistä kattavuutta.

Oppaan laatutavoitteena oli myös, että oppaasta saisi kattavasti tietoa hyvinvoinnin tueksi. Joidenkin palautteiden mukaan oppaan asiat olivat tuttuja ja mielenkiintoisia, ja tiedon kuvattiin olevan "mukavasti tiiviissä paketissa". Osa vastaajista oli perehtynyt aiheisiin jo aiemmin itse tutkien, mutta he totesivat, että aiheita oli kuitenkin mukava lukea ja kerrata. Kahdessa palautteessa kerrottiin oppaan antaneen uutta tietoa hyvinvoinnin tueksi, mutta asiaa ei avattu tarkemmin. Yhdessä palautteessa oppaasta saatua uutta tietoa kuvailtiin hyvinkin konkreettisesti:

"Tunneilmaisuuden vahvistaminen tukahduttamisen sijaan on tärkeää. Myös työyhteisön havainnointi on siinä suhteessa tärkeää, ettei kehu ylisuorittuvaa kollegaa, jos on syytä epäillä, että taustalla on mahdollisesti tukahduttamista. Myös mielentämisen ja sekundääritunteiden tietoinen tarkkailu voi vahvistua tiedon myötä."

Laatutavoitteenamme oli, että opas olisi kiinnostusta herättävä, jotta opas voisi toimia kannustimena lähteä kehittämään tunnetaitoja. Yhdessä palautteessa ei ollut vastattu kysymykseen, ja toinen vastaaja koki, ettei mikään aihe jäänyt kiinnostamaan mieltä. Yksi vastaaja puolestaan koki, että "koko opas on sellainen, jota jäi halu tutkiskella vielä uudestaan." Kahdessa palautteessa oli nimetty kiinnostusta herättäneitä aihepiirejä:

"Neuropsykiatrinen ja aivojen rakenteisiin liittyvä tieto kiinnostavat minua. Lisäksi traumatisoituneen ihmisen valppaus toisten tunteita kohtaan on kiinnostavaa. Jatkossa haluaisin perehtyä myös yhteisötuntumaan."

"Omien tunteiden hallinta, sekä tunnetaitoja haittavia tekijöitä -kohdat."

Palautteiden perusteella voimme todeta oppaan vastaavan joiltakin osin sille asettamiimme laatukriteerejä. Osana yhteistyökumppanin palautetta saimme myös kommentin siitä, että opinnäytetyömme idea on hyvä ja vaativan aiheen valitseminen opinnäytetyön aiheeksi osoitti suurta rohkeutta. Palautteen mukaan kehittämämme opas on oppaan "prototyyppi", jota voisi kehittää kunkin työyhteisön tarpeita vastaavaksi. Yhdymme tähän palautteeseen, sillä koemme, että todellinen kehittämistyö onkin mahdollista aloittaa vasta sitten, kun potentiaalinen käyttäjäkunta on testannut tuotteen.

8. POHDINTA

Tunnetaidot ovat aiheena vahvasti esillä yhteiskunnassamme. Niiden kehittämistä pidetään tärkeänä ja jopa trendikkäänä. Merkille pantavaa on kuitenkin se, että yleisesti tunnetaitojen kehittämisen tarve liitetään lapsiin ja nuoriin. Eri puolella Suomea on tarjolla lasten tunnetaito-ohjaajan koulutusta sekä erilaisia lasten tunnetaitoryhmiä, jotka pohjautuvat koulutettavan omien tunnetaitojen kehittämiseen, mutta pääpaino asetetaan kuitenkin lähes poikkeuksetta asiakkaan suuntaan. Yhteiskunnan panostus tunnetaitoihin näkyy joiltakin osin päiväkotien varhaiskasvatussuunnitelmissa ja koulujen opetussuunnitelmissa. Ilmiö tunnetaitojen kehittämistarpeen liittämistä korostuneesti lapsiin ja nuoriin näkyy myös aiheesta tehtyjen tutkimusten aihevalinnoissa. Työntekijöihin kohdistuva tunneälytutkimus Suomessa on tähän saakka keskittynyt lähes yksinomaan yritysmaailmaan. Sitä kautta on todistettu, että tämä metataito on suoraan verrannollinen menestykseen ja työhyvinvointiin sekä johtajien että toimihenkilöiden tasolla. (Köngäs 2018, 20, viitattu 11.5.2019.)

Eniten tunnetaitoihin liittyvää kirjallisuutta löytyy niin kutsutun itseapukirjallisuuden eli elämäntaito-oppaiden muodossa. Tämän kaltaisia kirjoja lukevat kuitenkin vain murto-osa ihmisistä. Siihen, että oppaat ja kirjat löytäisivät tiensä työpaikoille ja kaikkien luettavaksi, on vielä matkaa. Laitimamme oppaan arvomaailmaan sisältyikin ajatus, joka toivottavasti tulevaisuudessa on totta kaikkialla. Tunnetaitojen kehittäminen on jokaisen ihmissuhdealan työntekijän henkilökohtainen velvollisuus, johon on jo koulutuksen aikana kiinnitettävä huomiota.

Ihmissuhdealalla vallalla oleva yhteiskunnan tilanne ajaa työntekijöitä jatkuvasti ahtaammalle. Kouluissa ja varhaiskasvatuksessa ryhmäkoot ovat suuria ja ryhmissä on entistä enemmän tukea tarvitsevia lapsia ja nuoria. Sosiaalialan palveluiden siirtyessä monelta osin yksityissektorille mukaan on astunut jatkuva kilpailu, joka syö osaltaan resursseja "kaikelta ylimääräiseltä". Tilanteessa piilee kuitenkin myös mahdollisuus. Työntekijöiden tunnetaitojen kehittäminen ja aiheeseen liittyvät koulutukset voisivat olla organisaation valttikortti, joka houkuttelisi sekä asiakkaita että työntekijöitä. Tämä voisi osaltaan olla sosiaalialan työelämän yksityisen sektorin vastaus viime aikoina esillä olleeseen uutisointiin liittyen yksityisissä laitoksissa tehtyihin tarkastuksiin lastensuojelussa ja vanhusten hoidossa.

Laatimamme opas on yksi askel kohti tunnetaitojen tärkeyden tiedostamista ihmissuhdealan työntekijöiden keskuudessa. Omalla persoonalla tehtävä ihmissuhdealan tunnetyö altistaa tekijöitään stressaantumiselle, masentuneisuudelle, työuupumukselle ja työtytymättömyydelle. Ihmissuhdealan työ koettelee myös työidentiteettiä ja itsetuntoa (Kokkonen 2017, 119-120). Tämän vuoksi koimme perustelluksi koota Tunnetaito-oppaan ihmissuhdealan työntekijöille, näkökulmanamme heidän hyvinvointinsa. Opas havainnollistaa tunnetaitojen laajaa ja abstraktia kokonaisuutta, jotta oppaan lukija havahtuu siihen, kuinka iso työväline hänellä on käytössään, mutta myös huollettavanaan työelämän moninaisten haasteiden keskellä.

Tunnetaito-opasta työstäessämme aiheen laajuus suhteessa käytettävänä olevaan aikaan aiheutti meille ongelmia. Rajausten tekeminen tinkimättä sisällön kattavuudesta oli haastavaa. Osasta oppaan palautteista tulikin esille toivetta aiheen rajaamisesta ja syventymisestä rajattuihin aiheisiin. Toisaalta osa vastaajista oli tyytyväinen kokonaisuuteen. Omalta kohdaltamme jäimme pohtimaan mahdollisia vaihtoehtoisia rajoituksia ja tyylejä toteuttaa opas. Oppaan selkeyden suhteen olimme hiukan pettyneitä käytössämme olleen sovelluksen rajallisuuteen. Kuvien lisääminen olisi viimeistellyt ja keventänyt kokonaisuutta, mutta se olisi edellyttänyt tekstin vähentämistä. Oppaan mitta tällaisenaan oli mielestämme maksimirajoilla.

Laatimamme aikataulu opinnäytetyön kokonaisprosessille toteutui, vaikka suunnitteluvaihe ei toteutunutkaan aivan odotettua vauhtia. Tämän vuoksi opinnäytetyön toteuttamisen ja arvioinnin aikataulu oli tiukka. Toteuttamis- ja arviointivaiheiden etenemistä helpotti kuitenkin hyvin tehty suunnittelutyö. Yhteistyötahomme antoi meille toteutuksessa "vapaat kädet", joten opinnäytetyömme vaati meiltä hyvin paljon itsenäistä työskentelyä. Toisaalta tiedostimme yksiköiden kiireisen tilanteen ja sen, että kieltäytymällä laajemmasta yhteistyöstä yhteistyötaho asetti omat rajansa työntekijöiden liialliselle kuormitukselle.

Koemme, että asettamamme laatukriteerit olivat toteutuneeseen oppaaseen sopivat. Mikäli kehitystyötä jatkettaisiin, palautteen kysymyksiä olisi voinut muotoilla niin, että olisimme saaneet informatiivisempia vastauksia esimerkiksi toiveista oppaan sisällön suhteen. Näin tulisi toimia ainakin siinä tapauksessa, jos kehittämisprosessissa pyrittäisiin kokoamaan tiettyä ammattiryhmää palveleva opas. Ylipäänsä koemme, että kehitettäessä opasta hyvin laajasta aihepiiristä, olisi hyödyllistä saada oppaan potentiaaliset käyttäjät mukaan kehitystyöhön, jotta juuri heidän kannaltaan olennaisten teemojen valikoituminen oppaaseen tulisi turvattua.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut opettavaista. Opinnäytetyöprosessi on syventänyt omaa osaamistamme tunnetaidoista ja niiden merkityksestä asiakastyössä. Tästä on konkreettista hyötyä tulevassa työssämme lasten ja perheiden parissa. Prosessin myötä myös tuotekehittelyn vaiheet tulivat meille tutuiksi. Lisäksi olemme saaneet kokemusta projektityöskentelystä ryhmässä. Yhteistyömme haasteet liittyivät lähinnä aikataulujen yhteensovittamiseen. Vahvuutenamme on ollut se, että olemme pystyneet priorisoimaan ja järjestämään aikataulumme siten, että opinnäytetyöprosessi on edennyt säännöllisesti. Ryhmätyössä hyödynsimme myös moninäkökulmaisuuksia.

Opinnäytetyöprosessi on tukenut ammatillisten valmiuksien kasvua tunnetaitoihin liittyen. Tavoitteenamme eettisen osaamisen osalta oli ihmissuhdealan emotionaalisen vastuun jäsentäminen konkreettisiksi osa-alueiksi, jotka yhdessä muodostaisivat kuvan ihmissuhdealalla tarvittavista tunnetaidoista. Tämän tavoitteen saavuttamista helpottivat tunnetaitoja jäsentäneiden teoreetikoiden mallit, joihin työssämme nojasimme. Lopputuloksena mieleemme jäsentyi näihin malleihin perustuva kuva tunnetaidoista ja tavoitteemme täyttyi sen osalta hyvin. Tämä on johtanut eri tunneilmioiden havainnointiin ja ymmärtämiseen sekä henkilökohtaisesti että toisten ihmisten kohdalla. Opinnäytetyöprosessi on jättänyt jälkeensä myös varmuuden siitä, että tunnetaitojen kehittämisessä on kyse yksinkertaisista menetelmistä, jotka ovat kaikkien opittavissa. Opinnäytetyön oppimistavoitteena olleen asiakasosaamisen kompetenssin toteutuminen tapahtui puhtaasti teoriaa reflektoiden. Opinnäytetyön raportissa aiheeseen liittyvät teemat sijoituivat pääasiassa Tunnetaidot ihmissuhdealan työssä -lukuun.

Tavoitteemme itsereflektion vahvistamisesta ja ylläpitämisestä toteutui suunnitellusti, sillä löysimme opinnäytetyöprosessin myötä lukuisia itsereflektion työvälineitä. Olemme oppineet tarkastelemaan tunnetaitojen merkitystä laajasti yhteiskunnan tasolta yksilön tasolle. Yhteiskunnassa vallitsevilla arvoilla on paljon vaikutusta siihen, mitkä teemat nousevat politiikassa niin tärkeiksi, että niihin päätetään sijoittaa resursseja. Pelkkä puhe asian tärkeydestä ei riitä. Asian tiedostaminen on kuitenkin aina ensimmäinen askel kohti kehitystä. Olemme näin entistä vahvemmin ymmärtäneet opinnäytetyömme aiheen eettisen luonteen.

Opinnäytetyölle asettamamme oppimistavoitteet painottuivatkin työn luonteen ansiosta voimakkaasti sosiaalialan eettiseen osaamiseen. Sosiaalialan kompetenssien mukaan eettinen osaaminen pitää sisällään ihmis- ja perusoikeussäädösten, sosiaalialan arvojen ja ammattieettisten periaatteiden mukaan toimimisen. Se sisältää myös ymmärryksen oman ihmiskäsityksen ja

arvomaailman merkityksestä asiakastyössä, mikä teemana erityisesti painottui opinnäytetyössämme.

Tutkimukseen tulee soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä. Tietosuojaan ja salassapitoon liittyvät asiat tulee eettisten periaatteiden mukaan huomioida koko projektin ajan. Muiden tutkijoiden työ on huomioitava kunnioittavalla ja asianmukaisella tavalla. Viittaukset on merkittävä ohjeiden mukaan ja muiden tutkijoiden saavutuksille on annettava niille kuuluva arvo läpi koko työn. (Innokylä 2019, viitattu 2.5.2019; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6, viitattu 2.5.2019.) Tietoperustaa laatiessa olimme lähteiden suhteen kriittisiä ja käytimme mahdollisimman alkuperäisiä ja luotettavia teoksia. Lopullisen oppaan sisältöä laatiessamme käytimme myös ajankohtaisia ja uusimpia kirjoja runsaasti. Tietosuojan ja salassapidon huomioimme palautelomakkeiden osalta niin, että yksiköiden työntekijät antoivat palautteen nimettömästi.

Kehitysjatuksemme aiheeseen liittyvät yleisesti tunnetaitojen kehittämiseen ihmissuhdealalla sekä kokoamamme oppaan kehittämiseen eteenpäin. Työntekijän tunteet ja persoona ovat ihmissuhdealan tärkeimmät työvälineet. Tunnetaitojen kehittäminen on siis olennainen osa työn kehittämistä ihmissuhdealalla. Osaamista tällä saralla tulisi päivittää säännöllisesti, joten erilaisille työvälineille ja tiedon välittämisen kanaville on tilausta. Yksi mahdollinen tapa tehdä työtä tunnetaitojen hyväksi ihmissuhdealoilla voisivat olla lyhyet, päivän mittaiset koulutukset työntekijöille, joissa kokoamamme tunnetaito-opas voisi olla hyvänä apuna teoriapohjan kokoamisessa. Aiheen trendikkyuden voisi nähdä hyödyksi kehittämistyössä, sillä ihmiset ovat aiheelle vastaanottavia ja kehityksen tapahtumiselle on näin hyvät lähtökohdat.

Lääkehuoltoon, ensiaputaitoihin ja hygieniaosaamiseen liittyvät koulutukset ovat työelämässä lakisääteisiä. Sekä eettisesti että taloudellisesti katsottuna tunnetaitoihin liittyvä osaaminen voidaan rinnastaa yhtä elintärkeäksi taidoksi. Työntekijöiden tunnetaidot edistävät eettisesti kestävä ja vaikuttavan asiakastyön toteutumista sekä työntekijöiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Kehitysideamme mukaan aloite tunnetaitojen kehittämisestä tulisi koskettaa säännönmukaisesti kaikkia ihmissuhdealan työntekijöitä. Näin olisi mahdollista tehdä tyhjäksi vielä joissakin yhteyksissä vaikuttava harhaluulo, jonka mukaan tunnetaitojen kehittämisen tarve koskettaisi ainoastaan lapsia ja nuoria tai esimerkiksi mielenterveyskuntoutujia. Tunnetaidoissa onkin kyse älykkyyden lajista, jonka kehittämistarve ei lakkaa koskaan. Ajan, kontekstin ja ympärillä olevien ihmisten vaihtuessa vaihtuvat loputtomiin myös tunnetaitojen lainalaisuudet.

LÄHTEET

- Bar-On, R. 2013. The Bar-On Concept of EI. Viitattu 5.12.2018.
<http://www.reuvenbaron.org/wp/the-bar-on-model/the-ei-conceptual-aspect/>
- Bar-On, R 2013. The fifteen factors of the Bar-On Model. Viitattu 5.12.2019.
<http://www.reuvenbaron.org/wp/the-5-meta-factors-and-15-sub-factors-of-the-bar-on-model/>
- Cacciatore, R. 2008. Aggression portaat. Opetushallitus.
- Dunderfelt, T. Irti tunnekoukuista. Hakapaino Oy.
- Goleman, D. 1997. Tunneäly, Lahjakkuuden koko kuva. Kustannusosakeyhtiö Otava. / Goleman, D. 2005. Tunneäly, Lahjakkuuden koko kuva. 10. Painos. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Goleman, D. 1999. Tunneäly työelämässä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. / Goleman, D. 2012. Tunneäly työelämässä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. / Goleman, D. 2015. Tunneäly työelämässä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Goleman, D. 2009. Sosiaalinen äly. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Goleman, D. 2014. Aivot ja tunneäly. Uusimmat oivallukset. Samsaraa Tasapaino-oppaat.
- Innokylä. 2019. Sosionomi (AMK) kompetenssit 2016. Viitattu 2.5.2019.
<https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>
- Isokorpi, T. 2004. Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen. PS kustannus.
- Isokorpi, T. 2008. Pää pyörällä. Kaaoksesta rauhoittumiseen ja aitoon läsnäoloon. PS-kustannus.
- Jalonen, H., Vuolle, M. & Heinonen, L. 2016. Negatiiviset tunteet - positiivinen bisnes. Talentum Pro.

- Jalovaara, E. 2005. Tunnetaidot tiedon rinnalle kasvatuksessa. Tampere. Pilot kustannus.
- Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.
- Kalliopuska, M. 2005. Psykologian sanasto. Otava.
- Kokkonen, M. 2017. Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet. Opi tunteiden säätelyn taito. PS-Kustannus.
- Köngäs, M. 2018. "Eihän lapsil ees oo hermoja". Etnografinen tutkimus lasten tunneälystä päiväkotiarjessa. Akateeminen väitöskirja. Viitattu 11.5.2019.
<https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63145>
- Lahtinen, A. & Rantanen, J. 2019. Tunnetaidot opetustyössä. Opas haastaviin tilanteisiin. PS-kustannus. Otava.
- Lehtola, S., Tuulari, J., Karlsson, L., Parkkola, R., Karlsson, H. & Scheinin, N. 2016. Miten varhainen stressi vaikuttaa aivojen kehitykseen. Duodecim. Viitattu 13.4.2019.
<https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2016/15/duo13239>
- Löf, A. 2014. Sijoitamme toisiin sen, mitä emme halua itseemme. Hidasta elämää. Viitattu 13.4.2019. <https://hidastaelamaa.fi/2014/11/aaro-lof-sijoitamme-toisiin-sen-mita-emme-halua-itseemme/>
- Myllyviita, K. 2016. Tunne tunteesi. Duodecim.
- Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntouupuminen. Myötätuntostressi ja myötätuntouupuminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Nurmi, P. 2013. Lapsen ja nuoren viha. PS-kustannus.
- Parkkunen, N. Vertio, H. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2001. Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Pruuki, H. & Ketola-Huttunen, T. 2018. Vihainen nainen. Hyvä paha aggressio. Kirjapaja.

Saari, S. 2003. Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen. Kustannusosakeyhtiö Otava.

Saarinen, M. 2002. Tunneälyn ja itsetuntemuksen työkirja. WS Bookwell Oy.

Saarinen, M. & Kokkonen, M. 2003. Tunneäly - kohti kokonaista elämää. WS Bookwell Oy.

Stenberg, J. & Stenberg, J-H. 2016. En se minä ollut. Itsen suojaamisen ja harhauttamisen perusteet. Kustannus Oy Duodecim.

Suomen mielenterveysseura 2019. Myötätunto on kaikille hyväksi. Viitattu 20.5.2019.

<https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/my%C3%B6t%C3%A4tunto-kaikille-hyv%C3%A4ksi>

Suomen mielenterveysseura 2018. Tunnetaitojen perusteet. Viitattu 31.10.2018.

<https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunnetaidot/tunnetaitojen-perusteet>

Takanen, K. 2011. Tunne lukkosi. Vapaudu tunteiden vallasta. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 2.5.2019.

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tuominen, C. 2018. Johda tunteita – menesty työelämässä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, M. 2015. Kuusi askelta tunnetaitajaksi. Emotionaalisen osaamisen kehittämismalli opettajalle. PS-kustannus.

LIITTEET

SAATEKIRJE

LIITE 1

Hyvä yksikön vastaava ohjaaja!

Pyydämme sinua ystävällisesti vastaamaan opinnäytetyötämme koskevaan palautekyselyyn sekä välittämään kyselylomakkeet vähintään kahdelle yksikössä työskentelevälle ohjaajalle. Kyselylomakkeita on varattu useampia, mikäli vapaaehtoisia vastaajia löytyy enemmän.

Kyselyn tarkoituksena on kerätä palautetta opinnäytetyömme tarkoituksesta, tavoitteista sekä yhteistyöstä opinnäytetyön tekijöiden kanssa.

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja palautteet käsitellään luottamuksellisesti.

Vastaattehan kyselyyn kahden viikon sisällä. Vastaamalla kyselyyn autatte meitä arvioimaan opinnäytetyömme tavoitteiden toteutumista.

Kiitos jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin sosionomiopiskelijat

Sari Veijola, Sofie Hepo-oja ja Leena Oikarinen

1. Arvioi oppaan soveltuvuutta työyhteisönne arkeen.
2. Arvioi oppaan selkeyttä ja omaksuttavuutta ulkoasun ja sisällön osalta.
3. Arvioi oppaan sisällöllistä kattavuutta.
4. Antoiko opas sinulle uutta tietoa hyvinvointisi tueksi?
5. Jäikö jokin aihepiiri kiinnostamaan mieltäsi? Mikä?

Suuret kiitokset vastauksistasi!

SAATESANAT

JOHDANTO

1. OMIEN TUNTEIDEN TIEDOSTAMINEN
 - 1.1 Intrapersonallinen älykkyys
 - 1.2 Emotionaalinen itsetietoisuus, itsetuntemus ja itseluottamus
 - 1.3 Kehotietoisuus
2. OMIEN TUNTEIDEN HALLINTA
 - 2.1 Tunnista primääritunne
 - 2.2 Tunteiden tukahduttamisen terveysvaikutukset
 - 2.3 Milloin tunteiden säätelyä kannattaa harjoitella?
 - 2.4 Tunteiden tukahduttaminen riippuvuuksien kautta
3. SOSIAALINEN TIETOISUUS
 - 3.1 Miten kehittää omaa empatiakykyä?
 - 3.2 Palvelualltius ja sen kehittäminen
 - 3.3 Interpersoonallinen älykkyys
 - 3.4 Yhteisötuntuma
4. SOSIAALINEN KYVYKKYYS
 - 4.1 Kannustavuus, vaikutusvalta ja kyky kehittää toisia
 - 4.2 Kyky käynnistää muutoksia ja taito hallita konflikteja
 - 4.3 Ryhmä- ja yhteisötaidot
 - 4.4 Tunteiden tarttuminen
5. TUNNETAITOJA HAITTAAVIA TEKIJÖITÄ
 - 5.1 Tunnelukot
 - 5.2 Myötätuntouupumus lamaannuttaa tunnetaidot
 - 5.3 Puolustusmekanismit
 - 5.4 Projisointi
6. VAIKEAT TUNTEET VOIMAVARANA
 - 6.1 Kaikilla tunteilla on paikkansa
 - 6.2 Aggressio myönteisenä voimavarana
 - 6.3 Kateuden- ja pettymyksen tunteen merkityksestä

LOPPUSANAT

LÄHTEET

SAATESANAT

JOHDANTO

1. OMIEN TUNTEIDEN TIEDOSTAMINEN
 - 1.1 Emotionaalinen itsetietoisuus, itsetuntemus ja itseluottamus
 - 1.2 Intrapersonallinen ja interpersoonallinen älykkyys
 - 1.3 Tunnetietoisuuden kehittäminen
 - 1.4 Mielentäminen
 - 1.5. Kehotietoisuus
1. OMIEN TUNTEIDEN HALLINTA
 - 2.1 Tunnista primaaritunne
 - 2.2 Tunteiden tukahduttamisen terveysvaikutukset
 - 2.3 Milloin tunteiden säätelyä kannattaa harjoitella?
 - 2.4 Tunteiden tukahduttaminen riippuvuuksien kautta
2. SOSIAALINEN TIETOISUUS
 - 3.1 Miten kehittää omaa empatiakykyä?
 - 3.2 Palvelualltius ja sen kehittäminen
 - 3.3 Yhteisötuntuma
3. SOSIAALINEN KYVYKKYYS TYÖELÄMÄN KONTEKSTISSA
 - 4.1 Kannustavuus, vaikutusvalta ja kyky kehittää toisia
 - 4.2 Kyky käynnistää muutoksia ja taito hallita konflikteja
 - 4.3 Ryhmä- ja yhteisötaidot
4. TUNNETAITOJA HAITTAAVIA TEKIJÖITÄ
 - 5.1 Tunnelukot
 - 5.2 Myötätuntopumus lamaannuttaa tunnetaidot
 - 5.3 Puolustusmekanismit
 - 5.4 Projisointi
5. VAIKEAT TUNTEET VOIMAVARANA
 - 6.1 Kaikilla tunteilla on paikkansa
 - 6.2 Aggressio myönteisenä voimavarana
 - 6.3 Kateuden- ja pettymyksen tunteen merkityksestä

LOPPUSANAT

LÄHTEET