



TUNTEIDEN MERKITYS ASIAKASKOHTAAMISISSA

Työntekijöiden kokemuksia
kehitysvamma- ja autistimyyssä

Minna Toivola



Laurea-ammattikorkeakoulu

TUNTEIDEN MERKITYS ASIAKASKOHTAAMISISSA
Työntekijöiden kokemuksia kehitysvamma- ja autistimyyössä

Minna Toivola
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2020

Minna Toivola
Tunteiden merkitys asiakaskohtaamisessa
työntekijöiden kokemuksia kehitysvamma- ja autismityössä

Vuosi 2020

Sivumäärä 61+10

Tunteet kulkevat mukana kaikkialle. Tunteita ei voi estää tulemasta, mutta reagointitapaan voidaan vaikuttaa. Tunteiden tuomaa viestiä on mahdollista tutkia ja oppia tunnetiloista. Tunteiden energiaa tartutetaan kohdatessa toinen ihminen, jolloin ohjataan toisen tunteita tietoisesti tai tiedostamatta. Tunteet voi myös sivuuttaa ja jättää kohtaamatta, käsittelemättä, jolloin läsnäolo vuorovaikutustilanteissa on heikkoa, itsetuntemus huonoa ja fyysiset sekä psyykkiset vaivat lisääntyvät. Käytös saattaa olla aggressiivista tai olo ahdistunut. Tunneosaaminen on merkittävä taito, joka luo mahdollisuuden työhyvinvoinnin ja asiakastytytyvyyden parantamiseen.

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin kehitysvammaisten ja autismin kirjon henkilöiden parissa työskentelevien tunneosaamista ja millaisia merkityksiä tunteet synnyttävät työntekijöiden asiakaskohtaamisessa.

Tietoperustassa syvennyttään tunteisiin, niiden tunnistamiseen, johtamiseen ja merkitykseen. Alkuun avataan myös kehitysvamma- ja autismityön luonnetta. Tavoitteena on, että Rinnekoti saa tietoa työntekijöiden tunneosaamisesta ja tuen tarpeesta tunnetyöskentelyn kehittämiseksi. Tarkoituksena on ollut myös lisätä työntekijöiden kiinnostusta tunnetyöskentelyyn.

Aineistonkeruu toteutettiin monitriangulaationa, johon kuului Webropol-kysely ja teemahaastattelu, joissa toteutui kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusote. Aineisto kerättiin kyselyn avulla Rinnekodin kuuden yksikön työntekijöiltä käyttäen Webropol-kyselytyökalua. Kyselyn pohjalta syvennyttiin aiheeseen toteuttamalla teemahaastattelu neljän hengen ryhmälle. Aineisto kerättiin keväällä 2020. Analysoinnissa lähestymistapa on aineistolähtöinen, jossa päättelyn muoto on abduktiivinen.

Aineistosta kävi ilmi, että tunteet näyttäytyvät työssä monipuolisesti. Niitä osataan hyödyntää asiakastyössä, mutta ne myös kuormittavat. Arvostuksella, rauhallisuudella ja empaattisuudella luodaan turvaa ja luottamusta asiakkaille. Yhteisymmärrys vuorovaikutustilanteissa luo positiivisia tunteita. Asiakkaan auttaminen ja mahdollisuuksien tarjoaminen synnyttävät iloa ja kiitollisuutta. Haastavat aggressiiviset asiakkaat ja yllättävät väkivaltatilanteet luovat pelkoa, ärtymystä, turhautumista ja kiihtymistä. Tunneosaamisesta koettiin olevan eniten hyötyä juuri haastavissa tilanteissa. Riittämättömyyden tunnetta koki suurin osa vastaajista. Tunnetyössä tunnistettu uupumus näyttäytyi toiseksi yleisimpänä tunteena. Tukea tunneosaamiseen kaivataan, sen koetaan olevan tärkeä taito, jossa voi jatkuvasti kehittyä.

Tuloksia voidaan käyttää työhyvinvoinnin kehittämiseen. Tiedon avulla työnantajan on mahdollista tukea ja auttaa työntekijöitä kehittämään tunnetaidoissa.

Asiasanat: tunnetaidot, tunneosaaminen, asiakastilanne, kehitysvamma, autismi

Minna Toivola

The importance of emotions in customer encounters
employees' experiences of work with developmental disabilities and autism

Year 2020

Pages 61 + 10

Emotions are displayed everywhere. Emotions cannot be prevented from coming, but they can be influenced by how they are reacted to. Messages can be explored through expressed emotions and one can learn from emotions. The energy of emotions is transferred when meeting with another person, controlling a person's emotions consciously or unconsciously. Emotions can also be ignored causing your presence to be weak in an interaction situation. Self-knowledge is low and physical and mental ailments may increase. Behavior can be aggressive or anguished. Emotional competence is an important skill that creates an opportunity to improve well-being at work and client satisfaction.

This thesis examined the emotional competence of Rinnekoti personnel working with people with intellectual disabilities and autism spectrum disorders and the meanings of emotions in employees' client encounters.

The theoretical background focuses on emotions, their identification, management and meaning. At the beginning of the thesis, the nature of developmental disability and autism work is also described. The aim is for Rinnekoti to receive information about the employees' emotional skills and the need for support in developing emotional skills. The aim has also been to increase the employees' interest in emotional work.

The data collection was carried out as multi-triangulation, which included a Webropol survey and a theme interview, in which a qualitative and quantitative research approach were used. The data was collected from the employees of the six units of Rinnekoti, using the Webropol survey tool. The theme interview was conducted for a group of four, considering the issues raised in the survey. The data was collected in the spring of 2020. In the analysis, the approach is data-driven, where the form of reasoning is abductive.

The material shows a wide variety of emotions at work. The employees in Rinnekoti know how to use them in client work, but they also may find emotions a burden. With appreciation, calmness and empathy they can create security and confidence in clients. Consensus in interaction situations creates positive emotions. Helping the client and providing opportunities generates joy and gratitude. Challenging, aggressive clients and unexpected situations of violence create fear, irritability, frustration, and agitation. Emotional skills were perceived to be the most useful in challenging situations. The feeling of inadequacy was felt by most of the respondents. The exhaustion identified in emotional work appeared to be the second most common emotion. Support for emotional skills is needed, they are perceived as important, so they should be continually developed.

The results may be used to develop well-being at work. With the help of knowledge, it is possible to support employees and develop emotional skills further.

Keywords: emotional skills, emotional competence, client situation, intellectual disabilities, autism

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tarkoitus ja tavoitteet	9
1.2	Tutkimusasetelma.....	10
1.3	Yhteistyökumppanina Rinnekoti.....	11
1.4	Asiakastyön kuvaus.....	11
1.4.1	Kehitysvammatyö.....	12
1.4.2	Autismityö	13
2	Tunneosaamisen rakentuminen	14
2.1	Tunteet	15
2.1.1	Myönteiset tunteet	17
2.1.2	Haastavat tunteet	18
2.2	Tunteiden tunnistaminen	20
2.3	Tunteiden johtaminen.....	22
2.4	Tunteiden merkitys ja hyödyntäminen	23
3	Menetelmät	26
3.1	Kysely	27
3.2	Teemahaastattelu.....	28
3.3	Aineiston käsittely, analyysi ja tulkinta	29
4	Tutkimustulokset ja tulosten tarkastelu	32
4.1	Kannattelevien tunteiden energia	32
4.2	Haastavien tunteiden synty ja seuraukset.....	35
4.3	Tunteiden käsittely	39
4.4	Tunneilmasto	42
4.5	Organisaation tuki.....	46
5	Johtopäätökset	47
6	Pohdinta	48
6.1	Eettisyys ja laatu.....	48
6.2	Huomioita työnantajalle	51
6.3	Tunteikas prosessi.....	53
	Kuviot	61
	Taulukot	61
	Liitteet	62

1 Johdanto

”Maailma muuttuu, mutta uskallammeko me muuttua?” (Helle 2018, 192). Uskallammeko me näyttää tunteemme työpaikalla? Uskallammeko puhua tunteistamme? Tunnistammeko tunteita, omia tai asiakkaiden? Ymmärrämmekö tunteiden merkityksen, kun kohtaamme toisen ihmisen? Työ sosiaalialalla on ihmisten kanssa tehtävää työtä. Työntekijän tunneosaaminen on tärkeä taito, jotta hän pystyy tukemaan sekä itseään että asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Tunneosaamisen käsite saattaa olla monille haastava. Ovathan tunteetkin jotakin epämääräistä, mistä on toisinaan vaikea saada kiinni. Saati, että osaisi nimetä jokaista tunteita tai tehdä niille jotain. Mitä sellaiselle voi tehdä, jota ei oikein edes ymmärrä? Onko sittenkin helpompi sivuuttaa itsestä tai asiakkaasta nousevat tunteet ja toimia vain järjellä? Tunnetaidot tunnetyössä ei kokemuksen mukaan ole itsestäänselvyys. Tunteet ovat edelleen työkuulttuurissamme tabuja ja haittaavat työhyvinvoinnin kehittämistä. Tunteista on edelleen vaikea puhua. Työpaikoilla teetetään erilaisia työhyvinvointiin liittyviä kyselyitä ja usein tunteista puhuminen on sallittua vain niitä purettaessa. Tunteiden ilmaisu ei siis ole suotavaa, ei varsinkaan työhön liittyvistä negatiivisista tunteista. Positiivisten tunteiden ilmaisu on jonkin verran hyväksyttävämpää. (Juuti & Salmi 2014, 24-26.) Tunteiden hyödyntämättä jättäminen synnyttää paljon tunnehukkaa, siksi tunnetietoisuutta olisi kehitettävä ja tunteiden vaikutusta olisi hyvä oppia ymmärtämään (Jalonen, Vuolle & Heinonen 2016, 132). Tunneyhteyttä tarvitaan, jotta voidaan ymmärtää asiakastilanteiden sanattomat viestit. Ei siis riitä pelkän faktan ymmärtäminen ja vain sanoitettujen tarpeiden tyydyttäminen. (Tuominen 2018, 35.) Jokaisen on otettava itse vastuu omista tunteistaan sekä niiden käsittelystä. Työnantaja voi tarjota siihen työkaluja tueksi.

Tunteet ovat luonnollinen osa arkeamme ja ne ovat läsnä kaikessa toiminnassamme. Silti ne jaksavat hämmästyttää, emmekä aina ymmärrä syitä ja seurauksia. Samoin tunteet ovat hämmästyttäneet tiedemiehiä ja tunteiden toiminnan ymmärtämisessä suuria läpimurtoja onkin tehty vasta viime vuosikymmeninä, kertoo Nummenmaa (2010, 9.) Tunteita on tutkittu paljon. Pelkästään tunneälystä on tehty kymmeniä johtamiseen liittyviä tutkimuksia Suomessa (Ks. Brander 2013; Kolari 2010). Lauri Nummenmaan johtama mielenkiintoinen tutkimus (Ks. PNAS 2018) tunteiden kehonkartoista paljasti tunnekokemusten näkymisen kehontoiminnassa. Nummenmaan tutkimus on ollut paljon esillä julkisuudessa viime vuosina ja lisännyt laajempaa ymmärrystä kehon ja mielen yhteydestä.

Perusteellinen etsintäni tutkimusten parissa ei tuottanut juurikaan tuloksia liittyen kehitysvamma- tai autismityön työntekijöiden tunneosaamisen tutkimiseen. Opinnäytetyölläni pyrin herättämään keskustelua kehitysvamma- ja autismityön kohtaamisissa koetuista tunteista ja niiden merkityksistä sekä nostamaan esiin tunneosaamisen tärkeyttä.

Opinnäytetyössäni tarkastelen aihetta työntekijöiden tunneosaamisen näkökulmasta. Tunneosaaminen on yläkäsite, joka on tämän opinnäytetyön teorian keskiössä. Alakäsitteiksi määriteltiin tunteet, tunteiden tunnistamisen ja tunteiden johtamisen. Tärkeä käsite on myös tunteiden merkitys. Nämä käsitteet muodostavat opinnäytetyöni teoreettisen viitekehyksen.

Vaikka tunteet aiheena on tuotu työelämään, kokemukseni mukaan käytäntöön se ei monissaakaan työpaikoissa ole edennyt. Jokaisessa ihmisessä on valtavasti potentiaalia, joka jää käyttämättä. Ainutlaatuinen, ihmeellinen ja kaunis mieleemme osaa kuulla hiljaisiakin signaaleja, voimaantua ja ylittää itsensä. Kun mieli on rauhallinen, asioilla on tilaa yhdistyä ja luoda kenties jotain merkittävää. Tällaisen mahdollistavassa paikassa haluavat olla töissä kaikki parhaat tekijät. Tällaisessa työpaikassa ihminen voi olla oma itsensä ja sanoa mielipiteensä. Siitä ei seuraa loukkaantumisia tai muita huonoja asioita, vaan fiksua ja aitoa keskustelua. Hyvässä työpaikassa uskalletaan unelmoida, mutta siellä myös saadaan asioita aikaiseksi. Ihmisen pitää kuitenkin kokea olevansa turvallisessa ympäristössä, jotta edellä mainittuja asioita voi tapahtua. Siksi jokaisen tulisi oppia tunnistamaan tunteensa ja johtamaan niitä. (Tuominen 2018, 11.) Sosiaalialalla on jo nyt nähtävissä työvoimapulaa. Työ- ja elinkeinotoimistojen (2019) ammattibarometrin mukaan sosiaalialan ohjaajista ja lähihoitajista tulee olemaan runsas pula tulevaisuudessa. Samoin kehittämishaasteena nähdään sosiaalialan henkilöstön pysyminen alalla (Leveälähti ym. 2019, 137). Työnantajan on tärkeää tukea työntekijän hyvinvointia monipuolisesti, jotta he hakeutuvat ja haluavat pysyä sosiaalialalla töissä. Hyvä fiilis työpaikalla on tärkeä ja sen perään työnhakijatkin kyselevät. Tieto hyvästä tunneilmastosta kiirii, kuten valitettavasti myös huonosta.

Miten hyvinvointia sitten saavutetaan tunteiden näkökulmasta? Työntekijän tunnistaessa omat tunteensa, mistä omat reaktiot ja ajattelu- sekä käytösmallit johtuvat, hän pystyy paremmin tunnistamaan asiakkaan tunnetilat. Näin hän pystyy ymmärtämään asiakasta paremmin, luomaan asiakaskohtaamisesta turvallisemman ja olemaan vahvemmin asiakkaan tukena ja apuna. Työntekijän voimakkaat tunnetilat, joita hän ei osaa käsitellä, saattavat aiheuttaa työturvallisuusriskejä. Työntekijän tuntema levottomuus, ahdistus, viha tai suru esimerkiksi saattavat aiheuttaa asiakkaassa vastaavanlaisia reaktioita, jotka voivat pahimmillaan johtaa väkivaltaan. Goleman (2014, 54-55) on sitä mieltä, että vaikutamme kaiken aikaa toisten ihmisten aivojen tilaan. Ihmissuhteiden hallinta -tunneäly mallissa Goleman esittää, että meillä on vastuu, miten muokkaamme vuorovaikutustilanteessa kanssamme olevien ihmisten tunteita, niin hyvässä kuin pahassa. Eli tästä käsityksestä päätellen muiden ihmisten mielentiloihin vaikutetaan ihmissuhdetaitojen avulla. Tärkeää on siis tarkastella myös kuka tunteita välittää. Työpaikalla henkilö, jolla on valtaa saattaa vaikuttaa koko yhteisön henkiseen tilaan. Golemanin mukaan on useita tutkimuksia, joissa esimerkiksi tiimin vetäjän positiivisuus leviää kollektiivisesti koko ryhmään ja parantaa tiimin suorituskykyä. Negatiivinen mieliala heijastuu

puolestaan tiimiin suorituskyvyn laskuna. Tunteet tarttuvat ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa jatkuvasti tiedostamatta ja kontrolloimattomasti. Tunteiden tarttumista sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa on tutkinut myös Mikko Salminen (2018, 6-7) väitöskirjassaan. Sosiaalinen asema organisaatiossa saattaa vaikuttaa kirjoittamattomien sääntöjen kautta siihen mitä tunteita saa ilmaista. Tutkimuksessa havaittiin, että persoonallisuuspiirteiden samankaltaisuus vaikuttaa vuorovaikutustilanteessa. Teknologiavälitteistä tunteiden tarttumista tunnistettiin myös eli tunne voi tarttua myös sähköisen viestin kautta. Tunnetila vaikuttaa työtilanteesta selviytymiseen.

Nostamalla tunneosaamisen työhyvinvoinnin yhdeksi osa-alueeksi, on mahdollista saavuttaa hyvinvoiva ja ymmärtävä henkilökunta, työyhteisön ilmapiiri paranee ja asiakastyytyväisyys nousee. Ymmärtämällä itseään oppii ymmärtämään muita ja se on ihmisten kanssa tehtävän työn ydintä. Tunneosaamisen vaikutusta työhyvinvointiin sosiaalityössä ovat tutkineet muun muassa Kylmänen ja Ukkola (2017). Tuloksista selvisi, että sosiaalityö koetaan kuormittavana, mutta myös iloa tuottavana ja mielekkäänä. Työntekijät näkevät kaikenlaisten tunteiden käsittelyn olevan tärkeää hyvinvoinnin tukemiseksi. Työhyvinvointi on laaja aihe, johon vaikuttavat valtavan monet asiat. Työhyvinvointia ei voi sivuttaa tunneosaamista tutkiessa. Se on itselleni tärkeä aihe ja lähellä sydäntäni.

Oma kokemukseni johdatti minut etsimään uudenlaista näkökulmaa tunneasioihin, jotta voisin paremmin niin henkisesti kuin fyysisestikin. Oman itsetuntemuksen ja sitä kautta hyvinvoinnin parantaminen sai minut ymmärtämään, että nyt on aika kuunnella tunteita, tutkia, kokea ja näyttää ne, eikä vähäisimpänä myös johtaa niitä. Tämä ei tarkoita sitä, että menen tunne edellä joka tilanteeseen, vaan tärkeää on ollut oppia järjen ja tunteen yhdistäminen. Se, että tunnistan tunteeni, on parantanut hyvinvointiani valtavasti. Olen oppinut, miten tärkeää omia tunteita on johtaa ja kehittää. Omilla tunteiden käsittelytaidoillani on ollut myös iso merkitys työssäni kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden parissa. Välitän kokemiani tunteita hallitusti sekä tunnistan toisten tunteita herkemmin. Tunneosaamisella on ollut tärkeä vuorovaikutusta parantava merkitys. Kokemukseni johdattamana aloin pohtia kuinka hyvin kehitysvamma-alan työntekijät huomioivat tunteitaan. Selvitin, miten tunnetyössä tunnistetaan tunteita. Toteutin tutkimuksen keväällä 2020 Rinnekodissa, joka on työnantajani ja yhteistyökumppanini tässä opinnäytetyössä. Rinnekoti tarjoaa palveluita kaiken ikäisille vammaisille, pitkäaikaissairaille ja erityistä tukea tarvitseville ihmisille (Rinnekoti 2020a). Tutkimuskysymyksiin liittyen tarkastelin, millaisia tunteita tunnistetaan, miten niitä käsitellään ja millaisia merkityksiä tunteisiin liittyy asiakastilanteissa. Tutkimuskysymysten oheen nousi apukysymyksiä, kuten millaisia tunteita kehitysvammaisen tai autismikirjon henkilö saa aikaan työntekijässä tai toisin päin? Miltä ja missä tunteet tuntuvat? Miten tunteita voisi hyödyntää?

Itsensä johtaminen on itseän tutustumista, ei narsistista oman egon rakentamista. Jotta osaamme kohdata toisen ihmisen, on ensin löydettävä itsemme. ”Olen, koska sinä olet” afrikalainen sananlasku. (Sydänmaalakka 2017, 15.)

1.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella työntekijöiden tunneosaamista, joka ilmenee kehitysvamma- ja autismityön asiakastilanteissa. Opinnäytetyön avulla selvitetään millaisia tunteita työntekijät kokevat asiakastilanteissa ja miten työntekijät käsittelevät tunteitaan sekä millaisia merkityksiä he antavat asiakastilanteissa syntyneille tunnekokemuksille.

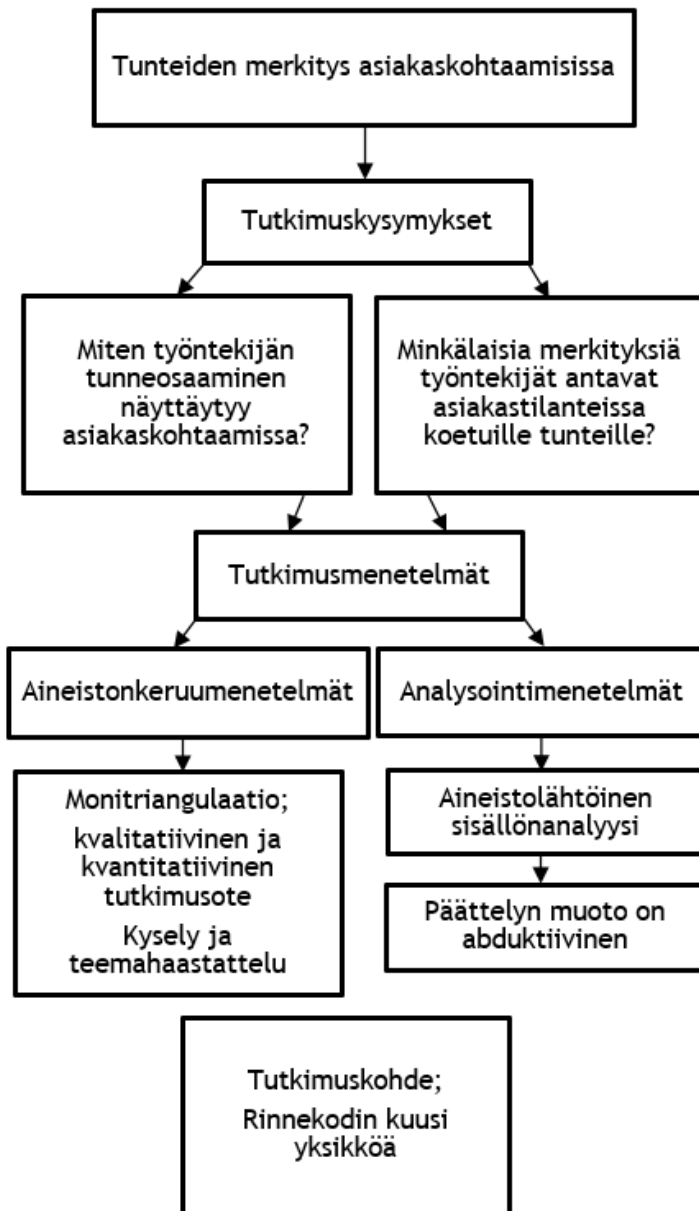
Opinnäytetyön tavoitteena on, että työnantaja saa tietoa työssä koetuista tunteista, työntekijöiden tunneosaamisesta ja tuen tarpeesta tunnetyöskentelyn kehittämiseksi. Tuon tietoa omalle työnantajalle, mutta myös muille kehitysvamma- ja autismityön toimijoille. Lisäksi haluan lisätä työntekijöiden kiinnostusta tunnetyöskentelyyn.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten työntekijän tunneosaaminen näyttäytyy asiakastilanteissa?
2. Minkälaisia merkityksiä työntekijät antavat asiakastilanteissa koetuille tunteille?

1.2 Tutkimusasetelma

Kuviossa 1 olen havainnollistanut opinnäytetyöni strategiaa, jota avaan yksityiskohtaisesti luvussa 3.



Kuvio 1: Tutkimusasetelma

1.3 Yhteistyökumppanina Rinnekoti

Rinnekoti on yksi Helsingin Diakonissalaitoksen Säätiö sr:n liiketoiminta-alueista. Rinnekodin toiminta alkoi vuonna 1927 osana Diakonissalaitoksen toimintaa. Vuodesta 1957 Rinnekoti on toiminut itsenäisenä tytärsäätiönä. Nyt vuoden 2020 alusta Rinnekoti on palannut juurilleen, kun Diakonissalaitos ja Rinnekoti yhdistyivät vaikuttavaksi valtakunnalliseksi sote- toimijaksi. Rinnekoti tarjoaa palveluja kaiken ikäisille erityistä tukea tarvitseville ihmisille, kuten vammaisille ja pitkäaikaissairaille sekä heidän omaisilleen. (Rinnekoti 2020a; Rinnekoti 2020b.)

Tutkimuksessa ovat mukana kuusi asumis- ja toimintakeskuspalvelua, joissa asiakkaina ovat aikuiset kehitysvammaiset ja autismin kirjon henkilöt. Valintani perustuu omaan työkokemukseeni lähes kaikissa yksiköissä, joten toimintaympäristö ja asiakaskunta ovat tuttuja. Opinnäytetyötä tehdessäni en ole työskennellyt näissä yksiköissä.

Otin yhteyttä kuuden palveluyksikön johtajiin ja selvitin ohjaajien mahdollisuutta käyttää työaika osallistumalla halutessaan opinnäytetyön kyselyyn sekä haastatteluun. Kerroin esimiehille kyselyn koskevan ainoastaan ohjaajia. Lähetin kyselyn työntekijöille sähköpostilla yksikön yhteiseen sähköpostiin, jolloin henkilökohtaisia sähköpostiosoitteita ei tarvittu. Sähköposti sisälsi johdannon aiheeseen, luvan osallistumisesta, tiedon vapaaehtoisuudesta ja käytännön ohjeita sekä linkin Webropol- kyselyyn. Informaatiokirje sekä kysely löytyvät liitteenä opinnäytetyön lopusta (liite 1 ja liite 2).

Yksiköissä oli yhteensä 81 työntekijää. Yksiköiden eikä työntekijöiden nimiä mainita opinnäytetyössä. Taustatietoja ei kerätä. Opinnäytetyössä ei vertailla vastaajia iän, sukupuolen tai työkokemuksen mukaan vaan vastauksista haetaan ainoastaan tietoa tunneosaamisesta, tunteiden merkityksestä ja mahdollisen tuen tarpeesta tunneosaamisen kehittämiseksi. Vastaajia ei ole mahdollista tunnistaa tästä opinnäytetyöstä.

1.4 Asiakastyön kuvaus

Rinnekodissa asumis- ja toimintapalveluyksiköissä käytetään kehitysvammaisten ja autistien parissa työskentelevistä työntekijöistä pääsääntöisesti ohjaaja nimitystä. Ohjaajan työ asumispalveluissa on kolmivuorotyötä ja toimintakeskuksissa työ on päivällä tapahtuvaa. Kuvaan tässä kappaleessa lyhyesti palveluja, joita opinnäytetyössä mukana olevat yksiköt tarjoavat. Alakappaleissa kerron kehitysvamma- ja autistityöstä, kuvatakseni asiakasryhmiä, joiden kanssa asiakastilanteet syntyvät.

Asumisen muotoja on useita, kuten tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Eri asumisen muodoissa asiakas saa palvelua sovitusti joko viikoittain, päivittäin tai ympärivuorokautisesti. Asumisen muodon mukaan, asiakas asuu joko omistus- tai vuokra-

asunnossa, asuntoryhmässä tai ryhmäkodissa. (Rinne koti 2020c.) Palveluasumiseen kuuluvat asunnon lisäksi asiakkaan tarvitsemat palvelut, joita hän tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästään. Tällaisia palveluja voivat olla hygieniaan, ruuan valmistamiseen, vaatehuoltoon sekä siivoukseen liittyvä avustaminen ja myös terveyttä, kuntoutusta ja viihtyvyyttä edistävät tukipalvelut. (Ihalainen & Kettunen 2013, 194.) Ohjaaja on asiakkaan tukena ja apuna lähes kaikessa mikä elämiseen liittyy.

Toimintakeskuksessa järjestettävä osallisuuden palvelutoiminta sopii henkilöille, joiden toimintakyky on alhainen liikunta-, kehitys-, aistivamman tai mielenterveyden haasteiden vuoksi. Järjestettävä toiminta voi olla yksilöllistä tai ryhmämuotoista. (Rinne koti 2020d.) Toimintakeskusten toiminta on valmentavaa ja kuntouttavaa ja sillä on merkittävä vaikutus sosiaalisten taitojen sekä työvalmiuksien kehittymisessä. Toimintakeskus voi olla myös välivaihe perusopetuksen jälkeen, jonka jälkeen henkilö jatkaa ammattikoulutukseen tai vaativampaan työtoimintaan. Keskukset voivat toimia myös valmentajina asumistaitojen lisäämisessä. (Kas ki, Manninen & Pihko 2012, 317-318.)

1.4.1 Kehitysvammatyö

Kehitysvammailmiö koskettaa Suomessa satojatuhansia ihmisiä. Lähes yksi sadasta on jollakin tavalla kehitysvammainen. Heillä on perheensä, sukunsa ja ystävänsä sekä omat sosiaaliset verkostonsa, joilla kaikilla on kosketuspintansa ilmiöön. Lisäksi on tuhansia ammattilaisia, jotka työskentelevät kehitysvammaisille suunnattujen palvelun parissa. (Seppälä 2017, 9.)

Kehitysvammaisuus tarkoittaa The American Association on Intellectual and Developmental Disabilitiesin (AAIDD) mukaan toimintakyvyn oleellista rajoittuneisuutta, johon liittyy huomattavasti keskimääräistä alhaisempi älyllinen suorituskyky. Siihen liittyy puutteita jokapäiväisten taitojen osa-alueilla, kuten kommunikaatio, itsestä huolehtiminen, asuminen, sosiaaliset taidot, terveys, turvallisuus, työ, vapaa-aika, oppiminen ja itsehillintä. Toimintakyky voi olla hyvin eriasteista. (Ihalainen & Kettunen 2013, 189.)

Kehitysvammaisuuden aste	Määrä kaikista kehitysvammaisista	Tuen tarve aikuisena
Lievä	Noin 60 %	Toiminta melko itsenäistä, asioinnit ja työllistyminen yleisimpiä tuen tarpeita
Keskiasteinen	Noin 30 %	Vaihteleva tuen tarve, asumisen tuki yleinen, useimmat käyvät työtoiminnassa
Vaikea	Noin 5-10 %	Jatkuva tuen ja ohjauksen tarve
Syvä	Noin 5-10 %	Täysin riippuvainen muista ihmisistä

Taulukko 1: Älyllisen kehitysvammaisuuden asteet

(Tiedot: Ihalainen & Kettunen 2013, 189; Kaski ym. 2013, 19-21; Vesala 2020.)

Kehitysvammaisuuden asteen määrittely on toisinaan vaikeaa lukuisten muiden lisävammojen takia, joita esiintyy 80 prosentilla kehitysvammaisista. Tällaisia vammoja voivat olla epilepsia, näkö- ja kuulovammat, käytöshäiriöt sekä kielelliset häiriöt, cp-vamma ja tuki- ja liikuntaelinvammat. (Ihalainen & Kettunen 2013, 189.) Lisäksi mielenterveyden häiriöitä esiintyy 22,4 prosentilla aikuista kehitysvammaisista. Seppälän mukaan mielenterveyden ongelmia esiintyy kehitysvammaisilla enemmän kuin muulla väestöllä. Skitsofreniaan sairastumisen riski on kuusinkertainen verrattuna ihmisiin, joilla ei ole kehitysvammaa. (Seppälä 2017, 138.)

Sosiaalialan asiakastyön tavoitteena on auttaa asiakasta sopivasti. Tuettaessa asiakasta liikaa, hän saattaa passivoitua, kun taas tuettaessa liian vähän, asiakas saattaa lannistua mahdollisimman edessä. Tällaiseen yhteistyöhön päästäkseen tarvitaan toimivaa vuorovaikutusta. Asiakas tulee hyväksyä juuri sellaisena kuin hän on ihmisarvoa kunnioittaen. Työ on usein tasapainoilua empatian ja jämäkkyuden välillä. Työntekijä on ikään kuin valmentaja, joka kannustaa asiakasta pääsemään tavoitteisiin. Johdonmukaisuus luo asiakassuhteeseen turvallisuutta sekä luottamusta jatkaa. Tilanneherkkyyttä tarvitaan myös hyvän yhteistyön saavuttamiseksi. Vuorovaikutus on siis keskeinen osa kohtaamista hoidon, huolenpidon ja kuntoutuksen lisäksi. Vuorovaikutus ei ole ainoastaan sanallista viestintää vaan sanaton viestintä on usein tärkeämmässä roolissa. Se miten asiat ilmaistaan tai mitä kehon kieli viestittää, vaikuttaa joko negatiivisesti tai positiivisesti asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen. Läsnäolo ja toisen kohtaaminen kiireettömästi ja ystävällisesti saa asiakkaan tuntemaan olonsa tärkeäksi. Arvostuksen puutteen huomaa nopeasti. Hyvässä vuorovaikutustilanteessa vaihdetaan ajatuksia, tunteita ja merkityksiä. Tilanneherkkyys on vastavuoroista, myös tilanteissa, joissa asiakas ei pysty ilmaisemaan itseään vammansa tai sairautensa vuoksi. Havainnoimalla ja tulkitsemalla asiakkaan kehon kielen viestejä työntekijä kykenee ymmärtämään asiakkaan tarpeita. (Ihalainen & Kettunen 2013, 37-39.)

1.4.2 Autismityö

Autismikirjon häiriössä on kyse neurologisesta kehityshäiriöstä, joka vaikuttaa kommunikointiin, vuorovaikutukseen ja aistikokemuksiin. Suomessa arvioidaan autismikirjon henkilöitä olevan noin 55 000. Toimintarajotteet vaihtelevat yksilöllisesti, mutta yhteisiäkin piirteitä on. Toiset voivat elää itsenäisesti, kun taas toiset tarvitsevat vahvaa tukea koko elämän ajan. Erilaiset aistiyliherkkyydet ovat tyypillisiä autismikirjon henkilöillä. Lisäksi stressiherkkyys on heillä yleinen piirre. Vahvuuksina heillä on vahva oikeudenmukaisuus, kyky havaita yksityiskohtia sekä erinomainen kyky keskittyä mielenkiinnon kohteisiin. (Autismiliitto 2020a.)

Autismikirjon henkilön vaikeudet ilmenevät käyttäytymisessä, jonka piirteisiin voidaan vaikuttaa kasvatuksella. Autismikuntoutus on haastavaa työtä, jossa pyritään auttamaan henkilöä

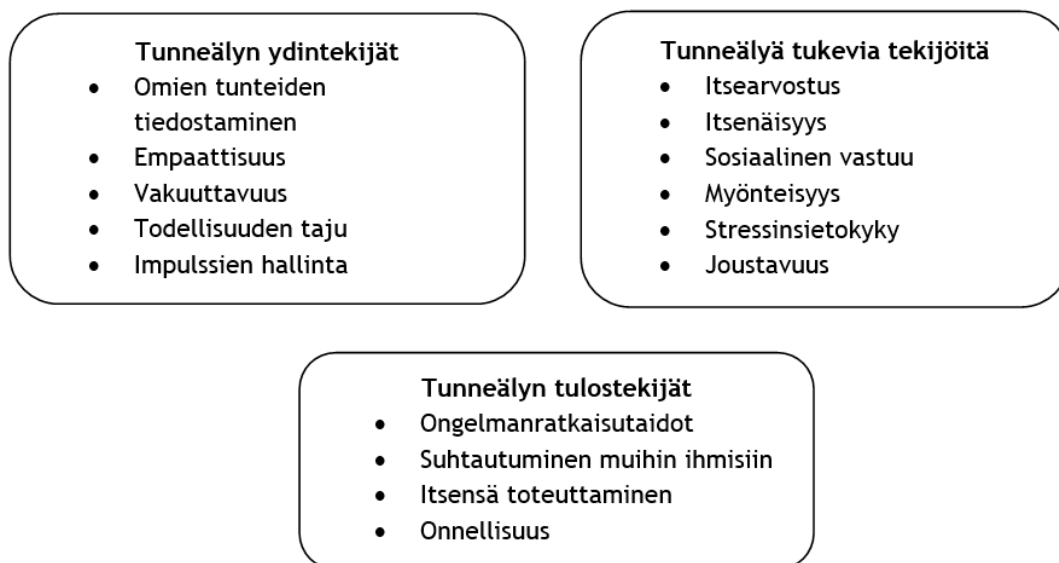
selviämään ongelmista oppimiskokemusten avulla, jotta hänen elämänsä helpottuisi pitkällä aikavälillä. Työ on kasvatuksellista kuntoutusta, johon liittyy suunnitelmallisuus, toistuvuus, mielekkyys ja turvallisuus. Se tarkoittaa strukturoituja oppimisprosesseja, joiden avulla henkilö oppii itse säätämään käyttäytymistään. Autismikirjon haasteena ovat ongelmat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Oppiminen kuitenkin tapahtuu vuorovaikutuksen kautta. Autismityössä on tärkeää oppia ymmärtämään toista ihmistä. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2009, 15-16.)

Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa taustalla ovat aina tunteet. Tunteet koetaan henkilökohtaisena, ne voivat näkyä käytöksessä ja ne ovat osa vuorovaikutusta. Jotkut tunnistavat tunteet helposti ja osaavat hallita niitä, toisille tunteiden ilmaisu ja hallitseminen on vaikeaa. Autismikirjon henkilöillä tunteiden tunnistaminen ja ilmaiseminen on haasteellista, mutta he voivat harjoitella tunnetaitoja. (Kerola ym. 2009, 149-150.)

Kasvon ilmeet välittävät usein tunnekokemuksen miltä toisesta tuntuu. Tunneilmaisut lisäävät käytöksen ennustettavuutta. (Kokkonen 2017, 14.) Autismikirjon henkilön käytös koetaan usein haastavaksi, koska hän ilmaisee tunteitaan koko kehollaan tai hän ei osaa ilmaista tunteita lainkaan ja tunteet kerääntyvät kehoon luoden kireyttä. Keskeistä tunnetyöskentelyssä on opettaa henkilöä tunnistamaan tuntemusten ja tunteiden yhteys. Ongelmia syntyy niin itselle kuin ympäristöllekin, jos ihminen ei opi säätämään tunteitaan. Silloin hän toimii täysin aistiylykkeiden, vaistojen ja tunnetilojen varassa. Vastuun ottaminen omasta toiminnasta on oppimisen arvokas tavoite. (Kerola ym. 2009, 152-153.)

2 Tunneosaamisen rakentuminen

Käytän tässä opinnäytetyössä tunneosaamista yläkäsitteenä. Ymmärrän tunneosaamisen erilaisina tapoina käsitellä tunteita alkaen tunteiden nimeämisestä, edeten tunteiden tarkasteluun, johtamiseen ja niiden merkityksen ymmärtämiseen. Tunneosaamisesta puhutaan myös tunneälynä. Tunneälykkyydessä käytämme hyödyksi tunnistamiamme tunteita niin omia kuin toisten. Näitä tunteita hyödynnämme omassa ajattelussa, toiminnassa sekä vuorovaikutustilanteissa. Sydänmaalakan (2017, 199-202) mukaan amerikkalainen psykologian tohtori Daniel Goleman on tehnyt tunneälykäsitteen tunnetuksi. Hän jakoi tunneälyn viiteen osa-alueeseen: omien tunteiden tunnistaminen ja tulkinta, omien tunteiden käsittely, itsensä motivoiminen, kyky tunnistaa toisten tunteet sekä hallita paremmin vuorovaikutussuhteita. Goleman arvioi, että yleinen älykkyydosamäärä on merkitykseltään vain 20 prosentin luokkaa, todeten tunneälykkyyden merkityksen olevan huomattavasti perinteistä älykkyydosamäärää tärkeämpi. Sydänmaalakan kertoman mukaan kuuluisa tunneälytutkija Rauven Bar-On on jakanut tunneälyn kolmeen alueeseen: tunneälyn ydintekijät, tunneälyä tukevat tekijät ja tunneälyn tulostekijät. Kuviossa 1 on esitetty osa-alueiden sisällöt.



Kuvio 2: Rauven Bar-Onin tunneälykkyyden osa-alueet
(Sydänmaalakka 2017, 202.)

Goleman (2007, 93) määrittelee tunneälykkyyteen kuuluvan sosiaalisen älykkyyden jakaen sen kahteen ulottuvuuteen: sosiaalinen tietoisuus ja sosiaalinen kyvykkyys. Sosiaalisella tietoisuudella tarkoitetaan kykyä samaistua toisen tunteisiin ja myös kykyä havaita sanattomat viestit. Myös toisen kuunteleminen ja kuuleminen sekä vastaanottavuus sisältyvät tähän. Kolmantena sosiaaliseen tietoisuuteen kuuluu psykologinen ymmärrys vuorovaikutuksen toimintaperiaatteista. Sosiaalinen kyvykkyys rakentuu edellä mainitun tietoisuuden perustasta. Siihen liittyvät synkronia eli luonteva vuorovaikutus myös sanattomasti, hyvän vaikutelman antaminen, vaikutusvalta eli kyky säädellä vuorovaikutusta ja huolenpito toisen tarpeista. Sosiaalisesti älykäs ihminen on positiivinen, joustava, käytännönläheinen ja hänellä on hyvät ongelmanratkaisutaidot sekä hyvä stressinsietokyky. Tunneälykkyys on konkreettista osaamista, jota jokainen voi määrätietoisesti kehittää. (Sydänmaalakka 2017, 204.)

2.1 Tunteet

Tunteet ovat keskeinen osa ihmisyyttä ja erottamaton osa arkeamme. Silti tunteet hämmästyttävät ja niiden syitä ja seurauksia on välillä vaikea tulkita. Tunteet herättävät myös hämmästyttäviä pitkiä aiheita tutkineissa tiedemiehissä. (Nummenmaa 2010, 9.) Tunne-elämän keskeisimmistä käsitteistä ei ole saavutettu yksimielisyyttä tieteellisessä kirjallisuudessa. Emootio eli latinan kielellä emovere tarkoittaa liikuttamista, liikkeelle panemista. Vanhahtavassa suomen kielessä vastine on mielenliikutus. Useimmissa tunneteorioissa tunteet ja emootio käsitteenä erotetaan toisistaan. Niiden katsotaan kuuluvan tunnetilan yläkäsitteen affektin alle. Affekti mielletään usein laajemmaksi ja epävarmemmaksi kuin tunne, joka on

selkeästi määritelty. Jotkut käyttävät affekti termiä kuitenkin tunteen synonyymina. Tunteet ja emootio ikään kuin sulautuvat toisiinsa, vaikka käsitteiden välillä on erojakini. Toisaalta, koska suomen kielessä ei ole suoraa käännöstä sanalle emootio, siitä käytetään tunne-sanaa. Vaikka käsitteen määrittelystä vielä keskustellaan, ovat tutkijat kuitenkin samaa mieltä siitä, että tunteet koostuvat seuraavista osa-alueista: fysiologiset reaktiot, tunneilmaisut ja oma-kohtaiset kokemukset. Tunnekokemus voi olla hyvin spontaani, tuskin havaittava tai vaikeasti kuvailtava. Toisaalta se voi olla tietoinen ja harkittu. Tunteiden koordinointi, arviointi, luokittelu ja vertailu sujuvat sitä tarkemmin, mitä paremmin tiedostamme tunnekokemuksemme. Tunteilla on vaikutus ajatuksiimme, käyttäytymiseemme sekä ihmissuhteisiimme. (Kokkonen 2017, 15-17; Paasonen 2017, 42; Tieteen termipankki 2017.) Kehon ja mielen sekä tunteiden ja järjen välistä kahtiajakoa onkin yritetty purkaa tunteisiin ja affekteihin kohdistuvis- sa tutkimuksissa. Pyrkimyksenä on havaita, miten moraalitarttuu argumentteihin ja mihin suuntaan ohjautuvat valinnat ja tavoitteet. Keho ja mieli sekä tunne ja järki eivät näin ollen ole koskaan erillisiä toisistaan. (Lehtonen, Peltola & Bamberg 2015.)

Eveliina Salonen (2017) kuvaa monivaiheista tunneprosessia seuraavasti.

1. Havaitseminen	Tunne alkaa siitä, kun havaitsemme jotakin.
2. Havainnon tulkinta	Teemme tiedostamatta nopean tulkinnan tapahtumasta ja annamme sille selityksen.
3. Tunnereaktio	Reaktiot käynnistyvät selityksemme seurauksena ja vaikuttavat tiedostamatta. Ne ilmenevät moninaisina kehon ja mielen muutoksina sekä voivat ilmetä myös käyttäytymisen muutoksina.
4. Tunnekokemus	Tunteen tietoinen kokeminen, jonka avulla huomaamme esimerkiksi olevamme iloinen tai surullinen. Suurin osa tunnekokemuksista jää kuitenkin kokematta, jääden tunnereaktion tasolle. Kokemus siitä mikä tunteen aiheutti, saattaa olla tietoista tai ihminen voi kokea tunteita ymmärtämättä lainkaan mistä ne kumpuavat.
5. Tunteiden ilmaisu	Tunteita ilmaistaan kokemisen lisäksi myös sanallisesti, äänin, elein, ilmein tai erilaisin kehon kielen keinoin.

Taulukko 2: Tunneprosessi
(Tiedot: Salonen 2017, 142-143.)

Tunteet ovat yhteiskunnallisesti huomattavan tärkeä voima. Tunteita säätelevien aivolohkojen on toimittava normaalisti, jotta ihminen pystyy järkevään ajatteluun ja päätöksentekoon. Tämän ovat osoittaneet neurotieteilijät jo kauan sitten. Tunteilla on merkittävä rooli sosiaali-

sessä elämässä, koska ne vaikuttavat kykyymme säädellä ihmissuhteita. Tunteet suuntaavat myös huomiota ja aktiivisuutta ympäristössä oleviin asioihin. (Lehtonen ym. 2015.)

Tunteita on pidetty henkilökohtaisina subjektiivisina kokemuksina, joita on vaikea määritellä ja tutkia järjestelmällisesti. Siksi ilmiö on ollut pitkään sivussa niin psykologiassa kuin aivotutkimuksen sarallakin. Nummenmaan mukaan tämä väite on kuitenkin pystytty kumoamaan tutkimuksella. Aivot ohjaavat raajojemme liikkeitä ja tarkkaavaisuuttamme aivan samalla kaavalla kuin tunteitamme. Tunteet ovat kehon ja aivojen järjestelmällisiä mekanismeja, joiden tutkiminen onnistuu samanlaisella tarkkuudella kuin esimerkiksi muistamiseen tai aisteihin liittyvät aivotapahtumat. Miten se on mahdollista? Miten surun tunnetta voidaan mitata tai edes verrata vaikkapa numerosarjan muistamiseen? Nummenmaa kertoo vastauksen olevan varsin yksinkertainen ja perustelee sen tiivistetysti näin; tunteiden tutkimuksen ja tarkastelun perusta on käännettävä vastakkaiseksi suhteessa omaan kokemusmaailmaamme. Automaattiset tunnereaktiot ovat evoluution muokkaamia monimutkaisia elimistön puolustusmekanismeja, jotka pohjautuvat täsmällisesti säädettyihin aivojen radastoihin. Kehon ja tietoisuuden tiloja määrittelee näiden radastojen toiminta. Jotta voimme selvittää jokapäiväisestä elämästämme tarvitsemme tätä keskeistä hyvinvointia edistävää neurofysiologista järjestelmää, joka on nimeltään tunteet. (Nummenmaa 2010, 15-17.)

2.1.1 Myönteiset tunteet

Myönteisinä koetut vahvistavat tunteet ovat ilo, luottamus, onnellisuus ja rakkaus. Ilo tuo elämäämme energiaa, voimaa, elämäniloa ja harmoniaa. Samankaltaisia tunteita ovat onni, mielihyvä, nautinto, tyydytys, hilpeys, hauskuus, pirteys, eloisuus, leikkisyys, helpotus, tyytyväisyys, innostus, riehakkuus, hurmioituminen ja euforia. Ilokin voi kasvaa suhteettomaksi muuttuessaan yliriehakkuudeksi tai maniaksi. Iloa on vaalittava, jottei se katoa arjen kiireen syövereihin tai stressiin. Kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista huolehtiminen ja kyky olla läsnä hetkessä ovat tärkeitä ilon ja mielihyvän ylläpitämiseksi. Luottamus on tärkeä tunne, jolle rakentava toiminta perustuu. Se on tärkeä osa perusturvallisuutta. Kuulluksi tuleminen, rehellisyys ja oikeudenmukaisuus lisäävät luottamusta. Itseluottamus on tärkeä perusta, mutta luottamus on myös monien sosiaalisten suhteiden perusta. Luottamukseen kuuluu totuuteen pyrkiminen ja siksi esimerkiksi erehdyksiä ja sattumuksia on tärkeä selvittää jälkikäteen. Avaintekijöitä ovat myös turvallisuus ja ennakointi käyttäytymisessä. Onnellisuus kuuluu ilon kaltaisiin tunteisiin. Onnellisuus on elämäntaito, joka tarkoittaa yleensä pidempään kestänyttä tasapainon ja harmonian kokemusta. Onnellisuutta voi vahvistaa olosuhteista riippumatta. Omat tavoitteet, arvojen mukainen elämä ja mielekkäät päämäärät vahvistavat onnellisuutta. Kiitollisuus, myönteinen asenne sekä selviytymiskeinojen kehittäminen haastavien tilanteiden varalle ovat myös tärkeitä onnellisuuden rakennuspalikoita. Rakkaus on liima, joka kiinnittää meidät elämään ja muihin ihmisiin. Rakkaus rikastuttaa elämää luoden lämpöä, auttaa vaalimaan ja saattaa kukoistamaan. Rakkaus itseään, toisia ihmisiä, asioita, tekemistä tai merki-

tyksiä kohtaan lisää elämään voimaa. Samankaltaisia tunteita ovat ystävyys, hyväksyminen, arvostaminen, hellyys, läheisyys, kiltteys, kiitollisuus, intohimo ja ihailu. Kyky rakastaa muita edellyttää kykyä rakastaa itseään. (Hannukkala ym. 2019, 37-40.)

2.1.2 Haastavat tunteet

Ahdistus, kateus, pelko, viha, suru ja haavoittuvuus ovat epämiellyttävinä koettuja tunteita, jotka ovat kuitenkin meille tarpeellisia. Ahdistukseen voi sekoittua jännitystä, pelkoa ja levottomuutta. Ahdistuksen aiheuttamat fyysiset reaktiot saattavat muistuttaa pelkoreaktioita, kuten lihasten jännittymistä, hikoilua ja sykkeen kohoamista. Ahdistus on hankala tunne, mutta oppiessaan kuuntelemaan sen viestiä, saattaa oivaltaa mikä asia vaatii muutosta. Ahdistuksen hyväksyminen helpottaa tunteen kohtaamista. Itsensä ja tunteen hyväksyminen kokonaisuena, lämmöllä ja myötätunnolla auttaa mieltä ja kehoa rentoutumaan. Itseen ja toisiin kohdistuvat kielteiset ajattelumallit olisivat hyvä oppia tunnistamaan ja kyseenalaistamaan, jotta ei ylläpidä ahdistusta, vaan pääsee pois hankalasta tunteesta. Kateuden tunne syntyy usein vertailusta, joka suuntautuu toiseen ihmiseen. Kateellinen keskittyy jatkuvasti toisen ominaisuuksiin enemmän kuin omiin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Toisaalta haastavan tunteen voi kääntää myös positiiviseksi toiminnaksi, jos kateus motivoi tavoittelemaan itseltä puuttuvia asioita. Taistele tai pakene ovat pelon aiheuttamat reaktiot uhkaavassa tilanteessa. Pelkoa lähellä olevia tunteita ovat muun muassa varovaisuus, valppaus, huolestuneisuus, turvattomuus, levottomuus, jännitys, kauhu ja paniikki. Pelot auttavat varautumaan vaarallisiin tilanteisiin ja voivat ohjata varovaisuuteen. Joissain tilanteissa jännitys voi auttaa parantamaan suoritusta ja keskittymään. Selkeästi hahmotettavia pelottavia tilanteita voi lähestyä järkipäisesti, kuten valmistautua huolellisesti, pohtia mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja sekä toimintaa, joiden avulla tilanteen voisi ratkaista. Myös pelon hallinnassa on tärkeää kielteisten ajatusten tunnistaminen, ettei ruoki niillä pelkoa. Pelon syiden pohtiminen on tärkeää joko itsekseen tai luotettavan ihmisen kanssa. Pelon tunteen käsittely on ensiarvoisen tärkeää, jos tunne alkaa lamauttaa toimintakykyä. (Hannukkala ym. 2019, 41-45.)

Häpeä ylläpitää myös pelon tunnetta. Koska ihminen kokee pelkoa ja häpeää, hän uskoo olevansa heikko ja riittämätön. Tunne pitää salata muilta saadakseen hyväksyntää. Salaaminen saa ihmisen tuntemaan ulkopuolisuuden tunnetta ja yksinäisyyden kokemusta. Syntyy kierre, jossa ihminen ei hyväksy omaa pelkoaan, vaan hän ajattelee, etteivät muut voisi hyväksyä häntä, jos tietäisivät hänen peloistaan. Pelkojen voittamisessa oman minäkäsityksen laajentaminen voisi auttaa hyväksymään itsensä turvattomana, avuttomana ja pelkäävänä. Pelko pitää yllä myös vihan tunnetta. Pelko voi muuttua vihan tunteeksi, jos sitä ei hyväksytä eikä kohdata. Kaikki mitä ihminen aikaisemmin pelkäsi saattaa muuttua vihan kohteeksi. Pelko saattaa aiheuttaa vihan myötä koston kierteen, joka lisää negatiivisia asioita ihmisen elä-

mään. Pelkäävä ihminen saattaa olla voimaton ja masentunut, toimia hätiköiden, olla hyökäävä, puolustautua voimakkaasti ja paeta paikalta. (Myllyviita 2016a, 215.)

Vihan sukulaistunteita ovat ärtymys, uhma, tyytymättömyys, kireys, tyllys, inho, kiukku, rai-vo, äkäisyys ja suuttumus. Pysyvän vihan tunteen taustalta voi löytyä myös hätää, epäonnistumisen ja kyvyttömyyden tunnetta sekä ahdistusta. Viha saa aikaan kehollisia tuntemuksia kuten lihasjännitystä, verenpaineen nousua ja adrenaliinin erittymistä. Pitkittyessään tunne voi johtaa vihamielisyyteen ja katkeruuteen. Vihan tunnetta on tärkeä oppia käsittelemään itseä ja toisia vahingoittamatta. Täydellisyyden tavoittelu, kyvyttömyys vetää omia rajoja, itsensä laiminlyönti, lamaantuminen, masennus, ahdistus ja itsensä vahingoittaminen sekä erilaiset psykosomaattiset oireet voivat kertoa ihmisen käsittelemättömästä vihasta. Kun vihaa ei tukahduteta, se on hyödyllinen tunne oman persoonan rakentumisen osana. Ihminen voi ilmaista itseään ja puolustaa rajojaan ilman vihamielisyyttä. (Hannukkala ym. 2019, 48-49.)

Suru on luonnollinen osa elämää. Elämä on sarja luopumisia, jotka synnyttävät surua. Surun kohtaaminen voi auttaa löytämään itsestään uusia puolia ja vapauttaa meidät tarpeestamme hallita ympäröivää maailmaa. Suru ilmaisee siirtymävaihetta elämässä, jossa jokin on päättynyt sisäisessä tai ulkoisessa elämässä. Samalla on alkamassa jotain uutta. Suru voi opettaa meille kärsivällisyyttä, jotta pysähdymme ottamaan aikaa löytääksemme parempia ja kestävämpiä ratkaisuja uuteen tilanteeseen. (Myllyviita 2016a, 184-188, 193.) Surun tunne voi liittyä erokokemuksiin, pettymyksiin, menetyksiin ja luopumisiin. Suru voi ilmentyä fyysisinä tuntemuksina, kuten itkuna, rintakipuna, palan tunteena kurkussa, voimattomuutena, väsymyksenä, unettomuutena ja heikentyneenä puolustuskykynä. Surun kohtaaminen ja hyväksyminen on tärkeää. Tunteen käsittely vaatii tilaa sekä aikaa ja jokainen käsittelee surua omalla tavallaan. (Hannukkala ym. 2019, 45-46.)

Haavoittuvuus on heikkoutta, on yleisin haavoittuvuutta kuvaava uskomus. Haavoittuvuus ei ole hyvä eikä paha asia, ei positiivinen tai negatiivinen tunne, mutta haastava se on. Haavoittuvuus on hyvin monimutkainen tunne, se juontaa juurensa hyvin synkistä tunteista esimerkiksi pelosta, häpeästä, pettymyksistä ja murheista, joista emme haluaisi keskustella, vaikka tunteet vaikuttaisivat elämämme tärkeimmillä osa-alueilla. Toisaalta haavoittuvuus on rakkauden, yhteenkuulumisen, ilon, rohkeuden, toivon, empatian, aitouden ja luovuuden lähde. Haavoittuvuus on vastaus, jos haluamme syventää henkistä elämäämme, selkiyttää päämääriä ja tehdä elämästä mielekkäämpää. Brené Brown kertoo oivaltaneensa kymmenen vuoden tutkimuksen jälkeen, että haavoittuvuus on sellaisten tunteiden ja kokemusten kehto, joita kiihkeimmin elämässämme haluamme. Hän määrittelee haavoittuvuuden epävarmuudeksi, riskinotoksi ja emotionaaliseksi suojattomuudeksi. Suurena vaarana on tunteiden kokeminen heikkoutena, jolloin tunteet sekoitetaan epäonnistumiseen ja emotiot vastuunottamiseen.

Elintärkeän tunne-elämän haltuunotto ja intohimon sekä mielekkyyden sytyttäminen vaativat haavoittuvuuden hyväksymistä ja sen käsittelemistä. (Brown 2013, 40-42.)

Pelottaviin ja pahoihin tunteisiin tutustuminen on siis hyödyllistä, koska juuri ne ovat ihmisen sokeita pisteitä. Usein nämä epämiellyttävät tunteet ohjaavat sisäisiin voimiin, joita emme edes tiedeet olevan olemassa. Kaikki tunteemme ovat oman sisäisen ohjausjärjestelmämme tuotoksia ja ne ohjaavat meitä toimimaan järkevästi. Haastavien tunteiden hyväksyminen kasvattaa meidän psyykkistä joustavuuttamme, mikä helpottaa erilaisten tilanteiden kohtaamista. Vastapuolen tunteet on helpompi kohdata, jos olemme sinut omien tunteidemme kanssa. (Myllyviita 2016a, 106-107.)

Negatiiviset tunteet liitetään usein työuupumukseen, poissaoloihin tai tyytymättömyyteen työpaikkaa kohtaan. Siksi haastavia tunteita pyritään ehkäisemään tai lakaisemaan maton alle. Työntekijät pyrkivät vaikenemaan ja tukahduttamaan tunteita ja kokevat usein jopa syyllisyyttä ”vääränlaisten” tunteiden tuntemisesta. Työyhteisö ja työkuulttuuri ohjaavat millainen käyttäytyminen on sallittua. Tunteiden tiedostamisella voidaan kuitenkin puuttua jo varhaisessa vaiheessa esimerkiksi haitalliseen stressiin. Tunteet toimivat usein signaalina, että jokin asia vaatii huomiota. Negatiiviset tunteet voivat nousta myös pintaan, kun ollaan oppimassa jotain uutta. Silloin puhutaan uudesta mahdollisuudesta ja positiivisista vaikutuksista. Haastavat tunteet voivat olla tarkoituksenmukaisia ja hyödyllisiä. (Jalonen, Vuolle & Heinonen 2016, 128-129.)

2.2 Tunteiden tunnistaminen

Mielenterveyden perustana on tunnetietoisuus. Herkät tunnemekanismimme käynnistyvät automaattisesti niiden havaitessa jotakin meille vahingollista tai hyvää tekevää, johon olisi reagoitava. Haistaessamme pilaantuneen ruuan, emme syö sitä, koska tunnereaktiomme saa meidät vetäytymään kauemmaksi. Siinä vaiheessa emme ole edes ymmärtäneet, että ruoka voisi olla sairastuttava. Käärme ruohikossa säikäyttää ja saa pakenemaan ennen kuin edes tiedostamme mitä säikähdimme. Tunnemekanismi yrittää viestittää meille, että jotakin on muutettava käyttäytymisessä, jotta voimme säilyttää hyvinvointimme. Paljon ristiriitoja sisältävä ihmissuhde saattaa aiheuttaa ahdistuneisuuden tunteita. Vuorovaikutuksen muuttuessa epätyytyttäväksi se kasvattaa psyykkistä ja fyysistä kuormitusta. Tunnetila pitkittyy ja alkaa muuttaa kehomme tunnemekanismeja. Huonossa tapauksessa emme kykene tunnistamaan ahdistusta, vaan koemme epämääräisiä tuntemuksia esimerkiksi jännittyneisyyttä, käsien hikoilua, sydämen tykytystä ja hengityksen nopeutumista. Ajattelemme olevamme sairaita ja meidän pitää tehdä keholle ja mielelle jotain. Tällöin vaarana on lisääntynyt alkoholin tai muiden päihteiden käyttö, joka todellisuudessa vain pahentaa alkuperäistä ongelmaa, ei poista sitä. Vääränlaisten ratkaisumallien hakeminen kiihdyttää tunnemekanismien toimintaa,

joka voi pahimmillaan johtaa niin kehon kuin mielenkin romahtamiseen. Tunnistamalla tunnekokemuksiamme oikein meille syntyy ymmärrys, joka auttaa meitä turvaamaan toimintakykymme ja hyvinvointimme. (Nummenmaa 2010, 53-55.)

Tunteet ilmenevät kolmella tasolla: fysiologinen, kokemuksellinen ja ilmaisullinen taso. Tunteet tuntuvat kehossa. Kokemuksellisuus on aina subjektiivista ja ihminen vertaa tunnetta aiemmin kokemaansa. Ilmaisua kuvastavat liike, äänensävy, kiihtyminen, aktivoituminen ja ilme. Ihminen voi ilmaista tunteitaan käyttäytymisellään joko tukahduttaen, hallitusti tai raivoten. (Kerola ym. 2009, 149.) Tunteet ovat tarkoituksenmukaisia ja auttavat meitä selviytymään paremmin erilaisista tilanteista. Ne ohjaavat meitä toimimaan tehokkaasti tarjoten meille tärkeää tietoa. Inhimillisyys ja yhteys toisiin ihmisiin olisivat puutteellisia ilman tunteita. Tunteiden tunnistaminen parantaa toimintakykyä lisäten psyykkistä joustavuutta, jolloin stressinsietokyky paranee. Muisti, ajattelu ja käytös ovat tunteiden ohjaamia. Tietojenkäsittely on organisoitua tunteiden ansiosta, siksi tunteiden tunnistaminen ja säätely on tärkeää. Omien tunteiden tunnistaminen auttaa meitä valitsemaan vapaammin, miten toimimme. Hyväksyessäsi itsessäsi myös epämiellyttävät tunteet on mahdollista oppia näkemään eri näkökulmia ja kerroksia tilanteissa. (Myllyviita 2016b.)

Tunteiden hyväksyvä kohtaaminen tarkoittaa pyrkimystä kohdata kaikki esiin nousevat, niin mukavat kuin hankalaksikin koetut tunteet. Tunteiden tunnistaminen ja ymmärtäminen onnistuvat hyväksymisen avulla. Havainnoimalla tunteita omassa kehossasi, opit tunnistamaan niitä ja sitä kautta voit pohtia tunteisiin liittyvää käytöstä ennakoivasti tai jälkikäteen. Tunteiden tunnistaminen saattaa vaatia pitkäkin harjoittelua, jos on aiemmin tukahduttanut ja torjunut tunteensa. Harjoittelun avulla voi oppia tunteiden hyväksyvää kohtaamista, mikä johtaa itsensä hyväksymiseen kokonaisuutena, myötätuntoisesti ja lempeästi. (Hannukkala ym. 2019, 33.)

Emotionaaliset ilmaukset kuten pelko, viha, suru, ilo, inho ja ihmetys ovat helppoja tunnistaa universaalisti. Nämä emootiot ilmenevät eri kulttuureissa niin ihmisissä kuin eläimissä. Ilmenymät ovat siis automaattisia ja opettelemattomia reaktioita, vaikka tosin niitä voidaan moduloida pienin muutoksin, vaikuttamalla niiden voimakkuuteen tai keston. Universaalista emootioiden mekanismien samankaltaisuudesta huolimatta meidän jokaisen emootioissa on jotakin erityistä ja koulutuskelpoista. Olosuhteiden aiheuttamat ärsykkeet luovat kuitenkin todennäköisesti erilaisuutta. Rakastamme tai pelkäämme eri asioita ja toisinaan myös samoja asioita. Yksilöllinen koulutuksemme ja kulttuurimme, jossa olemme kasvaneet, vaikuttavat emootioiden hallintaan. On siis selvää, että emootioita voidaan ilmaista tahdonalaisesti. Jos näemme henkilön, joka on saanut kuulla jotakin traagista ja hänen ilmeensä ei värähdä, ei pidä olettaa, ettei hän tunne tuskaa tai pelkoa. ”Vain kasvot näkevä ei koskaan näe sydäntä” portugalilainen sananlasku kuvastaa asian viisaasti. (Damasio 2011, 123-125.) Autisminkir-

jon henkilöiden parissa työskenteleviä auttaa, jos tuntee asiakkaiden erityispiirteet hyvin, koska heidän tunteitaan on huomattavasti vaikeampi tulkita kuin neurotyypillisten henkilöiden tunteita. Lähes kaikilla autismikirjon henkilöillä on ongelmia sosiaalisessa vuorovaikutuksessa eli heidän on vaikea ilmaista omia tunteitaan ja tunnistaa tai ymmärtää muiden tunteita (Autismiliitto 2020b). Etevan tutkimuskatsauksen mukaan Autismin tutkimuksen uusi osa-alue tarkastelee, millainen merkitys heikolla tunnesäätelyllä on haastavan käytöksen kärjistyksen taustalla. Tutkimus tarkastelee myös erilaisten kompetenssien hyödyntämistä oman tunnetilan tasapainottamiseksi tai muuttamiseksi, koska haasteellista voi olla myös omien tunnetilojen hillitseminen. Myönteisen käyttäytymisen tukemisen vaikutuksesta tarvitaan lisää tutkimusta, mutta jonkin verran on näyttöä, että myönteisen käytöksen tukemisesta on hyötyä haastavasti käyttäytyvien kanssa. (Wallace, Guldborg & Bailey 2019, 32.)

2.3 Tunteiden johtaminen

Tunnestartupin perustaja Camilla Tuominen kertoo usein ajateltavan, etteivät tunteet kuulu työpaikalle ja muistuttaa ettei tunteita voi irrottaa ihmisestä. Tunteet tarttuvat, niin positiiviset kuin negatiivisetkin ja siksi niitä on tärkeä oppia johtamaan. Tunteista löydetään melkoinen voimavara, jos niiden eri vivahteita tunnistetaan. Tunteet ovat siis muutakin kuin hyvä, huono ja ok. Tunteissa on valtavasti mahdollisuuksia ja edellytetään vain tahtoa oppia. (Okko 2019.)

Meidän on lähes mahdotonta määrätä, millaisia tunteita meissä syntyy, milloin niitä syntyy tai kuinka vahvasti ne koemme. Mantelitumake ja muut aivokuoren alaiset alueet lähettävät niitä pyytämättä. Sen jälkeen, kun tunnistamme mitä tunnemme, voimme lähteä johtamaan tunteitamme. Voimme päättää miten ilmaisemme ja käsittelemme tunteitamme. (Goleman 2014, 27.) Itsensä rehellinen kohtaaminen ja oman erilaisuuden hyväksyminen ovat itsensä johtamisen keskiössä. Silloin on mahdollista löytää oma todellinen arvo, joka ei muodostu titteleistä ja suorituksista. Tutkimalla, olemalla tietoinen ja avoimen kiinnostunut meissä esiintyvistä tunteista ymmärrämme millaista energiaa tunteet sisältävät, millainen vaikutus niillä on ja miten reagoimme tunteisiin. Tunteet tuovat tietoa sisäisestä maailmastamme suhteessa ympäröivään maailmaan. Ymmärrämme sanojen vaikutuksen ja tarvittaessa osaamme korjata negatiivisten tunteidemme aiheuttamaa käytöstä ottamalla vastuun sanoistamme anteeksi-pyyntöin. Tunteiden johtamisella vähennetään epämääräisyyttä ja uhkaa. Kohtaamalla asian, keho rentoutuu ja positiivisuus saa enemmän tilaa. (Tuominen 2018, 169-183.) Järki ja tunteet syntyvät aivoissa eri kerroksissa omissa järjestelmissään. Tunneimpulssit ovat kaikilla ihmisillä hyvin samanlaisia, ovathan ne kehittyneet ikäaikaisen kaavan mukaisesti. Tunne toimii ensin, kun järki vasta miettii mitä on tapahtumassa. Tunteet ohjaavat kaikessa päätöksenteossa. Kaikessa uskottavuudessaan tunteetkin voivat olla väärässä, vaikka ovat aitoja. Siksi järkeä tarvitaan. Se auttaa ohjaamaan tunteita ja käsittelemään niiden realistisuutta. Aivotutkimuksen avulla on pystytty havaitsemaan, että otsalohko, jossa järki ”asuu”, muuttuu

aktiiviseksi, kun tunteita aletaan säädellä tietoisesti. Silloin mantelitulmakkeen eli tunteiden syntysijan toiminta puolestaan vaimenee. Otsalohko voi siis toisin sanoen toimia tunteiden jarruna, mutta kokonaan se ei voi niitä estää. Tunteiden säätelyn taito on kuitenkin edellytys, jotta kykenemme yhteistyöhön. (Heikkinen 2019.) Sisäisen johtamisen avulla jokainen pystyy keskittymään olennaiseen, tekemään valintoja ja olemaan läsnä asiakas kohtaamisissa (Tuomi-nen 2018, 173). Tavoitteet ja järkeily auttavat meitä tunteiden hallinnassa ja toimimme usein tehokkaammin ajattelun ansiosta kuin pelkkien tunteiden varassa (Nummenmaa 2019, 288).

Tunteiden ilmaiseminen ei ole aina helppoa. Toisinaan tarvitaan kykyä ilmaista tai näyttää tunteita, jotka tuntuvat hankalilta, toisinaan taas tarvitaan itsehillintää ja tunteiden säätelyä. Tunteiden ilmaisu on tärkeä taito, jotta vuorovaikutustilanteissa päästään rakentavasti eteenpäin. Tunteiden säätelyn avulla opitaan kyky käsitellä ja annostella tunteet sopivan kokoisiksi kokea. Silloin ne eivät käy liian pitkäkestoisiksi, kuormittaviksi tai vahingollisiksi. Säätelyn avulla ihminen selviytyy paremmin haastavien tunteiden kanssa, oppii kohtaamaan, lievittämään, purkamaan ja kanavoimaan paremmin vihaa, pelkoa, pettymystä ja surua. Tavoitteena ei ole täydellinen tunteiden hallinta, se ei ole edes mahdollista. Tunteiden säätely ei myöskään ole tunteiden muuttamista muuksi kuin ne ovat tai niiden kieltämistä. Ihminen säätelee vuorovaikutuksen kautta niin omia kuin toisten tunteita ja se voi tapahtua joko myönteisillä tai kielteisillä keinoilla. Tunteiden säätelykyvyn ansiosta ihminen osaa toimia vuorovaikutustilanteissa jämäkästi, joustavasti ja empaattisesti. (Hannukkala ym. 2019, 34-35.)

2.4 Tunteiden merkitys ja hyödyntäminen

Jotta työssä saadaan muutosta aikaan, vaatii se tunnetasolla syttymistä, jossa korostuvat sanaparin järki- ja tunteet merkitys. Se ei ole helppoa. Järki sanoo, että vanhoista tavoista olisi päästettävä irti, mutta vanha tuttu ja turvallinen houkuttelee enemmän. Toisiin ihmisiin pystyy vaikuttamaan tehokkaasti tunnistamalla ja huomioimalla tunteet. Silloin myös toisen asemaan asettuminen onnistuu helpommin. (Helle 2018, 52.)

Kleinin ja D'Aunnon (1986) mukaan yhteisöllisyyden tunne on merkittävä niin työntekijä näkökulmasta katsottuna kuin koko organisaation tasolla. Yhteisöllisyydellä on tutkitusti myönteisiä vaikutuksia, jotka saattavat lisätä työntekijän selviytymiskeinoja ja vähentää näin vaatimusten rasittavuutta. Lisääntynyt yhteisöllisyys voi näkyä poissaolomäärien laskuina, terveydenhuollon kustannusten pienentymisenä ja tehokkaampana tiedonsiirtona työyhteisössä. Työn laatu ja tehokkuus saattavat myös lisääntyä. (Lampinen, Viitanen & Konu 2013, 72.)

Tutkija Brené Brown kokee pitkään sosiaalityötä tehneenä vuorovaikutuksen olevan merkityksellisin asia koko elämässämme. Se on syy olemassaolomme. Jotta voimme kokea yhteyden, meidän on tultava nähdyksi. Ihmiset, joilla on vahva rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tunne

tulevat kohdatuiksi. Ihmiset, joilla omanarvontunne on huono, eivät koe olevansa kohtaamisen arvoisia. Itselleen myötätuntoiset ihmiset kohtaavat itsensä ja muut ystävällisesti. Myötätuntoisuus on hankalaa, jos ei kohtele itseään hyvin eikä koe olevansa riittävä. Kohtaamiseen tarvitaan aitoutta. Ikävien tunteiden kohtaamista ei voi valita eikä niitä voi turruttaa erilaisilla addiktioilla, turruttamatta myös positiivisia tunteita. (Brown 2010.)

Aivotutkija Lauri Nummenmaa (2010, 52-53) kertoo heidän tutkimuksensa osoittaneen myönteisten ja kielteisten reaktioiden syntyvän alle sekunnissa kohdatessa toinen ihminen. Nämä tunteet ohjaavat näkemystämme vuorovaikutustilanteessa. Epämiellyttävän henkilön kohtaamisessa tulkitsemme asioita kielteisesti ja koemme tilanteen aggressiiviseksi, vaikka vuorovaikutustilanne olisi täysin neutraali. Kielteiset tunteet värittävät puheita kielteisemmäksi omassa mielessämme. On siis tärkeää ymmärtää tunteiden välittämiä arvokkaita viestejä, jotta kielteiset kokemukset eivät jää kuormittamaan kehoa ja mieltä. Silloin niistä muodostuu ongelma, joka vaikuttaa laajasti omaan fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiimme, sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä ajatusmaailmaamme ja muistiin. (Salonen 2017, 145.)

Me vaikutamme toistemme tunteisiin niin kohottavasti kuin synkentävästi. Sitä tapahtuu jatkuvasti ja se on luonnollista, mutta siihen ei useinkaan kiinnitetä huomiota. Tunteiden tarttumiseen ei tarvita sanoja. Evoluutioteoreetikot uskovat tunteilla olleen suuri merkitys aivojen kehittymiseen jo kauan ennen puhekielen syntyä. Tunnetutkamme auttaa meitä siis toimimaan toisten kanssa sujuvasti, kun tunnistamme heidän tunteensa. Voimme siis pienilläkin keinoilla piristää toista ihmistä tai vastaavasti tehdä toisen olon todella kurjaksi. Pienillä usein näkymättömillä asioilla, voi olla iso merkitys organisaation ilmapiirissä. (Goleman 2012, 194-196.)

Henkilökohtaista tehokkuutta tarkastellessa positiivisella mielellä on merkitystä ongelmanratkaisussa ja päätösten teossa. Ihmisen ollessa positiivisella mielellä, hän on kaikin tavoin tehokkaampi, joustavampi ja luovempi. Myönteinen tunnetila synnyttää muun muassa seuraavanlaisia etuja, läsnäolo, avoimuus, älykyys, luovuus, kokeilunhalu, karisma ja onnekkuus. Rento mieli vapauttaa laajaan ajatteluun ja älykkyyteen. (Goleman 2014, 18; Tuominen 2018, 77-79.)

Negatiiviseen olotilaan liittyy alttius ymmärtää heikommin erilaisia argumentteja, päätöksenteko voi olla harkitsematonta ja liian nopeaa. Yksityiskohtiin ei myöskään kiinnitetä huomiota vaadittavalla tarkkuudella. Pessimistisyys kasvaa, arvostelukyky heikkenee ja valmius luovuttaa lisääntyy. Negatiivinen mieli vaikuttaa paitsi itseemme myös ympäristöömme epämiellyttävästi ja saattaa hajottaa työyhteisöä. (Goleman 2014, 18-19.) Tärkeää on tietoisuus ja vastuun kantaminen siitä, miten puhumme ja vaikutamme ympäristöömme ja vastuu korjata aiheuttamaamme mielipahaa tai muuta negatiivista (Tuominen 2018, 171). Negatiivisuus ei silti ole pelkästään huono asia. Parhaimmillaan työympäristö on turvallinen, jossa tunteita

uskalletaan ilmaista. Silloin negatiivisten tunteiden esiin nostaminen saattaa parantaa suoriutumista analyttisistä tehtävistä. Tunteiden hyödyntämiseen pitäisi olla työpaikoilla selkeät käytännöt. Negatiivisten tunteiden tiedostaminen varhaisessa vaiheessa saattaa ehkäistä ikävien tunnetilojen pitkittymistä ja vaikuttaa näin ennaltaehkäisevästi työnarkomanian, työuupumuksen ja haitallisen stressin syntyyn. Tunteet tuovat meille tietoa. Negatiiviset tunteet saattavat kertoa meille, että jokin asia vaatii huomiota ja kehittämistä. Negatiiviselle tunteelle ei tarvitse antaa valtaa vaan pyrkiä tiedostamaan ja tarkoituksenmukaiseen toimintaan. Tunteiden tunnistamisen myötä syntyy ymmärrys niiden vaikutuksesta käyttäytymiseen ja työstä suoriutumiseen. Se mahdollistaa oman käytöksen muuttamisen niin, että myös negatiivisia tunteita voidaan käyttää eräänlaisina moottoreina luovuuden, aikaansaamisen ja motivaation käynnistymiselle. Tunteiden tukahduttamisen tai niissä vellomisen sijaan on mahdollisuus hyödyntää tunteita monipuolisesti. (Jalonen, Vuolle & Heinonen 2016, 128,132.)

Ilmeettömänä esiintyminen ja kaiken sietäminen tunteet tukahduttamalla, saa aikaan ihmisessä fyysisiä reaktioita, jotka tarttuvat myös vuorovaikutuksessa vastakumppaniin. Seppälän mukaan Psykologi James Gross osoitti tutkimuksissaan, että tunteiden näyttämättä jättäminen johtaa täysin päinvastaiseen lopputulokseen mitä haluamme. Viha tai stressi puskee esiin fyysisinä oireina kuten käsien hikoiluna tai kohonneena sydämen sykkeenä vielä voimakkaammin, kun yritämme tukahduttaa tunteet. Fyysinen reaktio ulottuu jopa vastakumppanin sykkeen kohoamiseen. Negatiivisten tunteiden käsittelemättä jättäminen johtaa kierteeseen, joka saa ihmisen kokemaan negatiivisia tunteita enemmän kuin positiivisia tunteita. Tunteiden tukahduttaminen vaikuttaa myös itsetuntoa alentavasti, optimismisuus ja hyvinvointi vähenevät, masennuksen riski sekä muistiongelmat lisääntyvät ja sosiaalinen elämä kärsii. (Seppälä 2016, 80-81.) Pitkään kielletyt, haastavat tunteet nostavat haitallisten stressihormonien määrää elimistössä ja verenpaine nousee. Kielteisyyys saa ihmisen laiminlyömään oman kehon ja mielen tarpeita. Myönteiset tunteet ja tunteiden säätelytaito taas edistävät toimintakyvyn lisäksi terveyttä, toipumista sairauksista ja pidentävät elinikää. Ihminen huolehtii paremmin terveydestään myönteisten tunteiden ansiosta. Myönteisten tunteiden vahvistamista voi tehdä tietoisesti huomioimalla pienetkin onnistumiset ja antamalla niistä kiitosta itselleen. (Hannukala ym. 2019, 30, 35.)

Toimintakykyä ja ihmissuhteita vahvistavia sekä voimavaroja lisääviä tunteita ovat:

- Tunteiden havaitseminen ja ymmärtäminen
- Tunteiden hyväksyvä kohtaaminen
- Kyky ilmaista ja sanoittaa tunteita
- Tunteiden säätely ja itsehillintä
- Itsensä hyväksyminen
- Positiivisten tunteiden jakaminen
- Jämäkkyys ja rajat
- Negatiivisten ajattelumallien tunnistaminen ja purkaminen
- Itsearvostus ja itseluottamus

Kuvio 3: Voimavaroja lisäävät tunteitaidot

(Tiedot: Hannukkala ym. 2019, 32.)

3 Menetelmät

Toteutin opinnäytetyön laadullisen ja määrällisen menetelmän yhdistelmänä. Menetelmien yhdistämisellä luodaan monipuolista ymmärrystä aiheesta. Erialaisten aineistonkeruu- ja tutkimusmenetelmien yhdistämistä kutsutaan triangulaatioksi. Tässä opinnäytetyössä käytän menetelmätriangulaatiota. Toisaalta keräsin aineistoa kyselyllä ja haastattelulla, jolloin puhutaan aineistotriangulaatiosta. Kun tutkimuksessa käytetään kahta tai useampaa triangulaation päätyyppiä, kutsutaan sitä monitriangulaatioksi. Lähestymistapani on aineistolähtöinen, mutta siinä käytettiin abduktiivista päättelyä. Triangulaatiolla voidaan lisätä työn luotettavuutta. Täysin riskitön triangulaatio ei ole, koska virhemahdollisuudet saattavat lisääntyä eri menetelmien käytön myötä ja useat menetelmät saattavat aiheuttaa metodologista kikkailua ja aineiston runsautta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78, 169; Kananen 2015, 359-361.)

Tutkimustyyppiltään laadullinen tutkimus on empiiristä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 27). Laadullinen tutkimusmenetelmä on suunniteltu menetelmäksi, jolla voidaan tutkia ihmisen tapaa nähdä ja kokea ympäröivää maailmaa. Sen avulla tutkitaan tyypillisesti yksilöiden ajatuksia ja tunteita. (Given 2008, 26.) Tutkimustulokset ymmärretään tulkinnaksi jo aiemmin useaan kertaan tulkittua aiheesta. Tekstiksi purettu materiaali on monitulkintaista ja voidaankin puhua tulkintojen ketjuista, jossa päättelyn avulla tehdyn tulkinnan perusteella tehdään seuraava tulkinta. Tieteenfilosofisissa perusteluissa laadullisessa tutkimuksessa korostetaan kokonaisvaltaisuutta. Tarkastelussa tulisi hyväksyä ihminen kokonaisuutena, osana kutakin elämäntilannetta ja todellisuutta. (Ronkainen ym. 2011, 82-83.) Opinnäytetyön sensitiivinen aihe

ja työntekijöiden tunnekokemusten ymmärtäminen ohjasivat valitsemaan laadullisen menetelmän pääasialliseksi tutkimusmenetelmäksi.

3.1 Kysely

Aineistonkeruun ensimmäisen vaiheen toteutin sähköisenä Webropol-kyselynä. Esitetyt kysymykset ovat liitteessä 2. Rinnekodilla on lisenssi kyselytyökalun käyttöön mikä mahdollisti sen käytön aineiston keruussa. Lähetin kyselyn Rinnekodin 81 työntekijälle, jotka työskentelevät kehitysvammaisten ja autismlinkirjon henkilöiden parissa. Kysely on puolistrukturoitu ja sisältää strukturoituja eli valmiit vastausvaihtoehdot sisältäviä kysymyksiä avointen kysymysten rinnalla.

Tutkimusaineistonkeruumenetelmänä kyselylomake on perinteinen tapa kerätä aineistoa. Kyselyä on pidetty määrällisen tutkimuksen menetelmänä jo 1920-luvulta asti, jolloin tilastolistien menetelmien analysointi lisääntyi esimerkiksi Yhdysvalloissa. (Aaltola & Valli 2010, 103.) Kvantitatiivinen tutkimus vaatii taustalla vaikuttavan teorian tiedon tuntemista ja ilmiön ymmärtämistä (Kananen 2015, 73).

Usein kysely aloitetaan vastaajan taustatiedoilla, kuten ikä, sukupuoli tai ammatti. Näiden muuttujien avulla voidaan tehdä vertailua ja saada tietoa esimerkiksi miesten ja naisten välisistä eroista tutkittavan asian suhteen. (Aaltola & Valli 2010, 104.) Tässä opinnäytetyössä en kokenut tarkoituksenmukaisena tarkastella asiaa mies- tai naisnäkökulmasta henkilöstön sukupuolen epätasaisen jakauman vuoksi. Terveys- ja Sosiaalialan työntekijöistä noin 88 prosenttia on naisia vuoden 2014 tilastoraportin mukaan (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2020). Tutkimuskysymyksiin haetaan kokemuksellisia vastauksia riippumatta vastaajan iästä, sukupuolesta tai ammatillisesta taustasta.

Jotta kyselyn edetessä säilytetään vastaajan motivaatio, on tärkeää rakentaa kysely mielekkääksi. Alussa on hyvä vahvistaa tutkimuksen tärkeyttä ja luoda luottamusta tutkittavan ja tutkijan välille. Esittelyn jälkeen vuorossa ovat helpot kysymykset, joita seuraavat tutkimuksen oleelliset kysymykset ja aihealueet. Loppua kohden jäähdytellään ja kysymykset ovat helposti vastattavia. (Aaltola & Valli 2010, 104-105.) Olen rakentanut kyselyn mielekkääksi vastata. Kyselyä edelsi informaationsähköposti (liite 1), jossa kerroin opinnäytetyöstä. Kysymykset rakentuvat tutkimuskysymyksen ympärille; Miten työntekijöiden tunneosaaminen näyttäytyy asiakastilanteissa? Tarkoituksena oli saada tutkimuksen vastaajalta omakohtaista, kokemuksellista, aitoa ja rehellistä tietoa, eikä niinkään yleisiä näkemyksiä tai olettamuksia tutkittavasta ilmiöstä (Kananen 2014, 82-83). Kysymyksiä oli 11 ja aloitin monivalintakysymyksillä. Ensimmäisiin kysymyksiin olin nimennyt positiivisia ja negatiivisia tunteita. Tunne sanat oli listattu vastaajalle tarvittaessa tueksi avoimiin kysymyksiin. Kysymykset olivat sel-

keitä. Sujuvan vastaamisvirtauksen saavuttamiseksi kysely lopeteltiin monivalintakysymyksiin, jossa vastaaja arvioi asiaa muun muassa viisiportaisella Likertin asteikolla.

Mittauksen laatuun voi siis vaikuttaa jo etukäteen kyselylomakkeen suunnitteluvaiheessa. Ratkaisevan tärkeää on, että kyselyssä realisoituvat sisällöllisesti tärkeät kysymykset ja tilastollinen näkökulma toteutuu. Sisällölliset ja tilastolliset asiat voivat siis vaikuttaa luotettavuuteen ja laatuun, lisäksi niihin voivat vaikuttaa myös kulttuurilliset, kielelliset sekä tekniset asiat. Mittaus ja tiedonkeruu on tehtävä mahdollisimman hyvin ainutkertaisuutensa vuoksi. (Vehkalahti 2014, 20, 40-42.)

Kyselytutkimuksessa piilevä riski oli tiedossa. Vastauksia ei välttämättä saadakaan, joko työntekijät eivät viitsi tai ehdi vastata kyselyyn tai vastaukset jäävät suppeiksi. Koska kyselyiden määrä on kasvanut, eikä niihin jakseta enää vastata. Onkin ollut tärkeää pohtia kyselyn selkeyttä ja kysymysten määrää. Oli myös tärkeää testata kyselyä ennen kohderyhmälle jakamista. (Vehkalahti 2014, 48.)

Kyselyn vastaamiseen annoin kaksi viikkoa aikaa. Kahden viikon vastaamisajalla varmistin, että vuorotyössä olevat vastaajat ehtivät vastaamaan kyselyyn. Lähetin muistutuksen kyselyyn vastaamisesta jakson puolivälissä. Pidensin vastausaikaa viikolla saadakseni lisää vastauksia. Ajan umpeuduttua kerättiin palautetuista kyselyistä dataa peruseraportilla. Vastaukset sain pdf- muodossa sekä excel- taulukkona. Strukturoitujen kysymysten tuloksia kuvasin määrällisesti pylväs- ja prosenttitaulukon avulla sekä avaten kirjallisesti. Opinnäytetyön tutkimuksen jälkimmäisessä osassa kerron aineiston analysoinnista tarkemmin.

3.2 Teemahaastattelu

Toisessa osassa toteutin teemahaastattelun. Teemahaastattelu on yksi käytetyimmistä aineistonkeruumenetelmistä laadullisessa tutkimuksessa. Keskustelu kulkee haastattelussa vapaasti, mutta kuitenkin valittujen teemojen mukaisesti. Teemojen aiheet ovat laajoja, joten vastaukset ovat monialaisia ja synnyttävät uusia keskustelupolkuja. Haastattelun tarkoituksena on luoda keskustelun avulla ymmärrystä ilmiön eri osa-alueisiin. Teemahaastattelun tulisi olla mahdollisimman joustava ilman valmiiksi lukkoon lyötyjä teemoja tai kysymyksiä. (Kananen 2015, 148.) Tässä opinnäytetyössä teemahaastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna. Haastattelussa useampaa henkilöä samalla kertaa säästetään aikaa ja lyhyessä ajassa saadaan paljon tietoa. Ryhmä luo osaltaan omanlaisen vaikutuksensa haastattelutilanteeseen. Haastattelijalta vaaditaan taitoa huomioida kaikki tasapuolisesti, kuullen kaikkien mielipiteet ja ajatukset, jotta jokaisella on mahdollisuus osallistua aineiston tuottamiseen yhdenvertaisesti. Teemojen avulla pyritään ottamaan mukaan kaikki ilmiön osa-alueet. Haastattelussa edetään yleiseltä tasolta yksityiseen. Teemojen sisällä on mahdollista esittää yksityiskohtaisiakin kysymyksiä,

jotka nousevat vastauksista. Tarkoituksena on päästä syvemmälle aiheen ytimeen tarkentamalla saatuja vastauksia. Haastattelijan on oltava joustava ja uskaltauduttava myös sellaiseen suuntaan, joka ei ollut ennalta arvattavissa. Hyvän vuorovaikutuksen ja reflektion löytäminen on teemahaastattelussa tärkeää. Kysymyksiä muodostaessa on hyvä muistaa kysymyssanat mitä, miksi ja kuinka, joiden avulla vastaaja joutuu selittämään asiaa. Avoimien kysymysten avulla keskustelu etenee yleensä sujuvasti. Johdattelevilla kysymyksillä vastaajaa ohjataan haluttuun suuntaan; tällainen menettelytapa on epäeettistä ja vaikuttaa negatiivisesti työn luotettavuuteen. (Kananen 2015, 148-152.) Loin haastatteluteemaruunon (liite 4) kyselyn pohjalta, syventyen työntekijöiden esille nostamiin aiheisiin ja peilaten tutkimuskysymyksiin; Minkälaisia merkityksiä työntekijät antavat asiakastilanteissa koetuille tunteille? Tarkoituksena oli myös selvittää kokevatko työntekijät tarvetta tunneosaamisen kehittämiseen ja kaivataanko työnantajalta tukea tunnetyöskentelyyn.

Hain haastateltavia sähköpostitse yksiköiden ryhmäpostituslistojen kautta. Ensin kyselyn yhteydessä olevassa informaatio-osuudessa sekä myöhemmin erillisenä sähköpostina (liite 3) Haastattelu toteutettiin Teams- sovelluksella Koronan aiheuttamien poikkeusolojen vuoksi. Haastatteluun osallistui neljä työntekijää. Kerroin haastattelun aluksi työn tarkoituksen ja tavoitteet. Kerroin käyttäväni haastattelua ainoastaan tähän opinnäytetyöhön. Lisäksi kerroin nauhoittavani videotapaamisen ja hävittäväni nauhoitukset, kun opinnäytetyö on julkaistu. Haastatteluun oli varattu aikaa kaksi tuntia. Haastattelun osallistujamäärä oli sopiva, jotta jokainen pääsi tasapuolisesti ääneen ja saimme teemat käsiteltyä. Haastattelun etuna oli mahdollisuus tarkentaa kysymystä tai vastausta.

3.3 Aineiston käsittely, analyysi ja tulkinta

Tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullista sisällönanalyysia, jonka avulla pyritään lähestymään aineistoa ymmärtämiseen pyrkivällä tavalla. Laadullisen tutkimuksen aineisto on usein monipuolinen ja omakohtainen, joka haastaa analyysiä tehdessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 224-225.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on lähtökohtaisesti tämän opinnäytetyön analyysitapa, mutta myös teoriaohjaava lähestymistapa tuli mukaan analysoinnin loppuvaiheessa. Ensin luin aineiston läpi useaan kertaan, jotta hahmotin kokonaisuutta paremmin ja ymmärrys vastaajien kokemukseen syveni. Tein muistiinpanoja esiin nousevista havainnoista. Kerättyä aineistoa käsitelmin tutkimuskysymysten näkökulmasta. Avoimet vastaukset vein tekstinkäsittelyohjelmaan, jonka jälkeen muodostin sisällöstä taulukon. Vastausten pohjalta muodostuivat tekstikokonaisuudet tutkittavasta ilmiöstä. Asiasisällöt tiivistin ja nimesin kuvaavasti eli koodasin. Laadullisen tutkimuksen aineisto saattaa olla laaja ja siksi aineiston pelkistäminen koodauk-

sen avulla on hyvä keino. Tiivistämisen ja selkeyttämisen jälkeen oli helpompi analysoida aineistoa. (Kananen 2014, 100, 103; 2015, 296.)

Litteroinnin jälkeen tiivistin aineiston. Etsin litteroidusta tekstistä asiat, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen ja merkitsin valitun tekstin korostusvärillä. Enteröin alkuperäisestä tekstistä poimimani vastaukset, joista muodostin taulukon. Tein jokaisesta vaiheesta oman Word-tiedoston. Taulukkoon lisäsin oikealle sarakkeen, johon muodostin pelkistetyt ilmaukset. Seuraavaan Wordiin tein pelkistyksistä taulukon, johon lisäsin sarakkeen alaluokalle. Alaluokan muodostamiseksi koodasin aineistosta esiin nousevia yhtäläisyyksiä omiksi teemoiksi. Alaluokkia muodostui 35. Teemoittelun jälkeen järjestin alaluokat omaan taulukkoon, johon lisäsin omaksi sarakkeeksi yläluokan. Yläluokat koostin myös koodaamalla teemat. Yläluokkia muodostui kymmenen. Viimeisessä vaiheessa syntyi yläluokista kaksi pääluokkaa. Tein pääluokista koontitaulukon, josta on selkeästi nähtävissä analyysiprosessi. Tunteiden käsittely- taulukosta muodostui yhdeksänsivuinen, rivivälillä 1. Tunneilmasto- taulukosta tuli kolmetoistasivuinen, josta liitteenä (liite 6) osa. Tein myös ala-, ylä- ja pääluokista oman koostesivun (liite 5).

Kyselyn avoimet vastaukset käsittelin koostamalla jokaisesta seitsemästä kysymyksestä oman taulukon vastauksineen. Taulukkoon lisäsin alkuperäisen ilmauksen viereen sarakkeen pelkistetylle ilmaukselle ja sen viereen teema sarakkeen. Luin pelkistetyt vastaukset useaan kertaan läpi ja etsin yhtäläisyyksiä, joista muodostin teemat. Teemoista laadin koosteet, jotka yhdistin lopuksi yhdeksi kokonaisuudeksi.

Kyselyn monivalintakysymysten vastaukset havainnollistan pylvästaulukoiden avulla, esimerkiksi, kuinka monta prosenttia osallistujista tuntee ahdistusta tai helpotusta asiakastilanteen aikana. Koostetaulukossa tulokset on esitetty myös prosentteina, joista on laskettu keskiarvo ja mediaani. Keskiarvolla kuvataan muuttujan keskimääräistä arvoa ja mediaani on keskimäinen arvo (Vehkalahti 2014, 54). Tuloksin esitän sanallisesti. Taulukot on liitetty mukaan tutkimustuloksiin kappaleessa 4. Kaikki vastauslomakkeet hyväksyttiin, vaikka vastaaja ei ollut vastannut jokaiseen kysymykseen. Käytän kuvauksia sitaatteina tuloksissa.

Tallensin teemahaastattelut puhelimella ja Teams- sovelluksen videotallennuksella. Tuplatallennus oli hyvä ratkaisu. Puhelimesta nauhoitus oli helpompi purkaa, vaikka äänenlaatu oli paikoin heikko. Tällöin pystyin tarkistamaan sanotun videotallenteelta. Litteroin aineiston sanatarkasti. En kirjannut taukoja, epävarmuutta, naurahduksia tai kehonkielen viestintää.

Tutkimuskysymysten ohjaamana nostin aineistosta esiin oleellisia merkitysten muodostamia kokonaisuuksia. Riittävä aineistoon paneutuminen auttoi näkemään merkityskokonaisuudet, intuition merkitystä unohtamatta. Kriittisyys ja reflektiivisyys veivät työtä eteenpäin. Analysoidessa tapahtuu kehämäistä dialogista liikettä, jota tutkija käy aineiston ja oman tulkintansa välillä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 115.) Tässä opinnäytetyössä oli aineistoa monenlaisessa

muodossa, joten niiden käsittely vaati kuuntelua, katselua ja lukemista, joiden avulla pyrin löytämään oleellisen tiedon (Kananen 2015, 160).

Käytin aineiston loppuvaiheen analysoinnissa abduktiivista päättelyä. Amerikkalainen filosofi Charles Peirce (1839-1914) on kehittänyt nykymuodossa tunnetun abduktiivisen päättelyn, joka on jo Aristoteleen ajattelussa tunnistettu. Abduktiivisessa päättelyssä keskeistä on ajattelu ja jokin johtoajatus, joka voi olla määrittelemätön intuitiivinen olettaus tai tarkasti rajattu hypoteesi. Johtolangan, johdattelevan ajatuksen avulla tarkastellaan empiiristä maailmaa ja analysoidaan kerättyä aineistoa, jolloin päästään kiinni tehokkaasti käytännön tason logiikkaan, joka tieteen tehtävänä on. Pelkkien havaintojen pohjalta ei siis synnytetä uutta teoriaa, kuten induktiivisessa päättelyssä otaksutaan. Tutkiessa on mahdollista vaihtaa johtolankaa tarvittaessa, jolloin uusien käänteiden hyödyntäminen onnistuu. Abduktiolla tarkoitetaan haltuun ottamista, joten tutkiessa voi ”napata” jonkin sopivan ilmiötä hyvin kuvaavan käsitteen ja lähteä tarkastelemaan sen merkitystä kokonaispäättelyn kannalta. Eli uuden teorian aukeaminen on mahdollista, vaikka se ei olisi etukäteen tiedossa. Tärkeää on perehtyminen tutkimaansa aiheeseen, jolloin omaa teoreettisen ja tiedollisen esiyymmärryksen aiheesta. Ilman tätä esitietoa olennaisen kuvaaminen aineistosta olisi mahdotonta ja olisi riski päätyä kuvaamaan vain havaintojaan. Oman kiinnostuksen kohdistuminen tärkeäksi oletettuihin tai tiedettyihin asioihin on koko abduktiivisen päättelyn idea. Abduktiivisen päättelyn avulla on mahdollista keskittyä sellaisiin asioihin tai olosuhteisiin, joiden ajatellaan tuottavan uutta teoriaa tutkittavasta ilmiöstä uusien mielikuvien tai tarkoitusten kautta. Abduktiivinen päättely lähtee liikkeelle empiriasta ja käyttää taustalla tukena teoriaa, kuten aiempaa kirjallisuutta. Teoriaa käytetään inspiraation ja ideoiden lähteenä, ei suoraan siihen turvautuen. (Anttila 2020.) Oma perehtyneisyyteni tunne- aiheeseen ohjasi minut valitsemaan abduktiivisen päättelyn logiikan. Olemassa oleva tieto olisi joka tapauksessa ohjannut analysointia jollain tasolla ja tämä oli luonnollinen ratkaisu hyödyntää jo opittua. Johdattelevana ajatuksena on selvittää, tunnustetaanko tunteiden voima asiakas kohtaamisissa.

Analyysi on yksi kerätyn aineiston ydinasioista. Siinä selviävät vastaukset asetettuihin ongelmiin tai tutkijalle selviää, että ongelmat olisivatkin pitänyt asettaa toisin. Analysoinnin jälkeen tuloksia on tulkittava eli pohdittava ja tehtävä johtopäätöksiä analyysin tuloksista. Tulkinnessa eteen saattaa tulla ongelmia esimerkiksi kielellisissä ilmauksissa, miten omat ilmaukset kysymysten asettelussa ovat vaikuttaneet tai miten tutkija ymmärtää annettuja vastauksia. Tutkimukseen sisältyy monikerroksisia tulkintoja. Empiirisestä tutkimuksesta puhuttaessa pohditaan usein sen validiutta eli mittauksen pätevyyttä. Aineiston tulkinnessa tulee muistaa pohtia vastaako tutkimus siihen mihin sen on tarkoitus vastata. (Hirsjärvi ym. 2009, 221, 229-230.)

4 Tutkimustulokset ja tulosten tarkastelu

Kyselyyn vastasi 23 työntekijää, lopullinen vastausprosentti oli 28 prosenttia. Teemahaastatteluuun osallistui neljä Rinnekodin työntekijää.

Tähän kappaleeseen olen koostanut analyysin kyselyn avoimista sekä strukturoiduista vastauksista ja haastattelun puheenvuoroista. Lähdin hakemaan vastauksia työntekijöiden tunneosaamisen näyttäytymisestä asiakastilanteissa sekä millaisia merkityksiä he antavat asiakastilanteissa syntyneille tunteille. Kyselyssä pääteemoiksi nousivat kannattelevat ja haastavat tunteet sekä tunteiden käsittely. Haastattelun aineistosta muodostui kaksi pääluokkaa; tunneilmasto ja tunteiden käsitteleminen. Yhdistin kyselyn ja haastattelun tunteiden käsittelemisen luokat, koska molemmissa tuodaan esiin tunneosaamista sekä tunteiden merkityksiä. Tunteiden tunnistaminen ja nimeäminen aloittavat tunnetyöskentelyn. Tunnistamista seuraa tunteiden käsittely, jolla tarkoitan, miten tunteita tarkastellaan, pohditaan, käydään läpi, hallitaan, tutkitaan, miten tunteista opitaan ja miten tunteita johdetaan. Tunteiden käsittely liittyy oleellisena osana tunneosaamiseen, joka näyttäytyy monipuolisesti työntekijöiden vastauksissa. Tunneilmasto kappaleessa vedin yhteen asiakaskohtaamisissa syntyneitä merkityksellisiä aiheita, kuten tunteiden tuki, tunteiden sanaton viestintä, tunteet viestintuojana, tunteiden syntyminen, tunteiden tarttuminen, ammattitaito sekä organisaation huomio. Tunneilmasto luokkaan kuuluva organisaation huomio on erotettu loppuun omaksi kappaleekseen nimellä organisaation tuki. Kappaleeseen on yhdistetty myös kyselyn tulokset tuen selvittämisen osalta. Kautta koko aineiston näyttäytyy tunteiden voima asiakaskohtaamisissa. Tuon tuloksissa esiin alkuperäisiä lainauksia kyselystä ja haastattelusta. Olen poistanut lainauksista turhat täytesanat, kuten esimerkiksi ”niinku, tota, noinii”. Hakasulkeisiin olen merkinnyt sanan, joka selventää asiayhteyttä. Ajatusviivat kertovat, että olen jättänyt sanoja pois lainauksesta. Kaikki lainaukset on sisennetty ja kursivoitu. Peilaan tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin ja ilmiön kannalta merkittäviin lähteisiin.

4.1 Kannattelevien tunteiden energia

Kyselyn ensimmäinen kysymys kannusti työntekijää tunnistamaan positiivina koettuja tunteita. Vastaja sai valita annetuista vaihtoehdoista asiakastilanteessa kokemia tunteitaan. Vaihtoehtoja oli 23. Kaavioon (taulukko 3) on listattu seitsemän tunnetta, joita yli puolet vastaajista oli kokenut. Vastajat valitsivat keskimäärin kymmenen positiivista tunnetta, joita kokevat asiakaskohtaamisissa.



Taulukko 3: Seitsemän eniten koettua positiivisista tunnetta

Kuten taulukosta käy ilmi, vastaajista suurin osa (87 %) tuntee työssään iloa. Tuovila (2005, 66) päätyi väitöstutkimuksessaan tulokseen, joka korreloi tämän tutkimuksen tuloksia, suomen kielen eniten käytetty positiivinen perustunne on ilo. Toisen sijan tässä tutkimuksessa jakavat onnistumisen, hyväntuulisuuden ja myötätunnon tunteet, 70 prosenttia kussakin. Rauhallisuus on sijalla viisi (65 %). 57 prosenttia vastaajista kertoi kokevansa asiakastilanteessa hellyyttä ja innostuneisuutta noin puolet (52 %).

Avoimista vastauksista kävi ilmi, että työntekijän kannattelevat tunteet auttavat asiakastilanteissa. Rauhallisuus ja empaattisuus ovat muuttaneet asiakkaan huonon mielialan iloiseksi. Rauhallisuus ja itsevarmuus luovat turvaa ahdistuneelle asiakkaalle. Positiivisuus ja hyväntuulisuus helpottavat työskentelyä. Rauhallisuus, ilo ja kiitollisuus mainittiin tunteiksi, jotka tarttuvat asiakkaisiin.

Vastauksissa nostettiin esiin asiakkaan tunnetila työntekijän tunnetilojen määrittelijänä. Työntekijä voi mennä mukaan asiakkaan positiiviseen tunteeseen tai tunteiden ollessa negatiivisia, työntekijä rauhoittaa oman tunnetilansa ja pyrkii rauhoittamaan näin myös asiakkaan. Kokkonen (2017, 28-29) on tutkinut väitöskirjassaan tunteiden säätelyä ja hän tuo esiin samankaltaisia ajatuksia siitä, miten ihmiset yrittävät muuttaa toisten tunteita silloin, kun kokevat toisen siitä hyötyvän ja vastaavasti vähentävät toisen tunteita niiden aiheuttaessa haittaa. Tärkeä keino tunteiden säätelyyn on myös kosketus, jolla voidaan ohjata asiakasta myönteiseen suuntaan. Vastauksissa kuvattiin oman vireystilan määrittelevän myös millaisia tunteita asiakas herättää. Asiakkaan voimakas tunnetila saattaa aiheuttaa työntekijälle hetkellisen väsähdysten. Valppaus, rauhallisuus ja turvallisuus koettiin tunnetiloiksi, joista on niin työntekijälle kuin asiakkaalle tukea haastavissa tilanteissa. Kiihtynyt ja sekava asiakas tarvitsee

rauhottavan tunnetilan lähelleen. Asiakkaan ärtymys ja suru herättävät myötätunnon ja optimistisuuden tunteita työntekijässä. Myötätunto herää myös asiakkaasta, joka tuntee raivoa. Empatia koetaan tärkeäksi tunnetilaksi hankalissa kohtaamisissa.

Asiakastilanteissa positiivisia tunteita saa aikaan yhdessä onnistuminen tai asiakkaan onnistuminen. Ilon ja onnistumisen tunteita syntyy, kun asiat ratkeavat asiakkaan eduksi, asiakkaan hyvästä käytöksestä ja hänen oivalluksistaan. Positiivisuus herää, kun masentunut alkaa toipua ja puhumaton käyttää sanoja. Positiivisia tunteita herättää yhteisymmärrys vuorovaikutustilanteessa.

Esimerkiksi tilanteet, joissa asiakas rohkaistuu tekemään asioita, joita itse haluaa, esimerkiksi kertoo toiveitaan tai ilmaisee muulla tavoin oman tahtonsa ja ilmaisee sen juuri minulle, tietäen että ymmärrän.

Yhteenkuuluvuus ja tasa-arvoisuus tuottavat lähimmäisenrakkauden ja hellyyden tunteita. Asiakkaan hyväntuulisuus, iloisuus ja hauskuus luovat positiivisia tunteita, jotka auttavat jakamaan. Asiakkaan osoittaessa luottamusta syntyy positiivisia tunteita. Asiakas luottaa työntekijään niin, että uskaltaa purkaa vaikeita tunteita turvallisesti. Hyvä ja iloinen mieli syntyy asiakkaan halauksesta ja positiivisesta palautteesta sekä onnistuneista vuorovaikutustilanteista. Asiakkaan auttaminen tuo hyvän olon. Kun pystyy rauhoittamaan aggressiivisen tai ahdistuneen asiakkaan, tuo se myös positiiviset tunteet pintaan.

Asiakkaan kanssa pidetty rentoutusta, jossa ollut pallohierontaa. Asiakas harvoin rentoutuu ja hiljenee nauttimaan tilanteesta. Ohjaajan ollessa vieressä ja hieroessa, asiakas oli pitkään rauhassa hiljaa ja nojautui ohjaajan kainaloon. Tilanne sai aikaan hellyyden, ilon ja onnistumisen tunnetta.

Mahdollisuuksien tarjoaminen asiakkaille synnyttää kiitollisuutta ja iloa, herkistymistäkin. Työntekijän tyytyväisyys asiakkaan käytökseen saattaa aiheuttaa asiakkaassa vaivaannuttavan tunnetilan. Huumorin ja kärsivällisyyden avulla on haastavia tunteita yritetty kääntää toiseen suuntaan.

Taulukossa 4 esitetään tunteita, joita alle puolet työntekijöistä on kokenut asiakaskohtaamisissa.



Taulukko 4: Muita koettuja positiivisia tunteita

Rentoutta ja itsevarmuutta kokivat 48 prosenttia vastaajista. Luovuus, yhteenkuuluvuus ja valppaus olivat tunteita, joita ilmoitti kokevansa 43 prosenttia vastaajista. Tyytyväisyyttä ja herkkyyttä koki yli 39 prosenttia vastaajista. Toiveikkuus ja turvallisuus olivat tunteita, joita koki 35 prosenttia vastaajista. Rohkeus ja onnellisuus nousivat esiin 30 prosentilla. Hieman yli neljännes (26 %) vastaajista koki kiitollisuutta ja alle viidennes (17 %) tahdonvoiman tunteita. 22 prosenttia ilmoitti tuntevansa ylpeyttä ja mielihyvää asiakaskohtamisessa. Helpotuksen tunnetta koki 9 prosenttia vastaajista.

Avoimesta kysymyksestä ilmeni, että vastaajat kokivat lisäksi myös seuraavia tunteita empatia, sympatia, kyvykkyys, luottamus, avoimuus, periksiantamattomuus, lähimmäisenrakkaus, merkityksellisyyden tunne ja huvittuneisuus.

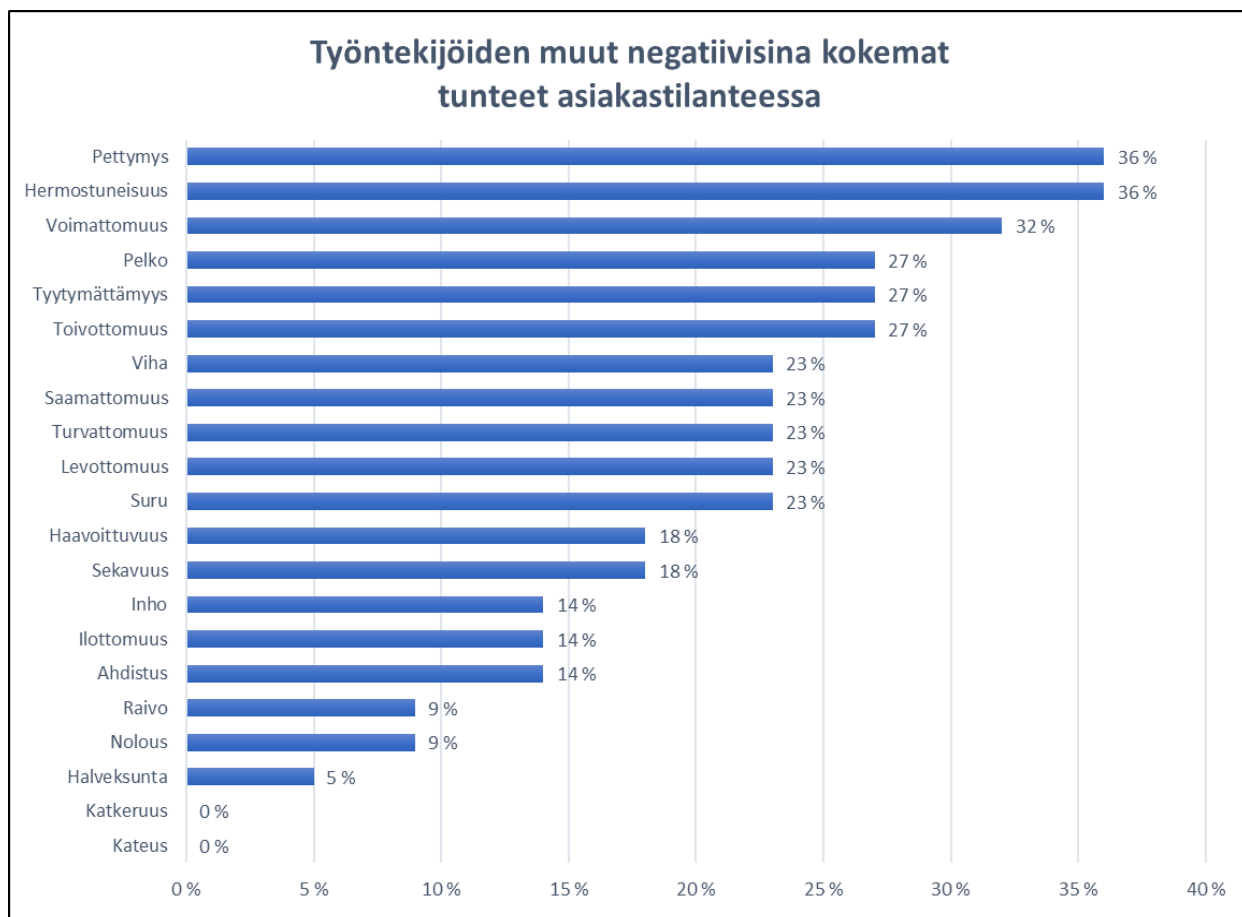
4.2 Haastavien tunteiden synty ja seuraukset

Kyselyn kolmas kysymys kannusti tunnistamaan negatiiviseksi koettuja tunteita. Negatiiviseksi koettuja tunteita valittiin jonkin verran vähemmän kuin positiivisia tunteita. Vastausvaihtoehtoja oli 27. Vastaajia oli 22, yksi vastaaja ei vastannut tähän kysymykseen. Jokainen valitsi keskimäärin seitsemän vaihtoehtoa.



Taulukko 5: Kuusi eniten koettua negatiivista tunnetta

Suurin osa (77 %) vastaajista ilmoitti tuntevansa riittämättömyyden tunnetta työssään. Kimmo Takanen (2017), joka tunnetaan skeematerapiaan perustuvasta tunnelukkoteoriasta yhdistää riittämättömyyden tunteen vaativuuden tunnelukkoon. Se voi aktivoitua näkemästämme epäjärjestyksestä, muiden ihmisten vaatimuksista, tekemättömistä tai keskeneräisistä töistä. Riittämättömyyden tunne saattaa syntyä myös työntekijän vaatiessa itseltään kohtuuttomia ja ei koe oloaan tyytyväiseksi, jos korkeat tavoitteet eivät täyty. Riittämättömyyden tunnetta siirretään myös muihin, nostamalla itseään muiden yläpuolelle, jolloin muut kokevat riittämättömyyttä itsessään. Tunteiden säätelyä tutkinut Kokkonen (2017, 120) mainitsee tunnetyön altistavan stressaantumiselle, masentuneisuudelle, työuupumukselle ja tyytymättömyydelle työssä. Uupumus mainittiin tässä kyselyssä toiseksi yleisemmäksi (68 %) negatiiviseksi tunteeksi. Uupumus aiheuttaa joustamattomuutta, sopeudumme huonosti uusiin tilanteisiin. Keskittyminen herpaantuu ja hermostumme helposti. (Goleman 2014, 47.) Tyytymättömyyttä ilmaisi kokevansa 27 prosenttia vastaajista. Yli puolet (55 %) vastaajista tunsu kyllästy mistä ja epätietoisuus nousi esiin 45 prosentilla. Hämmennystä ja kiihtymystä koki 41 prosenttia vastaajista.



Taulukko 6: Muita koettuja negatiivisia tunteita

Pettymys ja hermostuneisuus ilmenivät 36 prosentissa vastauksista. Voimattomuus oli koettu tunne noin kolmanneksella (32 %) vastaajista. Pelko ja toivottomuus hieman yli neljänneksellä (27 %) ja hieman alle neljännes (23 %) koki vihaa, saamattomuutta, turvattomuutta, levottomuutta ja surua. Haavoittuvuus ja sekavuus tulivat esiin 18 prosentin vastauksissa. Inhoa, ilottomuutta ja ahdistusta kokivat hieman yli kymmenes (13 %) vastaajista. Raivo, nolous ja halveksunta jäivät kukin alle kymmeneen prosenttiin (9-5 %). Kukaan vastaajista ei kokenut katkeruutta tai kateutta asiakaskohtauksissa. Yllä mainittujen tunteiden lisäksi kysyttiin muita tunteita, joita on noussut esiin. Vastauksissa mainittiin ärsyyntymisen ja turhautumisen tunteet, jotka nousivat vahvasti esiin kyselyn vastauksissa kautta linjan.

Avoimissa vastauksissa haastavien tunteiden esiin tuominen korostui. Tätä havaintoa tukee myös Tuovilan tutkimus (2005, 141), jossa todettiin kielteisten tunteiden olevan suomalaisille tärkeämpiä kuin myönteiset tunteet. Vastauksissa kuvattiin kuinka hermostuminen ja voimattomuuden tunne olivat johtaneet ristiriitatilanteeseen. Monenlaiset haastavat tunteet, kuten ärtymys, turhautuneisuus ja periksiantamattomuus ovat olleet päälimmäisiä tunteita uhkaavissa tilanteissa. Työntekijä on tuntenut pelkoa, vihaa, raivoa ja keinottomuutta väkivaltati-

lanteessa. Työntekijän kiihtyminen konfliktitilanteessa on johtanut työntekijävaihdokseen. Vastauksista ilmeni, että tiheään toistuvissa haasteellisissa asiakastilanteissa heräävä väsymys, turhautuneisuus ja jopa viha vaikuttavat herkästi asiakaslähtöisen ja positiivisen työotteen heikkenemiseen.

Tällaisia toistuvia häiriökäyttäytymistilanteita ovat esimerkiksi jatkuva huuto, toistuva riisuminen ja ulosteella maalaaminen tai yksinkertaisesti ohjauksen jatkuva sivuuttaminen. Mikäli tällainen tilanne tuntuu kuormittavan liiaksi, olen pyrkinyt mahdollisuuksien mukaan vaihtamaan roolia jonkun toisen ohjaajan kanssa.

Asiakkaan taantuminen jo opitusta on aiheuttanut kyllästymisen tunnetta, joka heijastuu myös muihin asiakkaisiin. Hermostuminen on vaikuttanut asiakastilanteissa. Turhautuminen, ärtymys ja epävarmuus luovat jännittyneisyyttä asiakastilanteisiin.

Asiakkaan ärtymys tai suru herättää epätietoisuutta sekä turhautumista. Ärtymyksen tunne syntyy myös asiakkaan epätoivosta ja epäasiallisesta käytöksestä. Toistuva syyttelevä käytös aiheuttaa turhautumisen tunnetta. Työntekijä kokee pelkoa ja vihaa asiakkaan epäasiallisesta käytöksestä. Ahdistunut ja kiihtynyt asiakas saattaa aiheuttaa työntekijälle turvattomuuden ja riittämättömyyden tunnetta. Asiakkaan yllättävä aggressiivinen käytös on aiheuttanut vastaajalle pelon, turvattomuuden ja voimattomuuden tunteita. Kero (2018, 133) on tutkinut sosiaalityössä koettuja tunteita ja kuvaa samankaltaisia aggressioiden ja väkivallan uhan kokemuksia, jotka ovat synnyttäneet pelkoa työntekijöissä. Asiakkaan suru ja toivottomuus ovat saaneet tuntemaan samaa tunnetta surua sekä lisäksi sääliä. Huoli, kyllästymisen ja riittämättömyys ovat syntyneet aggressiivisesta ja itsetuhoisesta asiakkaasta.

- - hankalissa tilanteissa, joissa koen, etten kykene auttamaan ja rauhoittamaan asiakkaan vihaisia tai epätoivoisia tunteenpurkauksia, koen ensimmäisenä ärtyneisyyttä. Tämän alla on turhautumista ja voimattomuuden ja riittämättömyyden tunteita.

Aggressiiviset asiakkaat aiheuttavat työntekijöissä valtavasti ärtymystä, turhautumista ja kiihtymistä. Yllättävät väkivaltatilanteet synnyttävät pelkoa ja jännittyneisyyttä.

Asiakas löi nyrkillä päähän ja jouduin olemaan tilanteen johtajan roolissa henkilökunnan vähyyden vuoksi ja jouduin vielä jäämään rauhoittamaan asiakasta, vaikka olin itse saanut "päihini" ja halusin vain poistua itse rauhoittumaan. En ollut asiakkaalle kauaa vihainen, mutta enemmän suuttunut ja kyllästynyt tilanteeseen, jossa joudun itsestäni antamaan liikaa, itse väkivallan kokemisen

lisäksi, ja jäin miettimään onko työni enää mielekästä ja saanko tarpeeksi palkkaa näin vaativasta työstä.

Asiakas aistii ärtymyksen, vaikka työntekijä yrittää peittää sen. Toinen vastaaja on sitä mieltä, ettei työntekijän ärtymys ja turhautuminen välity tilanteessa asiakkaalle. Mikko Salminen (2018, 6-7) osoittaa kuitenkin väitöstutkimuksessaan negatiivisten tunteiden välittymisen vuorovaikutustilanteessa. Hänen tutkimuksessaan koehenkilö hylkäsi mahdollisuuden yhteistyöhön. Tämä osoitettiin virtuaalihahmojen välityksellä sekä ryhmän tunnetilaa kuvaavista teksteistä ja välitetystä tunnetilasta, jolloin koehenkilön luottamus ryhmää kohtaan väheni.

Asiakkaan samanlaisena toistuva puhe tai käytös, jumittaminen ja hitaus saavat toisinaan aikaan hermostumista ja voimattomuutta. Asiakas on ylimielinen, loukkaava ja kohottaa itsensä muiden asiakkaiden yläpuolella, se aiheuttaa työntekijässä paheksuntaa ja vihaa. Asiakkaan tunnetilan taustalla saattaa on käsittelemättömiä asioita, jotka purkautuvat huonona käytöksenä.

Asiakas on ollut kiihdyksissä jostakin hyvin arkipäiväisestä ja sekä hänelle että itselleni "mitättömästä" asiasta, asiakkaan tunnetilan taustalla on ollut jokin suurempi tekijä, muttei hän ole sitä tilanteessa myöntänyt. Tämänkaltaisia tilanteita on tietyn asiakkaan kanssa lähes viikoittain, ne ovat lähes poikkeuksetta väärinymmärryksiä tai hänen pahan olonsa purkamista "kiukuttelemalla".

Asiakas ei ota ohjausta vastaan aiheuttaen turhautumista, riittämättömyyden ja vihan tunteita työntekijässä. Haastavat tunteet aiheuttavat väsymystä ja positiivinen työote herpaantuu. Työntekijän kertoman mukaan henkilökohtaisuuksiin meneminen ja ohjausmetodeihin puuttuminen ovat loukkaavia ja aiheuttavat epävarmuuden tunteita.

Äänekäs, paljon kiroileva, väkivaltainen nuori, joka ei kuuntele tai ota vastaan ohjeita. Sisäisesti käyn läpi ärtymystä, kyllästymistä, inhoakin... mutta nuorelle en sanallista tunteitani. Toimin hetkessä ammatillisesti. Myöhemmin tulee uupumuksen tunne.

4.3 Tunteiden käsittely

Vastauksista ilmenee, että tunteiden tunnistaminen ja ohjaaminen koetaan haastavaksi, mutta tarpeelliseksi. On vaikea tunnistaa mistä mikäkin tunnetila johtuu. Joskus tunteen tunnistaa vasta myöhemmin. Vastauksista kävi myös ilmi, että tunnetyöskentely käsitteenä ei ollut kaikille tuttu.

Esiin nostettiin omien tunteiden vieminen asiakastilanteeseen, jotta voidaan herkemmin tunnistaa myös asiakkaan tunteita. Toisin sanoen omien tunteiden rajaaminen vaikeuttaa myös asiakkaan tunteiden tunnistamista. Epävarmuus itsestä oli selkeästi kuormittava tekijä, mikä aiheutti voimattomuutta. Negatiivisuus syö energiaa ja saattaa kasvaa liian isoksi, jos sitä ei käsitellä.

Konfliktitilanteiden jälkeen on tärkeää käydä tilanne ja sen aiheuttamat tunteet läpi mahdollisimman pian itsekseen ja työryhmän kanssa, jotta työskentelyä asiakkaan kanssa pystytään jatkamaan. Pelko estää positiivisen kohtaamisen.

Inho on tunne, jota asiakkaalle ei näytetä. Omien tunteiden hillitseminen asiakastilanteissa on tärkeää ja tunteita pystyy säätelemään. Siihen haastateltavilla oli erilaisia keinoja, kuten poistuminen tilanteesta, tietoinen hengittäminen ja mindfulness. Tunteiden ohjaustaitoa on hyvä edellyttää itseltä. Omien tunteiden ja ajatusten käsitteleminen auttavat ymmärtämään miten ne vaikuttavat toimintaan. Tunteet ovat harjoiteltavia taitoja ja se on elinikäistä oppimista

Haastavissa asiakastilanteissa syntyneistä tunteista puhutaan asiakkaiden kanssa sopivalla hetkellä. Tunteita voidaan näyttää hallitusti asiakkaalle ja kertoa rehellisesti tuntemuksistaan. Myötätunto asiakasta kohtaan helpottaa negatiivisten tunteiden käsittelyä. Itsereflektointi koetaan myös tärkeänä purkukeinona. Erilaiset keholliset menetelmät, kuten liikunta, jooga, rentoutus ja meditointi koetaan hyvinä keinoina irrottautua tunnekuormasta.

Jakanut niitä [tunteita] työkaverin kanssa, miettinyt juurisyitä, erilaisilla menettelyillä irtautunut. Ymmärrys siitä, että välillä on negatiivisia tunteita ja niitä tulee. Tällöin pysyy tyynenä itse tilanteessa, eikä asiakas virittäydy ohjaajan negatiivisista tunteista.

Tunteiden tarkastelu opettaa. Hyväksymällä ihmisen voi vähentää tuntemaansa raivoa. Ymmärrys asiakkaan vammaisuudesta helpottaa tilanteessa syntyneen tunteen käsittelyä. Myös tyytyväisyys omaan tilanteeseen helpottaa haastavissa tunteissa.

Vastaajat kertovat hyötynensä useimmista tunteista asiakaskohtaamisissa. Päälimmäisinä ilo, myötätunto, empatia, rentous, luovuus, rauhallisuus ja herkkyyks. Itsevarmuus, varmuuden tunne, oikeudenmukaisuus sekä rohkeus myös tärkeinä kantavina tunteina. Positiiviset ja neutraalit tunteet mainittiin sekä haastavien tunteiden merkitys.

Positiiviset tunteet parantavat omaa työtettä. Negatiiviset tunteet pakottavat reflektoimaan omaa toimintaa ja niiden kautta työssä voi kehittyä.

Tunnetyöskentely auttaa ammatillisuuden ja itsensä kehittämisessä. Oman itsensä ja mielen hyvinvoinnin tutkiminen kannattaa aina. Omien tunteiden tunnistaminen parantaa itsetuntemusta ja itsetuntemus on tärkeä työväline vuorovaikutuksessa. Tunnetyöskentelyä voi tehdä asiakkaan kanssa tunteita nimeten ja tutkien, jotta asiakas voi oppia ymmärtämään itseään ja toimintaansa. Tunteista on hyötyä, koska oppii tunnistamaan omia ja asiakkaiden tunteita. Ymmärrys asiakasta kohtaan lisääntyy ja osaa toimia eri tilanteissa, tunnistaa tunteiden vaikutuksen asiakkaisiin.

Hyöty on tunnistaa, että työssä on tunteita ja niiden käsittely vähentää kuormitusta. Joutuu hyväksymään, ettei tunteita saa täysin piiloon, mikä on tärkeää ja hyödyksi. Haittana on se, että joutuu "hetkessä" kohtamaan sen, että välillä tunteet kuormittavat. Isommassa kokonaisuudessa se on kuitenkin hyödyksi.

Positiivisuus lisää empaattisuutta. Tunteiden näyttäminen inhimillistä ja tekee työntekijästä helpommin lähestyttävän. Tunneosaaminen helpottaa haastavissa tilanteissa, mutta negatiiviset tunteet saattavat silti joskus viedä.

Sopivilla metodeilla tunnetyöskentely syventää itsetuntemusta ja reflektointitaitoja, mistä on luonnollisesti hyötyä myös asiakastyössä. Yksinkertaistavat tunteiden nimeämis- ja käsittelymallit, jotka eivät tunnista niiden kompleksisuutta ja kehollisuutta, voivat mielestäni myös estää rakentavan tunteiden käsittelyn.

Huumorilla on vaikutus tunnetiloihin. Sen avulla voidaan ”maadoittaa” asiakas. Kiihtyneen mielen voi kääntää huumorilla. Toisinaan haastavien asiakastilanteiden aiheuttamat tunteet helpottuvat työyhteisössä mustan huumorin avulla. Asiakaskohtaamisten aiheuttamia tunteita puretaan työkavereiden tai esimiehen kanssa. Jotkin haastavat tunteet pitää peittää asiakkaalta ja purkaa työyhteisössä tai työnohjauksessa. Työnohjaus koettiin hyväksi tueksi hankalien tunteiden käsittelylle.

Asiakas hyötyy tunteiden ohjaamisesta. Hänelle voi kertoa käytöksensä herättämistä tunteista. Huonosta käytöksestä voi puhua, asiakkaat kestävät palautteen. Työntekijän työhön kuuluu asiakkaan auttaminen pois jonkun tunteen vallasta ja huomion ohjaaminen toisaalle, jos tunne estää tavoitteellisen toiminnan. Tarvitaan herkkyyttä ohjata asiakkaan tunteita auttamalla hänet mieluisan ratkaisun äärelle pois negatiivisesta tunteesta. Vaikuttamalla asiakkaan tunteisiin tuetaan hyvää.

4.4 Tunneilmasto

- - sellanen sekava mieli usein tarttee lähelleen sellasta rauhallisuutta ja johdonmukaisuutta - -

Tunteilla vaikutetaan asiakkaaseen. Työntekijä pyrkii luomaan asiakkaalle hyvänolon tunteen omalla vastaavalla tunteellaan. Ilo koetaan vahvana voimana, josta on asiakastilanteessa hyötyä. Positiiviset tunteet vaikuttavat asiakkaaseen tehden hänestä vastaanottavaisemman. Asiakasta pääsee aidosti lähemmäs. Kannattelevat tunteet voimaannuttavat lisäten työmotiivaatiota ja jaksamista. Hyvän olon tunteet lisääntyvät. Positiivinen palaute asiakkaalta ilahduttaa ja tuottaa työntekijälle iloa. Iloa tuottaa myös asiakkaan ilo ja onnellisuus. Hauskuus ja ilo töissä ovat tavoitteena jokaisena päivänä. Edellä mainittujen tunteiden koetaan nousevan esiin arvostuksen myötä.

Tunteista on hyötyä vuorovaikutuksessa. Aidossa vuorovaikutuksessa tarvitaan tilaa tunteille. Tunteiden avulla voi myös viestittää rajoista. Positiivista tunteista koetaan olevan hyötyä työssä, mutta ikävät ja haitalliset tunteetkin kertovat ja opettavat jotakin. Asioista irti päättäminen helpottaa oloa. Golemanilla (2014, 24) on tästä samansuuntainen näkemys hänen puhuessaan luovuuden neljästä vaiheesta. Päästämällä irti, pääsemme eteenpäin. Kun intensiivisen ongelmaan keskittymisen sijaan päästämme ongelmasta irti, tuottaa se muun muassa rentoutumista ja avoimuuden tilaa sekä tekee meistä myös vastaanottavaisempia uusille ideoille.

Ilon kokemus syntyy olemalla työssä oma itsensä ja se vaikuttaa kohtaamiseen. Hyvä ilmapiiri antaa tunteille tilaa. Ilmapiirin jäykkyys estää läsnäolon kohtaamisessa ja työstä tulee mekaaninen suorite. Vastauksissa nousi esiin rentouden ja vapauden merkitys asiakastyytyväisyyteen, minkä ansiosta asiakas tulee kuulluksi ja tunteille on annettu tilaa.

Ilon kautta pystytään rakentamaan luottamusta. Ammattitaitoon ja tunneosaamiseen liittyvät luottamuksen rakentaminen asiakkaaseen. Luottamusta rakennetaan tekemällä asioita yhdessä ja tutustumalla. Työntekijän avoimuus tekee hänestä inhimillisen. Näyttämällä asiakkaalle, että tulee iloiseksi hänen läsnäolostaan, kertoo arvostavansa toista. Arvostuksestahan kaikki lähtee, on tärkeää viestittää asiakkaalle, että hän on arvokas. Läsnäolo ja kuunteleminen viestii myös arvostuksesta. Arvostus vapauttaa kannattelevia tunteita, kuten iloa. Tasa-arvoisuus kohtaamisessa nostettiin esiin huikeana kokemuksena. Hankalaksi työssä koetaan saavuttaa asiakkaan luottamus, jotta auttaminen mahdollistuu.

- - tosi haastavaa tässä työssä - - saada se ihminen luottamaan sillee, et mä en oo se, joka käskee vaan se, joka auttaa ja tukee.

Hannele Forsberg kertoo myös tutkimusartikkelissaan, että iloa syntyy luottamuksen rakentamisesta vuorovaikutustilanteessa, kun asiakas edistyy elämässään ja ongelmat helpottavat.

Vaativassa ihmissuhdetyössä on tärkeä ymmärtää ilon kokemisen monitahoinen merkitys. Työntekijöiden kokemuksen mukaan tunteiden rohkea kohtaaminen ja niiden tutkiskelu osana työprosessia tuottavat onnistumisen iloa. Ilo nimittäin syntyy myös laittamalla itsensä likoon, rohkeudesta ja epävarmuuden hyväksymisestä. Ihmistyössä on keskeistä tunnistaa hallinnan ulkopuolelle jäävät ennakoimattomuuden elementit ja sen hyväksyminen. Kaikkea ei voi ymmärtää tai kaikkia ongelmia ei voi ratkaista, mutta asiat voivat silti järjestyä. (Määttä 2006, 39.)

Tunteet ovat osa ammatillisuutta. Haastattelussa pohdittiin, mahtuvatko tunteet ammatillisuuteen

- *-kyllähän ne mahtuu ja niit ei tarvii korostaa eikä väheksyy yhtään, mut ei ne*
- *- vähennä yhtään sitä ammatillisuutta - -*

Tunteet ovat mukana, vaikka ammatillisuus edellä mennään. Ammatillisuus voidaan ymmärtää epäaitoutena, ettei tunteita voisi näyttää. Työ pitää hoitaa aina laadukkaasti tunteista riippumatta. Vastauksissa oltiin sitä mieltä, että ammatillinen kehittyminen on sitä, että voi olla koko ajan enemmän ja enemmän oma itsensä asiakas kohtaamisessa. Tunnetyön tekeminen kasvattaa ihmisenä. Tunnetyötä kuvailtiin muun muassa seuraavasti;

Ihminenhan on tunteita tai minulla on tunteita ja mä teen tämmöstä työtä ihmisten kans jollon tunteet.

Tunnekuormituksesta syntyy reaktiota, niin fyysisiä kuin psyykkisiäkin. Tunnekuormitus vaikuttaa merkittävästi tunneilmastoon viestintuojana. Stressireaktioita syntyy haastavissa tilanteissa ja jatkuvassa kaaoksessa. Vatsa menee sekaisin, kiihtyy ja punastuu, ääni kohoaa, tulee iho-oireita ja sydämentykytyksiä. Syntyy voimakasta uupumusta ja puristavaa tunnetta rintakehään. On vaikea rauhoittua, elimistö käy ylikierroksilla ja on univaikeuksia. Negatiiviset tunteet sairastuttavat, jos niitä ei kohtaa. Tunnekuormitus vaikuttaa omaan jaksamiseen ja työmotivaatioon. Vastaja totesi tunteiden aiheuttamien oireiden tunnistamisen olevan vaikeaa ja hidasta. Haastava tunne jättää muistijäljen ja siirtyy seuraavaan kohtaamiseen, jos sitä ei käy läpi. Käsittelemättömät kokemukset saattavat varastoitua keho- ja tunnemuistiin ja tunnekuorman kasautuessa keho voi oireilla erilaisin reaktioin ja jännitystiloin (Kero 2018, 113). Aivojen alkaessa erittää liikaa stressihormoneja, häiriintyy kykyimme työskennellä, oppia, uudistua, kuunnella ja suunnitella tehokkaasti. Haitat ovat kuitenkin paljon laajemmat kuin vain suoristuskyvyn muutokset. Krooninen stressi saa hermoeritystoiminnan epätasapainoon ja koko immuuni- ja hermojärjestelmä menee sekaisin. Ajattelu vaikeutuu, keho on sekaisin ja nukumme huonosti. (Goleman 2014, 45.)

Tunteet tarttuvat ja työntekijä välittää omaa tunnettaan asiakkaaseen. Tunteet vaikuttavat ihan kaikkeen. Asiakkaan huonon päivän voi kääntää hyväksi tuomalla tilanteeseen toisenlaisia tunteita. Omalla ikävällä käytöksellä voi myös muuttaa asiakkaan fiiliksen. Raskas tilanne

vaikuttaa ilmapiiriin. Asiakkaat testaavat myös työntekijöiden tunteita. Golemanin (2014, 55) mukaan tunteiden tarttumista tapahtuu aina, kun olemme vuorovaikutustilanteessa, tämän mahdollistaa peili hermosolujärjestelmämme.

Kehonkieli puhuu vuorovaikutustilanteissa. Kehonkieli saattaa viestiä väsymystä ja ärtymystä, mutta suu puhuu ystävällisesti. Asiakkaat ovat tarkkoja ja aistivat kehonkieltä. Valehtelun aistii, asiakkaat ovat herkkiä. Kehonkielellä saadaan asiakas huolestumaan. Oma olemus voi tuoda jännitteitä asiakastilanteeseen ja vastaaja totesikin, että on tärkeää miettiä omaa olemustaan esimerkiksi konfliktitilanteissa.

- - mulle korostuu siinä kohtaamisessa se, et mä en oo sellanen iso ja pelottava, mikä mä voin olla jollekin etenkin, jos siihen sisältyy vähänkään - - konfrontaatiota. Sitä enemmän pitää tavallaan viel niinku litistyä ja mennä pie-neks.

Ristiriitatilanteissa on tarpeellista miettiä omaa ulkoista olemustaan ja mitä sillä viestii. Ilmeet, asennot ja etäisyys vaikuttavat asiakastilanteissa. Keskittymällä epäolennaiseen, menetetään läsnäolo. Toinen vastaaja taas koki, ettei kehonkielellä ole suurta merkitystä puheella kommunikoivien asiakkaiden keskuudessa ja totesi ettei kehonkieli ole korostunut työssä. Eräs vastaajista oli sitä mieltä, että negatiivisilla tunteilla on syntyessään kaikille sama merkitys. Samansuuntaisia ajatuksia tuo esiin Takanen (2017), joka kirjoittaa tunteiden syntyvän meissä tahdosta riippumatta. Emme voi valita tunteitamme tai päättää tuntoa toisin. Meillä ei ole suoraa vaikutusvaltaa tunteisiin, mutta voimme vaikuttaa ulkoisiin tekijöihin ja mieleemme sisältöön ja sitä kautta tunnereaktio voi muuttua. Asenteen tunteita kohtaan voimme myös tietoisesti muuttaa.

Seuraavassa koosteessa (taulukko 6) havainnollistan kyselyn vastaajien arvioita tuntemuksistaan asiakastilanteissa.

	1 Ei lainkaan	2 Vain vähän	3 Jonkin verran	4 Melko paljon	5 Erittäin paljon	Keskiarvo	Mediaani
Hyödynnän positiivisia tunteita	0 %	0 %	4,55 %	50 %	45,45 %	4,41	4
Uskallan käsitellä negatiivisia tunteita	0 %	8,69 %	8,7 %	65,22 %	17,39 %	3,91	4
Tunteet kuormittavat fyysisesti	14,29 %	23,81 %	38,09 %	19,05 %	4,76 %	2,76	3
Tunteet kuormittavat henkisesti	0 %	21,74 %	43,48 %	26,09 %	8,69 %	3,22	3
Minulla on hyvät tunnetaidot	0 %	4,35 %	4,35 %	60,87 %	30,43 %	4,17	4

Joudun peittelemään tunteitani	13,04 %	39,13 %	21,74 %	17,39 %	8,7 %	2,7	2
Negatiivisten tunteiden näyttäminen on epäammattimaista	17,39 %	17,39 %	34,78 %	21,74 %	8,7 %	2,87	3
Tunnetilat tarttuvat	0 %	9,09 %	31,82 %	22,73 %	36,36 %	3,86	4
Voin olla oma itseni	0 %	0 %	8,7 %	52,17 %	39,13 %	4,3	4
Tunteet vaikuttavat työhyvinvointiin	0 %	4,35 %	17,39 %	34,78 %	43,48 %	4,17	4

Taulukko 7: Tuntemukset asiakastilanteessa

Työntekijät hyödyntävät melko (50 %) tai erittäin paljon (45 %) positiivisia tunteita asiakastilanteissa. Negatiivisia tunteita uskalletaan käsitellä melko paljon, tyypillisen vastauksen mukaan. Fyysistä kuormitusta tunnetaan jonkin verran (38 %), noin viidennes (19 %) melko paljon ja lähes viisi prosenttia erittäin paljon. Hieman alla viisitoista prosenttia ei tunne lainkaan fyysistä kuormitusta. Henkinen kuormitus on fyysistä runsaampaa ja sitä kokevat kaikki vastaajat, keskiarvo 3,22. Yhteensä yli 90 prosenttia vastaajista kokee omaavansa melko tai erittäin hyvät tunnetaidot. Hieman yli puolet vastaajista ei joudu peittelemään lainkaan (13 %) tai vain vähän (39 %) tunteitaan asiakaskohtauksissa. Viidennes (22 %) peittelee tunteitaan jonkin verran ja yhteensä 26 prosenttia vastaajista joutuu peittelemään tunteitaan melko ja erittäin paljon. Negatiivisten tunteiden näyttäminen ei ole lainkaan epäammattimaista alle viidenneksellä (17 %) vastaajista, saman määrän mielestä vain vähän (17 %). Rungas kolmasosa (35 %) kokee negatiivisten tunteiden näyttämisen olevan epäammattimaista, viidennes (22 %) melko paljon ja alle 10 prosenttia erittäin paljon. Tunnetyössä kuormittavaa on tunteiden piilottelu ja sellaisten tunteiden ilmaisu, joita ei aidosti koe. Tunteiden näytteleminen ja todellisten tunteiden tukahduttaminen altistaa uupumukselle. Tästä on haittaa myös asiakkaille, heijastuen käytöksen kyynistymisenä ja kovettuneina asenteina. Tunnetyöläisen kannattaakin miettiä, voisiko omia tunteitaan ilmaista aidosti ja rakentavasti, tukahduttamisen ja teeskentelyn sijaan. (Kokkonen 2017, 120-127.) Kaikki vastaajat uskovat tunteiden tarttuvan. Reilu kolmannes (32 %) uskoo tunteiden tarttuvan erittäin paljon. Lähes oma itsensä asiakastilanteissa voi olla suurin osa vastaajista. Tunteiden vaikutus työhyvinvointiin tunnustetaan ja lähes 80 prosenttia vastaajista uskoo sen vaikuttavan melko (35 %) tai erityisen paljon (43 %). Hieman alle viidennes (17 %) kokee tunteiden vaikuttavan jonkin verran ja yksi vastaajista (4 %) on sitä mieltä, että tunteiden vaikutus työhyvinvointiin on vähäistä.

Hyvä tunneilmasto on monipuolinen sekä erilaisiin tilanteisiin ja tarpeisiin sopiva. Tunneilmasto vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin ja organisaation menestykseen merkittävästi.

Siksi onkin tärkeää vahvistaa niin työntekijän kuin organisaation kykyä johtaa tunteita. (Rantanen, Leppänen & Kankaanpää 2020, 53.)

4.5 Organisaation tuki

Yhtenä tavoitteenani oli selvittää, millaisena organisaation rooli koetaan tunneosaamisen kentällä ja kaipaavatko työntekijät tukea tunneosaamisen kehittämisessä.

Työnantajalta tukea tunneosaamisen kehittämiseen haluaisi noin 35 prosenttia vastaajista. 26 prosenttia ei halua ja suurin osa vastaajista ei osannut sanoa eli 39 prosenttia. Kanasen (2015, 242) mukaan ”en osaa sanoa” vastaus voidaan tulkita monin eri tavoin, kuten vastaaja ei tiedä asiasta mitään tai hän ei halua ottaa kantaa asiaan, olemalla neutraali. Tukea haluavat ilmaisivat koulutuksen (73 %) olevan paras vaihtoehto ja seuraavana työnohjaus (64 %). Vastaajista 9 prosenttia valitsi myös työpajan, kirjallisen materiaalin, matkapuhelinsovelluksen sekä kuvallisen materiaalin.

Organisaation tukea tarkastellessa esiin nousi esimiehen tuki. Koetaan tärkeäksi, että esimies ymmärtää työn luonteen ja tukee siinä, esimiehen kanssa puretaan haastavia tunteita. Oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus mainittiin palkan, työsuhde-etujen ja oikeanlaisen asiakasrakenteen lisäksi. Kunnossa olevat resurssit tukevat jaksamista.

Asiakkaan identiteetin vahvistaminen nousi haastattelussa esiin. Koettiin, että asiakkaan itsemääräämisasioissa pitäisi keskittyä olennaisiin asioihin. Pureutumalla pintaa syvemmälle, ei niinkään keskittymällä vain kirjaamaan rajoituksia. Ehdotettiin, että asiakkaan itsetuntemusta voisi tukea mittaamalla asiakkaan vaikuttamista omaan elämään. Itsetuntemuksen tukeminen koettiin merkittävänä asiana.

Vastauksista nousi esiin, että tunteita ohjaava toiminta on ohutta. Tukea tunneosaamiseen ei juurikaan tule organisaatiotasolta, jossa tunneajattelu tunnistetaan huonosti. Vastaajat kokivat, että asiakkuudet ovat suoritteita, joista tunneajattelu on kaukana. Tutkimuksessa tuotiin esiin halu päästä pois jäykistä rakenteista. Vastaajat ilmaisivat kaipaavansa organisaatiossa tapahtuvaa ajattelun muutosta sekä päivitystä nykyaikaan.

5 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä tarkastelin työntekijöiden tunneosaamisen näyttäytymistä asiakastilanteissa sekä millaisia merkityksiä työntekijät antavat tunteille, joita he kokevat asiakastilanteissa. Tutkimuksen tulosten perusteella Rinnekodin työntekijöillä on vahvaa tunneosaamista. Tunteita tunnustetaan ja niitä osataan hyödyntää asiakastilanteissa. Työntekijät ovat löytäneet keinoja rauhoittaa, piristää, tuottaa iloa, luoda luottamusta ja vahvistaa turvallisuuden tunnetta asiakkaissa. Kannattelevia tunteita pyritään tuomaan jokaiseen kohtaukseen ja siirtämään omaa hyvää tunnetta asiakkaaseen. Tunteiden ymmärretään tarttuvan, joten työntekijät kokevat olevansa vastuussa, miten tunteitaan ilmaisevat niin sanallisesti kuin kehollisestikin. Positiivisia tunteita koetaan syntyvän oman tai asiakkaan onnistumisen kautta. Ilo koetaan suurimpana kannattelevana voimana työssä.

Työntekijät kokevat tärkeäksi tunteiden käsittelyn ja ymmärtävät niiden itsetuntemusta sekä vuorovaikutusta parantavan voiman. Asiakkaan kohtaaminen arvostavasti ja läsnä olevasti aitona itsenään koetaan luovan merkityksellisyyttä työhön. Työntekijät tuntevat tärkeäksi auttaa asiakkaita tunnetyöskentelyssä, jotta he voisivat ymmärtää paremmin itseään ja omaa toimintaansa. Tunteiden ohjaaminen nähdään tärkeänä taitona, minkä avulla asiakasta voidaan ohjata kohti hyvää elämää.

Tunnetyöskentelyn koetaan olevan avuksi varsinkin haastavissa tilanteissa. Työntekijän rauhallisuus on tärkeä tunne, jota hyödynnetään ahdistuneen tai aggressiivisen asiakkaan rauhoittamisessa. Haastavat tunteet aiheuttavat voimakkaita tunnetiloja. Asiakastilanteissa ne eivät välttämättä ole hyödyllisiä, vaikka ne kertovat ja opettavat jotakin. Asiakastilanteissa koettu riittämättömyys ja kyllästyminen saattavat kertoa siitä miksi mielihyvän ja helpotuksen tunteita koetaan niin vähän. Kuormittavien tunteiden huono energia puolestaan vaikuttaa niin työilmapiiriin, asiakaskohtauksiin, työmotivaatioon kuin jaksamiseen. Turhautumisen ja epävarmuuden koetaan luovan jännitettä asiakastilanteisiin. Samoin pelko, turvattomuus, viha ja kiihtyneisyys koetaan tunteiksi, mistä aiheutuu jännitettä työntekijän ja asiakkaan välille. Psykkinen kuormitus on jatkuvasti työssä läsnä. Työntekijät kokevat haastavien tunteiden aiheuttavan uupumista ja työmotivaation laskua, jolloin asiakaslähtöinen työote heikkenee. Tämä voi lisätä lyhytaikaisia sairaspöissaoloja ja aiheuttaa halua vaihtaa alaa. Siksi hankalien tilanteiden käsittely itsekseen, työyhteisössä, työnohjauksessa ja myös asiakkaan kanssa on tärkeää. Ihanteena pidetään konfliktitilanteissa aiheutuneiden tunteiden purkamista ja niistä oppimista, jotta asiakas voidaan kohdata jälleen ennakkoluulottomasti. Haastavien tunteiden aiheuttamia kehollisia reaktioita koetaan toisinaan vaikeaksi tunnistaa. Tunnistettuihin reaktioihin työntekijät ovat löytäneet keinoja käsitellä niitä. Käytettävissä olevat resurssit vaikuttavat myös työssäjaksamiseen. Haastavien asiakaskohtauksien vähentämiseksi

tarvitaan niin työntekijän oman tunneosaamisen kehittämistä kuin asiakkaan tukemisesta parempaan tunneosaamiseen ja sitä kautta myös identiteetin tarkasteluun.

Tunneajattelussa ja siihen annettavassa tuessa on siis kehitettävää. Työntekijät kaipaavat tunneosaamisen kehittämiseen tukea. Tunneosaamisen kehittäminen on elinikäinen oppimismatka, jonka uskotaan myös auttavan pois jäykistä rakenteista, joissa asiakkuudet ovat vain suoritteita. Tunneosaamisen koetaan auttavan luottamuksen ilmapiirin rakentumisessa ja asiakastyytyväisyyden paranemisessa. Joustavuus ja monipuolinen ajattelu päätöksenteossa sekä rentous ja ketteryys voisivat kehittää asiakaspalvelua, yksikön palvelukulttuuria ja sitä kautta nämä tekijät parantavat myös liiketoimintaa ja liikevaihtoa.

Haastavia tunteita olisi tärkeää tutkia tarkemmin, mitkä ovat juurisyitä haastavien tunteiden takana ja mitä niistä voisi oppia sekä miten niitä hyödynnettäisiin nykyistä paremmin työssä. Tätä tarkastelua olisi tehtävä niin työntekijän kuin asiakkaan näkökulmasta. Toinen kiinnostava jatkotutkimusaihe olisi tarkastella positiivisten tunteiden lisäämistä ja niistä saatavaa hyötyä. Hyödyn tarkastelun voisi jakaa työntekijän hyvinvointiin, asiakkaan hyvinvointiin, palvelun laatuun ja taloudelliseen tulokseen. Kolmas kiinnostava tutkimusaihe olisi työnantajan tarjoama tuki tunneosaamiseen ja se miten tuki toteutuu sekä millaisia tuloksia ilmenee yksiköiden, työntekijän ja asiakkaan tasolla.

6 Pohdinta

Tässä kappaleessa tuon esiin huomioitani opinnäytetyön prosessiin ja tuloksiin liittyen aloittamisen eettisyydestä, jatkaen huomioihin työnantajalle ja lopuksi kerron omista tunteistani prosessin aikana.

6.1 Eettisyys ja laatu

Olen valinnut opinnäytetyö aiheekseni tällä hetkellä paljon pinnalla olevan aiheen niin yksilön kuin yhteiskunnallisen merkittävyyden vuoksi. Vaikka tarkastelen aihetta kehitysvamma- ja autismityöntekijöiden näkökulmasta, ymmärrän sen suuremman merkityksen yhteiskuntaan. Tunneosaamista ei voi pysäyttää tai rajata vain asiakastilanteeseen, vaan se heijastuu kaikkien ihmisen elämässä ja laajenee kehämäisesti koskettamaan valtavaa määrää ihmisiä, joko välillisesti tai välittömästi. Opinnäytetyön aihetta pohtiessani olen miettinyt, miksi haluan aihetta tutkia ja ketä se hyödyttää. Nämä kysymykset ovat olleet tärkeitä eettisiä pohdintoja. Haluan lisätä työntekijän käsitystä omien tunteiden johtamisesta, jotta hän voi ymmärtää paremmin itseään ja asiakasta. On tärkeää tunnistaa esiin nousevia tunteita ja ymmärtää myös tunteiden näyttämisen merkitys. Kokeissa on voitu osoittaa, että peittämällä tunteitaan häiritään konkreettisesti kahden ihmisen välillä syntyvää sosiaalista vuorovaikutusta (Num-

menmaa 2010, 104). Nostamalla esiin tunneosaamista haluan kannustaa työntekijöitä näkemään potentiaalin, jonka tunteiden esiin tuominen saa aikaan. Monet työntekijät omaavat valtavasti tunneälyä ja hyödyntävät sitä työssään, mutta osaamistaan voi aina kehittää. Uskon, että tunneosaamisen kehittämisen myötä hyvistä työntekijöistä tulee vielä parempia. Tunteiden tutkiminen erilaisissa tilanteissa on elinikäistä oppimista, mikä vaikuttaa monipuolisesti hyvinvointiin.

Yleensä tunteita on käsiteltävä jotenkin asiakaspalvelutilanteissa ja se millaisia merkityksiä tunnekokemukset tuottavat, on juuri se asia, jota halusin selvittää tämän opinnäytetyön avulla. Ilmiönä tunneosaaminen on hyvin laaja ja aiheen rajaaminen on ollut vaativaa. Tunnekokemuksiin vaikuttavat monet tekijät kulttuurissa, työyhteisössä, asiakaskunnassa, asiakkaan verkostoissa, ympäristössä, ystävä- ja perhepiirissä ja niin edelleen. Olen päätenyt rajaamaan työni asiakas kohtaamisessa koettuihin tunteisiin. Halusin selvittää tunteiden merkitystä asiakkaan kanssa tapahtuvassa tilanteessa. Koen sen olevan merkityksellistä niin työntekijän kuin asiakkaan kannalta. Tunteita tunnistamalla ja ohjaamalla voidaan vaikuttaa tutkitusti omaan hyvinvointiin ja luoda parempia asiakaskokemuksia. Haluan työni hyödyttävän myös työnantajaa lisäämällä ymmärrystä työntekijöiden tunneosaamisesta, jolloin heillä on mahdollisuus tukea työntekijöitä parhaalla tavalla.

Se miksi valitsin kyselyn toiseksi aineistonkeruumenetelmäksi, johtuu aiheen sensitiivisyydestä. Ajattelen, että vastaajan on luontevaa kirjoittaa itsekseen henkilökohtaisista tunnekokemuksistaan. Hänellä on mahdollisuus pohtia tunteitaan ja palata kyselyyn myöhemmin, jos haluaa miettiä kysymystä pidempään. Uskoin saavani kyselyn avulla aitoa ja monipuolista tietoa aiheesta. Jotta olen pystynyt laatimaan oleelliset kysymykset tähän kertaluonteiseen kyselyyn, olen tehnyt sen huolellisesti perustuen teoretiseen tietoon. Olen testauttanut kyselyn kymmenellä koevastaajalla, jotka eivät liity mitenkään tutkimusryhmään. Testauksen perusteella osa kysymyksistä karsiutui pois ja osan kysymyksistä muotoilin uudelleen. Testiryhmän palautteen perusteella minulla fokusoitui rajauksen tärkeys ja tutkimuskysymys tarkentui. Kyselyn vastausprosentti (28 %) jäi suhteellisen alhaiseksi omiin odotuksiini nähden. Kanasen (2015, 208) mukaan sähköpostin kautta välitettävien kyselyjen määrä jää yleensä noin 10 prosenttiin. Eli siihen nähden tulos on kohtuullinen. Alhainen vastausprosentti on mietityttänyt, onko se tosiaan yleinen ilmiö, ettei enää jakseta vastata kyselyihin. Onko työssä niin kiire vai onko aihe epäkiinnostava tai vaikea. Oliko kysely liian pitkä, vaikeat kysymykset, liikaa avoimia kysymyksiä. Turhautuminen, laiskuus, uupumus, syitä voin vain arvailla. Pohdin myös vastasiko kyselyyn sellaiset ihmiset, jolle tunneosaaminen on aiheena tuttu. Silloin kyselyyn olisi valikoitunut tunneosaamisesta motivoituneita vastaajia. Kyselyn rakentaminen ja teettäminen olivat itselleni uusi kokemus. Kysymysten muotoiluun kannatti käyttää aikaa, koska sain vastauksia, joita tutkimuskysymykseen hain. Avointen kysymysten määrää vähentäisin, koska se saattaisi lisätä vastaajien määrää vastaamisen nopeutuessa. Sain palautetta kyselyn

pituudesta. Kyselyn pituus vaikutti keskittymiseen, jolloin vastaamisen flow hävisi. Pituus aiheutti myös ärsyntyntymistä, koska vastaajalla olikin mennyt enemmän aikaa kuin annettu arvio. Teettämässäni kymmenessä testikyselyssä vastausaika vaihteli 6 ja 38 minuutin välillä, minkä perusteella muodostin kyselyyn vastaamiseen kuluvan keskimääräisen arvioajan. Moni asia voi vaikuttaa vastaamisnopeuteen. Jos tunneasiat ovat jo tuttuja ja niitä käsittelee paljon, voi olla helppoa kirjoittaa kokemuksistaan. Toisaalta tunteita paljon käsittelevä voi syventyä aiheeseen ja kirjoittaa aiheesta paljonkin. Aiheen ollessa vieras vastaaminen luonnollisesti vaikeutuu, silloin vastaukset saattavat jäädä lyhyiksi tai niiden pohdintaan joutuu käyttämään enemmän aikaa.

Toisessa vaiheessa toteutin ryhmäteemahaastattelun. Haastateltavien henkilöllisyys ei nousut esiin raportoinnissa. Valitsin kyselyn lisäksi haastattelun, koska halusin syventää ymmärrystä tutkittavaan aiheeseen vastaajien kyselyssä esiin nostamien teemojen mukaisesti. Näin toimiessani koen tekevänä työtä kunnioittavasti ja arvostaen työntekijöiden ainutlaatuisia kokemuksia. Jonkin verran määrittelin haastattelun runkoa jo suunnitelma vaiheessa, koska halusin nostaa esiin kysymyksen tuen tarpeesta tunnetyöskentelyyn. Haastattelun runkoa määritteli tutkimuskysymys. Teemahaastattelusta odotin polveilevaa keskustelua, mutta keskustelu ei lähtenyt niin luontevasti tietokoneen välityksellä kuin kasvotusten tapahtuvassa haastattelussa olisi ehkä tapahtunut, vaikka kannustin kertomaan omista ajatuksista, tunteista ja kokemuksista vapaasti. Haastattelussa vastaajien käyttämä kieli sisälsi paljon täytesanoja, jotka loivat vaikutelman aiheen hankaluudesta. Vastauksissa ilmeni myös paljon pohdiskelevaa ajatusta, josta oli vaikea saada kiinni, koska lauseet jäivät ikään kuin roikkumaan ilmaan tai kesken, vastaajan siirtyessä jo toiseen ajatukseen. Minua helpotti litteroidessa se, että tunsin haastateltavien äänet entuudestaan. Toki Teams- videotallenne auttoi myös havainnoimaan, kuka oli äänessä. Kaikki vastaajat eivät halunneet käyttää videokuvaa ja teknisistä syistä osa joutui sulkemaan videon haastattelun aikana. Haastattelussa teemat koettiin hankaliksi ja vastaaminen tuntui vaikealta ja vastaukset olivat toisinaan ympäröityjä. Aiheen haasteellisuudesta huolimatta vastaajat osasivat kertoa hienosti kokemuksistaan. Kun olin tiivistänyt haastattelun, ymmärsin käsissäni olevan merkityksellistä aineistoa, joka vastasi hyvin molempiin tutkimuskysymyksiin.

Tämä tutkimus herätti vastaajissa mielenkiintoa ja he kertoivatkin kiinnostuksen tunnetyöskentelyä kohtaan lisääntyneen. Olen siitä kiitollinen, koska kiinnostuksen lisääminen oli myös yksi tavoitteistani, mikä selkeästi toteutui. Olen suunnattoman kiitollinen kaikille, jotka jakoivat kokemuksiaan ja osaamistaan kanssani niin kyselyssä kuin haastattelussa. Vastauksista muodostui merkityksellisiä tuloksia, jotka kuvaavat tunneosaamista merkityksellisessä työssä kehitysvamma- ja autismlialalla.

Kun puhutaan eettisyydestä, puhutaan myös laadusta ja tutkimuksen luotettavuudesta. Laadullinen tutkimus ei automaattisesti tarkoita laadukasta tutkimusta. Tutkimussuunnitelman tulisi olla laadukas, tutkimusasetelma sopiva ja raportointi hyvin tehty. Eettinen sitoutuneisuus ohjaa työn tekemistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 149-150.) Hyvä tieteellinen käytäntö ohjaa tutkimuksen tekijää lisäten työn uskottavuutta ja luotettavuutta. Tutkimus toteutetaan ja raportoidaan yksityiskohtaisesti. Kaikissa työn vaiheissa noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Oikeudet, vastuut ja velvollisuudet kirjataan, kuten myös tutkimustulosten omistajuus ja aineiston arkistointiin liittyvät asiat. Tiedonhankinta- tutkimus- ja arviointimenetelmät ovat eettisesti kestäviä. Muiden tutkijoiden työtä ja saavutuksia arvostetaan sekä kunnioitetaan viitattaessa niihin omassa tutkimuksessa. Tutkimusluvut ja tarvittava eettinen ennakoarviointi on tehty. Tutkija arvioi huolellisesti oman esteellisyytensä. Tietosuoja-asiat on huomioitu. Rahoittajat ja muut merkittävät sidosryhmät ilmoitetaan kaikille tutkimukseen osallistuville ja tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. (HTK ohje 2012, 6-7.) Arvostan valtavasti jokaisen ihmisen kokemusta ja käsittelin aineistoa kunnioittaen. En ole ollut tekemisissä tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden kanssa, joten en ole vaikuttanut heidän vastauksiinsa. He eivät myöskään vaikuttaneet näin ollen minuun analysoidessani aineistoa. Rehellisyys on itselleni hyvin tärkeä arvo, joka on kantanut läpi tämän työn. Olen kirjannut huolellisesti jokaisen käyttämäni lähteen ja kerron tarkasti työni eri vaiheet.

Ihmistieteellisessä tutkimuksessa tieto on harvoin faktaa tai niin sanottua puhdasta tietoa, yleensä se on vain rajoittunutta ymmärrystä ilmiöstä tai asiasta. Vaikka ilmiö ei voi olla vain hyvää tai huonoa, oikeaa tai väärää, on muun muassa organisaatioiden pystyttävä tekemään näitä päätöksiä annetun tiedon varassa. Tutkimustiedon avulla pystytään suunnittelemaan toimintatapoja ja arvioimaan vanhoja, tukemaan ihmisten itseymmärrystä sekä sosiaalista toimintaa. Kaikki tämä perustuu tieteellisen tiedon luotettavuuteen. (Ronkainen ym. 2011, 153.) Tällä opinnäytetyöllä lisään työnantajan ymmärrystä työntekijöiden tunneosaamisesta.

6.2 Huomioita työnantajalle

Miten organisaatio voi hyödyntää tunteita? Se tapahtuu tunneosaamisen kautta eli ensin on tiedostettava ja ymmärrettävä tunteita ja niiden vaikutuksia. On herätettävä uteliaisuus saada tunteita koskevaa tietoa. (Rantanen 2011, 319.) Tässä opinnäytetyössä olen tuonut esiin tunteiden synnyttämiä hyötyjä ja haittoja. Tutkimuksessa nousi esiin työntekijöiden kokemia tunteita ja niiden synnyttämiä merkityksiä. Työntekijöiden kertoma tieto on työnantajan hyödynnettävissä. Vaikka otanta on pieni suhteutettuna työntekijöiden kokonaismäärään, se tuo kuitenkin merkityksellistä tietoa, mikä ansaitsee työnantajan huomion ja tarpeen tarkastella toimintaa.

Työntekijöiden kokemuksiin vaikuttaminen vaatii taitoa tunteiden tunnistamiseen, arviointiin ja ilmaisuun sekä kykyä muuttaa ja tukea tunteita. Prosesseja tunteiden säätelyyn on useita,

kuten huomion suunnan kontrollointi, konfliktin tarkkailu, henkisen tilan arviointi ja toiminnan suunnittelu. Organisaatiossa tulee johtaa keskeisiä tunteita hyödyntäen niitä tarkastelun ja rakentamisen kautta. Kokemuksiin voidaan vaikuttaa myös pienten asioiden kautta, joilla on suuri merkitys tunnetilan kannalta. (Åhman 2014, 249.) Ihmiset ajattelevat ja toimivat vain merkityksellisen tiedon pohjalta; tiedon, joka herättää tunteita (Rantanen ym.2020, 181).

Henkistä kuormitusta ilmoitti kokevansa jokainen vastaaja ja se nousi esiin negatiivisten tunteiden kautta. Riittämättömyys ja uupumus olivat tunteita, joita koettiin eniten asiakastilanteissa. Niiden vaikutus henkisiin voimavaroihin on suuri. Mitä työnantaja voisi tehdä tukeakseen työntekijöitä parempaan jaksamiseen ja vaikuttaakseen tunneilmastoon? Negatiiviset tunteet kuuluvat työhön, mutta millainen rooli niillä on, se vaatii tarkastelua. Ovatko haastavat tunteet ohimeneviä turhautumisia, pettymyksiä ja riittämättömyyden tunteita vai jäävätkö ne tunneilmastoon vellomaan kriittisyytenä, vastusteluna, kyynisyytenä ja jatkuvana nurihana? Ovatko ne yksittäisiä tilanteita tai henkilöitä koskevia vai koko työyhteisöä leimaavia laaja-alaisia ilmiöitä? Olipa niin tai näin, negatiiviset tunteet on kohdattava ja käsiteltävä rakentavasti. (Rantanen ym. 2020, 127.)

Tässä tutkimuksessakin nousi esiin, että työnantajan asettamat tavoitteet työlle koetaan kangeina ja ne aiheuttavat hankalia tunteita, joiden koetaan vaikuttavan negatiivisesti tunneilmastoon. Miten tavoitteet koettaisiin yhteisiksi? Miten tavoitteet motivoisivat työntekijää? Tunteet vaikuttavat vahvasti siihen, miten työntekijä sitoutuu tavoitteisiin ja miten paljon on valmis niiden eteen yrittämään. (Rantanen 2011, 38.) On muistettava puhua sekä järjellä, että tunteella. Pelkällä tiedolla ei muuteta tekemistä. (Åhman 2014, 272.)

Psykologiryhmä totesi johtopäätöksessään 200 tunnetutkimuksen yhteenvedossa, että meille on luontaista kiinnittää huomiota kielteisiin asioihin. Siksi myönteisiin asioihin suhtautuminen vaatii enemmän tietoista opettelua. (Åhman 2014, 232.) Jos kielteisten tunteiden käsittely on organisaatiossa tärkeää, niin on myös positiivisten tunteiden. Miten kasvatetaan jo olemassa olevaa hyvää, sitä ilon, onnistumisen ja hyväntuulisuuden tunneilmastoa, jonka ymmärretään toimivan työssä kantavana voimana?

Tunnetaidot ovat työyhteisötaitoja, joiden avulla voidaan ymmärtää tunnekokemuksia ja ihmisten käytöstä sekä vaikutuksia vuorovaikutustilanteissa. Kuulostaa yksinkertaiselta, mutta useinkaan ei ajatella millaisia seurauksia toiminnallamme on ja miten ne vaikuttavat tunneilmastoon. Tunneilmaston johtamisen pitäisi olla arkipäiväistä, jotta sillä olisi vaikuttavuutta. Tunnejohtamisen tulisi olla osa organisaation toimintaa. Sen tulisi olla säännöllisesti mitattavaa ja kehitystä seurattavaa toimintaa, jotta luodaan edellytykset kestäväälle ajattelun ja toimintatapojen muutoksille. (Rantanen ym. 2020, 183.)

Oleellista olisi tarkastella tunteita kunkin yksikön näkökulmasta, jolloin ymmärretään juuri tietyn toimintayksikön yksilölliset tarpeet ja toimintamallit. Tunteiden johtamisen malli voisi koostua vaikka seuraavista tunne- elementeistä; läsnäolon tunteen varmistaminen, uteliaisuuden ja kiinnostuksen herättäminen, omaksi kokemisen tunteen edistäminen, vapauden tunteen luominen ja oppimisen tunteen kasvattaminen (Åhman 2014, 258-260).

6.3 Tunteikas prosessi

Tunnetyöskentelyssä reflektiivisyys on avainasemassa. Se on paikoin työlästä, paikoin oivaltavaa ja palkitsevaa. Samoin on näyttäytynyt reflektiivisyys tätä opinnäytetyötä tehdessä. Teoriaan tutustuminen oli valtavan mielenkiintoista ja innostavaa, mutta myös hämmentävää tunneajattelun monimutkaisessa kentässä. Kuten usein voi todeta tiedon määrän lisääntyessä, huomaat, miten vähän lopulta tiedätäkään. Niin kävi minullekin. Ymmärrys itsestäni on lisääntynyt tämän opinnäytetyön prosessin aikana, niin tunneosaamisen näkökulmasta kuin oppijana. Pelko, epäusko, ahdistus ja haavoittuvuus ovat olleet tunteita, joita minun on pitänyt käydä läpi tässä opinnäytetyön prosessissa. Niiden lomassa ovat kuplineet ilo, innostus, oivalus, luovuus, onnistuminen ja kiitollisuus. Olen kohdannut monenlaisia tunteita oppiakseni ja ennen kaikkea kasvaakseni omassa voimassani. Riittämättömyys on ollut myös minulle tuttu tunne. Sen ääreen on pitänyt pysähtyä, ymmärtää ja hyväksyä. Kerroin aiemmin riittämättömyyden tunteen joskus liittyvän vaativuuden tunnelukkoon. Tunnetyöskentelyn avulla tunnelukko saadaan avattua ja elämä helpottuu, mikä näkyy yleensä myös ympäristössä positiivisesti. Vaativuuden tunnelukon avautuessa, riman laskeminen helpottuu. Kaiken tekemisen ei tarvitse olla täydellistä ja vähempikin riittää. Jatkuva suorittaminen ja saavuttaminen ei ole enää pakonomaista ja elämästä alkaa nauttia rennommin ja vähemmän stressaantuneena. Tekemättömät työt eivät ahdista tai aiheuta syyllisyyttä. Joustavuus ja virheiden sietokyky paranevat. Yliherkkyys muiden kritiikille laimenee. Ei synny enää kokemusta muiden hyökkäyksestä sinua kohtaan, jolloin sinun ei ole tarvetta puolustautua tai hyökätä takaisin. (Takkanen 2017.)

Vaikka toteutin opinnäytetyön pääsääntöisesti laadullisena, toi määrällinen aineisto tutkimukseen kiinnostavaa ulottuvuutta. Valitsin tutkimuksen kohdejoukon monipuolisesti, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin todellista kohderyhmää. Kyselyn ja haastattelun käyttäminen aineistonkeruumenetelmänä oli hyvä valinta. Niiden erilaisuus oli mielenkiintoista ja opettavaista. Molemmat täydensivät toisiaan. Aloittaessani ajattelin, että haastattelun avulla täydennän kyselyssä esiin nousseita aiheita. Näin tapahtuikin, mutta myös kysely sai uudenlaista merkitystä haastattelun vastauksista. Menetelmät kietoutuivat yhteen.

Aineistoa analysoidessa minulla heräsi paljon tunteita, kuten iloa, ihastusta, kiinnostusta, myötätuntoa ja kunnioitusta, mutta myös surua, huolta ja ahdistusta. Viimeksi mainitut tunteet nousivat kohtaamisissa esiintyvistä väsymyksen, riittämättömyyden ja turhautumisen

tunteista sekä aggressiivisesta ja ahdistuneesta käytöksestä joita työntekijät kokevat. Miten työntekijä voisi auttaa asiakasta haastavien tunteiden käsittelyssä, ottamatta tunteiden negatiivista energiaa itselleen? On työntekijöitä, jotka osaavat käsitellä näitä haastavia tunteita, mutta on myös niitä, jotka voisivat hyötyä tunneosaamisen kehittämisestä. Jokainen on ansainnut hyvinvointia ja jokainen voi vaikuttaa siihen itse, sillä tukea on saatavilla.

Vastauksissa nousi esiin konfliktitilanteen purkamisen tärkeys ja kuinka merkityksellistä siitä on oppia. Kuinka helppoa on kohdata ”neutraalina” asiakas, joka on aiemmin hyökännyt kimppuun? Miten voimme vaikuttaa omaan käytökseen, ajatteluun, asenteisiin, uskomuksiin ja tulkintoihin kasvattamatta haastavia tunnetiloja mahdollistaaksemme asiakkaan arvostavan kohtaamisen? Nämä ovat asioita, joita voimme oppia, joiden avulla vaikutamme ratkaisevasti vuorovaikutustilanteissa.

Läsnäolon voimasta kirjoittanut Echart Tolle (2020) mukailee Shakespearea seuraavasti:

”Mikään asia ei ole hyvä tai paha, mutta ajatus tekee sen valinnan.”

Tolle kuvaa ajatusten nousevan esiin omista kokemuksista. Ajatuksilla on taipumus kertoa tarinaa, syöttää puhetta. Kasvatamme esimerkiksi pelkoa, lisäämällä ajatuksia siihen mitä tapahtui ja mitä tapahtuu tulevaisuudessa. Ihminen voisi pysähtyä ja pohtia tilannetta juuri sellaisena, kun se on nyt, lisäämättä siihen mitään. (Tolle 2020.)

Kyselyssä positiivisia tunteita valittiin enemmän kuin negatiivisia tunteita. Se eroaa haastattelussa esiin tulleesta ajatuksesta, että usein menemme tilanteeseen negatiivinen tunne edellä ja negatiiviset tunteet jäävät helpommin ajatuksiin ja kehoon. Hyödynnetäänkö hankalia tunteita oikein? Kyselyyn vastanneista kaikki uskalsivat käsitellä negatiivisia tunteita. Riittämättömyys, uupumus, ärsyntyminen ja turhautuminen nousivat laajasti aineistossa esiin ja mielestäni se kertoo, että negatiivisia tunteita olisi syytä tarkastella enemmän työyhteisössä. Juuri edellä mainitut ovat tunteita, jotka vaikuttavat henkisiin voimavaroihin ja kuormittavat, kuten jokainen vastaajista koki. Voisiko haastavista tunteista puhumista harjoitella, millaisin elein, ilmein, kysymyksiin voisi auttaa itseään tai asiakasta hankalassa tilanteessa, miten kohdata pelottava tunne yksin, työyhteisössä tai yhdessä asiakkaan kanssa? Miten oppia näkemään kielteisen tunteen sanoma ja kääntää se voimavaraksi?

Vastauksista kävi ilmi, että työntekijä ymmärtää, ettei asiakas pysty itse käsittelemään omia vaativia tunnetilojaan kuten aggressiivisuutta, väkivaltaisuutta, raivoa tai ahdistusta ja se purkautuu huonona käytöksenä muita kohtaan. Miten työntekijä voisi auttaa asiakasta käymään läpi näitä tunteita ja tukea asiakasta, jotta hän voisi ymmärtää itseään ja omia toimintatapojaan paremmin? Olisi mielenkiintoista tutkia enemmänkin juuri sitä, miten me työntekijöinä voimme auttaa asiakasta tunneosaamisessa. Ensin on kuitenkin selvitettävä miten tunteet ylipäättään näyttäytyvät, miten ne koetaan ja miten niitä käsitellään.

Opinnäytetyön prosessi on ollut paljon monipuolisempi ja pidempi matka kuin oletin. Se on antanut tilaa sisäiselle kasvulle. Suuri lämpö ja kiitollisuus tuntuvat kehossa miettiessäni kulunutta vuotta tämän aiheen parissa. Aloittaessani kesällä 2019, en vielä arvannut miten mielenkiintoisen aiheen parissa tulen työskentelemään. Haalin monipuolisesti teoriaa aiheesta ja kahlasin tutkimuksia tunteista. Aiheestahan löytyi valtavasti materiaalia, mutta kuten jo olen todennutkin kehitysvammaapuolella tehtyjä tutkimuksia ei juuri löytynyt. Odottaessani tutkimuslupaa teetin testikyselyn ja hioin kyselyä lopulliseen muotoonsa. Luvan saamisen jälkeen teetin kyselyn kohderyhmällä helmikuussa. Perehdyin aineistoon heti vastausajan päättymisen jälkeen ja muodostin sieltä nousseista pääkohdista rungon haastatteluun. Koin hyväksi laittaa opinnäytetyön välillä hautumaan ja jatkaa niin sanotusti uusin silmin ja tuorein ajatuksin. Haastattelun toteutin toukokuun viimeisellä viikolla, jonka jälkeen olen työskennellyt aktiivisesti aineiston parissa ja opinnäytetyö alkaa valmistua lopulliseen muotoonsa. Tuntuu haikealta sulkea tämä ovi. Toinen ovi odottaa kuitenkin jo avaamista. Matka aiheen parissa jatkuu, kulkevathan tunteet aina mukana kaikille. Mikä mahtava potentiaali tunteissa onkaan.

Lähteet

Painetut

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevälle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Brown, B. 2013. Uskalla haavoittua elä rohkeasti täydellä sydämellä. Tallinna: Raamatutrükikoja OÜ.

Damasio, A. 2011. Itse tulee mieleen. Tietoisten aivojen rakentaminen. Helsinki: Hakapaino.

Goleman, D. 2007. Sosiaalinen äly. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Goleman, D. 2012. Tunneäly työelämässä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Goleman, D. 2014. Aivot ja tunneäly uusimmat oivallukset. Tallinna: Raamatutrükikoja OÜ.

Given, L. 2008. Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods. University of Alberta. E-book.

Hannukkala, M., Heiskanen, T., Kaleva, S., Karila-Hietala, R., Kuitunen, S-L., Lumijärvi, T., Mäenpää, E., Stengård, E., Tuomaala, E., Turhala, S. & Wahlbeck, K. Mieli Suomen mielenterveys ry 2019. Mielenterveys elämäntaitona. Mielenterveyden Ensia pu 1. Waasa Graphics Oy.

Helle, M. 2018. Järki ja tunteet. Oivalluksia riidoista, neuvotteluista ja sopimisesta. Suomi: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2013. Turvaverkko vai trampoliini sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Jalonen, H., Vuolle, M. & Heinonen, L. 2016. Negatiiviset tunteet positiivinen business. Lietua: BALTO print Oy.

Juuti, P. & Salmi, P. 2014. Tunteet ja työ uupumuksesta iloon. Juva: Bookwell Oy.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen työn vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2013. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kerola, K., Kujanpää, S. & Timonen, T. 2009. Autismin kirjo ja kuntoutus. Juva: WS Bookwell.
- Kokkonen, M. 2017. Ihastuttavat vihastuttavat tunteet. Opi tunteiden säätelyn taito. 3., uudistettu painos (1.Painos 2010). Juva: Bookwell Digital.
- Myllyviita, K. 2016a. Tunne tunteesi. Riika: Livonia print.
- Myllyviita, K. 2016b. Tunne tunteesi. Äänikirja Storytel. Hyvinkää.
- Määttä, K. (toim) 2006. Tunteiden rakkaus ja rikkaus. Avaimia tunteiden tulkintaan. Antologia. Forsberg, H. Tunteet työssä - esimerkkinä sosiaalityönä tehtävä ihmissuhdetyö. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Nummenmaa, L. 2010. Tunteiden psykologia. Falun: Scandbook AB.
- Nummenmaa, L. 2019. Tunnekartasto. Kuinka tunteet tekevät meistä ihmisiä. EU: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Rantanen, J. 2011. Tunteella! Voimaa tekemiseen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Rantanen, J., Leppänen, I. & Kankaanpää, H. 2020 Johda tunneilmastoa. Vapauta työyhteisösi todellinen potentiaali. Liettua: BALTO print.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. WSOYpro Oy.
- Salonen, E. 2017. Intuitio ja tunteet johtamisen ytimessä. Liettua: BALTOprint.
- Seppälä, E. 2016. Elä onnellisemmin. Käytännön opas onnellisuuteen, menestykseen ja hyvinvointiin. Liettua: ScandBook UAB.
- Seppälä, H. 2017. Erilaisuuden eväät: kirja kehitysvammaisuudesta. Kouvola: PackageMedia Oy.
- Sydänmaalakka, P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen. Turenki: Hansaprint Oy.
- Takanen, K. 2017. Murra tunnelukkosi. Työstä tunteet, toimi toisin. Werner Söderström Osakeyhtiö. Äänikirja. Storytel.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja Sisällönanalyysi. EU: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

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

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn Lectura AB.

Åhman, H. 2014. Mielen johtaminen organisaatiossa. Latvia: Livonia print.

Sähköiset

Autismiliitto 2020a. Autismikirjo - mistä on kysymys? Viitattu 28.1.2020.

<https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo>

Autismiliitto 2020b. Autismi (F84.0). Viitattu 28.1.2020.

<https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo/autismi>

Brander, E. 2013. Tunneäly johtajan päätöksenteon työkalupakissa. Liiketaloustiede, johtamisen ja organisoinnin pro gradu- tutkielma. Viitattu 16.1.2020.

<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/95746/417192.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Brown, B. Haavoittuvuuden voima 2010. TEDxHouston. Viitattu 2.10.2019.

https://www.ted.com/talks/brene_brown_on_vulnerability/transcript?language=fi#t-1196998

Echart Tolle 2020. There Is Another Way | Special Teaching from Eckhart Tolle.

<https://www.youtube.com/watch?v=5MG1XcntrT4>

Heikkinen, K. 2019. Tiede. Tunne voittaa järjen. Viitattu 16.9.2019.

<https://www.tiede.fi/artikkeli/artikkelit/tunne-voittaa-jarjen>

HTK ohje 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 25.9.2019.

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

Kero, S-M. 2018. KEHOLLISUUS JA TUNTEET SOSIAALITYÖSSÄ Vuoropuhelua ihmisyyden ja ammattilaisuuden kanssa. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 17.7.2020.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58641/URN:NBN:fi:jyu-201806203275.pdf?sequence=1>

Kolari, P. 2010. Tunneälyjohtaminen asiantuntijaorganisaation muutoksessa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Viitattu 19.1.2020.

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66594/978-951-44-8039-3.pdf?sequence=1>

Kylmänen, H. & Ukkola, R. 2017. "Aina ei voi auttaa" -sosiaalityön asiakastilanteissa koettujen tunteiden vaikutus työhyvinvointiin. Sosiaalityö. Lapin yliopisto. Viitattu 19.1.2020.

<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63070/Kylm%c3%a4nen.Hanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lampinen, M-S., Viitanen, E. & Konu, A. 2013. SOSIAALILÄÄKETIETEELLINEN AIKAKAUSLEHTI 2013: 50 71-86. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus yhteisöllisyydestä työelämässä. Viitattu 16.9.2019. Noudettu osoitteesta <https://journal.fi/sla/article/view/8564>

Lehtonen, P., Peltola, T., & Bamberg, J. 2015. Miltä nyt tuntuu?. *Alue Ja Ympäristö*, 44(2), 1-2. Noudettu osoitteesta <https://aluejaymparisto.journal.fi/article/view/64862>

Leveälahti, S., Nieminen, J., Nyyssölä, K., Suominen, V. & Kotipelto, S. (toim.) 2019. Osaamisrakenne 2035. Alakohtaiset tulevaisuuden osaamistarpeet ja koulutuksen kehittämishaasteet - Osaamisen ennakointifoorumin ennakointituloksia. Opetushallitus. Viitattu 3.8.2020.

https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamisrakenne_2035.pdf

Okko, S. 2019. Uusikaiku Valtion työelämän kehittämisen kohtaustaikka. Johtaminen. Viitattu 2.10.2019. <http://uusikaiku.valtiokonttori.fi/toissa-kannattaa-tunteilla/>

Paasonen, S. 2017. Affekti suhteina ja intensiteettinä. Viitattu 13.9.2019.

<https://journal.fi/tt/article/view/62067/23612>

PNAS 2018. Nummenmaa, L., Hari, R., Hietanen, J.K. & Glerean, E. RESEARCH ARTICLE. Maps of subjective feelings. Viitattu 7.7.2020. <https://www.pnas.org/content/115/37/9198>

Rinnekoti 2020a. Diakonissalaitos ja Rinnekoti yhdistyivät. Viitattu 27.7.2020.

<https://www.rinnekoti.fi/diakonissalaitos-ja-rinnekoti-yhdistyivat/>

Rinnekoti 2020b. Meistä Rinnekoti. Viitattu 14.1.2020. <https://www.rinnekoti.fi/meista/>

Rinnekoti 2020c. Asumisen tuen palvelut. Hyvää elämää omassa kodissa. Viitattu 14.1.2020.

<https://www.rinnekoti.fi/palvelut/asumisen-palvelut/>

Rinnekoti 2020d. Työllistyminen ja osallisuus. Yhdessä suunniteltua mielekästä työtä ja toimintaa. Viitattu 14.1.2020. <https://www.rinnekoti.fi/palvelut/tyo-ja-osallisuus/>

Salminen, M. 2018. EMOTIONS AND PSYCHOPHYSIOLOGICAL RESPONSES IN ORGANIZATIONAL SOCIAL INTERACTION. Doctoral Programme in Psychology, Learning and Communication Department of Psychology and Logopedics Faculty of Medicine University of Helsinki, Finland. Viitattu 19.1.2020.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/243058/EMOTIONS.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020. Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö vuonna 2014. Viitattu 4.8.2020. <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/terveys-ja-sosiaalipalvelujen-henkilosto/terveys-ja-sosiaalipalvelujen-henkilosto>

Tieteen termipankki 2017. Kirjallisuudentutkimus. Affekti. Viitattu 13.9.2019.

<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kirjallisuudentutkimus:affekti>

Tuovila, S. 2005. Kun on tunteet. Suomen kielen tunnesanojen semantiikkaa. Väitöskirja. Humanistinen tiedekunta, suomen kielen, informaatiotutkimuksen ja logopedian laitos, Oulun yliopisto. Viitattu 7.7.2020. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9514278070.pdf>

Työ- ja elinkeinotoimistot 2019. Ammattibarometri. Työllistymisen näkymät eri ammateissa. Viitattu 17.12.2019.

<https://www.ammattibarometri.fi/kartta2.asp?vuosi=19i&ammattikoodi=5321&kieli=fi>

Vesala, H. 2020. Perustietoja kehitysvammaisista (julkaisematon käsikirjoitus). Vernerinet. Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Viitattu 22.7.2020.

<https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisten-henkiloiden-ikajakauma>

Wallace, S., Guldborg, K. & Bailey, A. 2019. Eteva. Tutkimuskatsaus autismiin. DEDUKTIA. Käännös alkuperäistekstistä "A RESEARCH REVIEW ON AUTISM. Helsinki: Copy-Set Oy

https://www.eteva.fi/globalassets/tiedostot/eteva/oppaat-ja-julkaisut/tutkimuskatsaus-autismiin---deduktia_web.pdf

Kuviot

Kuvio 1: Tutkimusasetelma.....	10
Kuvio 2: Rauven Bar-Onin tunneälykkyyden osa-alueet	15
Kuvio 3: Voimavaroja lisäävät tunnetaidot	26

Taulukot

Taulukko 1: Älyllisen kehitysvammaisuuden asteet.....	13
Taulukko 2: Tunneprosessi	16
Taulukko 3: Seitsemän eniten koettua positiivisista tunnetta	33
Taulukko 4: Muita koettuja positiivisia tunteita	35
Taulukko 5: Kuusi eniten koettua negatiivista tunnetta	36
Taulukko 6: Muita koettuja negatiivisia tunteita	37
Taulukko 7: Tuntemukset asiakastilanteessa	45

Liitteet

Liite 1: Informaatiokirje työntekijöille	63
Liite 2: Kysely	65
Liite 3: Haastattelupyyntö	69
Liite 4: Teemahaastattelurunko	70
Liite 5: Koontitaulukko luokkien muodostamisesta	71
Liite 6: Koontitaulukko (osa) yläluokasta Tunneilmasto	72

Liite 1: Informaatiokirje työntekijöille

Hei!

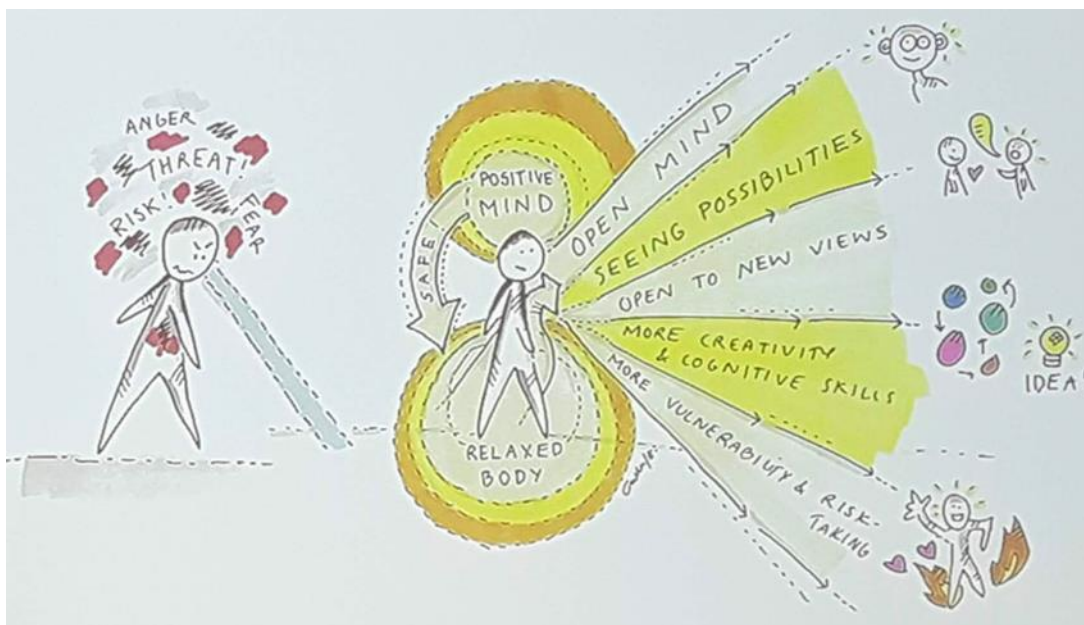
Kerro minulle tunnekokemuksista, joita syntyy asiakastilanteissa.

Olen Sylvesterin asumisyksikön työntekijä ja opiskelen sosionomiksi Laurea- ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötä Rinnekoti- Säätiölle ja tutkimuslupa on myönnetty 6.2.2020.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää työntekijöiden tunneosaamista ja käsityksiä omien tunteiden merkityksistä asiakastilanteissa.

Tunteiden tunnistaminen parantaa tutkitusti hyvinvointia. Omia tunteitaan on tärkeä oppia tunnistamaan, jotta niitä voi käsitellä eli pohtia, käydä läpi, tarkastella sekä hallita. Jokainen ihminen ilmaisee tunteitaan yksilöllisesti ja tunteet näkyvät myös kehon kielessä. On siis myös hyvä pohtia miten tunteet näkyvät eleissä ja ilmeissä.

Alla oleva kuva kertoo tunteiden voimasta mainiolla tavalla.



Kuva: Camilla Tuominen, Tunne työsi - seminaari 5.9.2019

Kehitysvamma- ja autismityötä kutsutaan usein tunnetyöksi. Onko tunteiden tunnistaminen siis jo tuttu juttu? Sitä haluan selvittää sinun avullasi. Viestin lopusta löydät linkin kyselyyn.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa työnantajalle tietoa työntekijöiden tunneosaamisesta ja tuen tarpeesta tunneosaamisen kehittämiseksi sekä lisätä sinun kiinnostustasi tunnetyökentelyyn.

Vastaaminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja. Aineistosta saatetaan käyttää suoria lainauksia opinnäytetyössä, mutta tietoja käsitellään siten, ettei vastaajia tunnisteta. Vastaamalla kyselyyn annat luvan hyödyntää tietoja opinnäytetyössäni. Toivon, että hyödynnät tämän hienon mahdollisuuden kertoa vapaasti omista kokemuksistasi.

Kysely koostuu monivalintakysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä, joita on 11. Kysymykset kartoittavat tunteiden tunnistamista ja niihin liittyviä kokemuksia asiakastilanteissa sekä lopuksi kartoitetaan tuen tarvetta tunneosaamisen kehittämiseksi. Tämän kyselyn täyttämiseen menee aikaa noin 15 minuuttia. Vastaukset torstaihin 20.2.2020 mennessä.

Kiitos jo etukäteen antamistasi vastauksista, ne ovat tärkeitä. Opinnäytetyötä ei ole mahdollista toteuttaa ilman sinun apuasi. Mikäli sinulla on kysyttävää opinnäytetyöstäni tai vastaamisessa ilmenee ongelmia, otathan yhteyttä, alta löydät yhteystietoni.

Pääset kertomaan omia näkemyksiäsi klikkaamalla alla olevaa linkkiä tai kopioimalla sen selaimen osoiteriville.

<https://link.webpolsurveys.com/S/280213FE6473A8F2>

Toteutan kyselyn jälkeen teemahaastattelun syventyien asiakastilanteissa syntyneiden tunteiden merkityksiin sekä tunneosaamisen merkityksellisyyteen. Tässä on sinulla loistava mahdollisuus välittää työnantajalle tietoa tärkeästä hyvinvointiin vaikuttavasta aiheesta ja syventää omaa ymmärrystä. Jos aihe kiinnostaa ja haluat osallistua haastatteluun, ole yhteydessä minuun sähköpostilla tai puhelimitse niin kerron lisää.

Ystävällisin terveisin,

Minna Toivola

Minna.toivola@student.laurea.fi

Puh. - -

Liite 2: Kysely

Kysely tunnekokemuksista asiakastilanteissa

Kysymyksiä on 11

1. Tässä on lista positiiviseksi koettuja tunteita, rastita niistä tunteet joita sinulla esiintyy asiakastilanteiden aikana. Voit valita useita.

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ilo | <input type="checkbox"/> Kiitollisuus | <input type="checkbox"/> Innostuneisuus |
| <input type="checkbox"/> Valppaus | <input type="checkbox"/> Myötätunto | <input type="checkbox"/> Ylpeys |
| <input type="checkbox"/> Hellyys | <input type="checkbox"/> Onnellisuus | <input type="checkbox"/> Turvallisuus |
| <input type="checkbox"/> Mielihyvä | <input type="checkbox"/> Rentous | <input type="checkbox"/> Rauhallisuus |
| <input type="checkbox"/> Yhteenkuuluvuus | <input type="checkbox"/> Rohkeus | <input type="checkbox"/> Toiveikkaus |
| <input type="checkbox"/> Tehokkuus | <input type="checkbox"/> Itsevarmuus | <input type="checkbox"/> Herkkyys |
| <input type="checkbox"/> Luovuus | <input type="checkbox"/> Hyväntuulisuus | <input type="checkbox"/> Onnistuminen |
| <input type="checkbox"/> Helpotus | <input type="checkbox"/> Tyytyväisyys | <input type="checkbox"/> Tahdonvoima |

Joku muu tunne?

2. Tässä on lista negatiivisiksi koettuja tunteita, rastita niistä tunteet joita sinulla esiintyy asiakastilanteiden aikana. Voit valita useita.

- | | | |
|---|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Pelko | <input type="checkbox"/> Suru | <input type="checkbox"/> Ahdistus |
| <input type="checkbox"/> Viha | <input type="checkbox"/> Levottomuus | <input type="checkbox"/> Turvattomuus |
| <input type="checkbox"/> Kateus | <input type="checkbox"/> Voimattomuus | <input type="checkbox"/> Hermostuneisuus |
| <input type="checkbox"/> Ilottomuus | <input type="checkbox"/> Hämmennys | <input type="checkbox"/> Pettymys |
| <input type="checkbox"/> Kyllästyminen | <input type="checkbox"/> Nolous | <input type="checkbox"/> Saamattomuus |
| <input type="checkbox"/> Sekavuus | <input type="checkbox"/> Inho | <input type="checkbox"/> Haavoittuvuus |
| <input type="checkbox"/> Tyytymättömyys | <input type="checkbox"/> Uupumus | <input type="checkbox"/> Riittämättömyys |

Epätietoisuus Halveksunta Kiihtymys Katkeruus Raivo Toivottomuus

Joku muu tunne?

--

3. Kuvaile asiakastilanne, jossa tunteesi ovat vaikuttaneet tapahtumien kulkuun. Kerro myös millaisista tunteista oli kysymys.

4. Asiakas on ollut voimakkaan tunnetilan vallassa. Kuvaile millaisia tunteita se on sinussa herättänyt. Kuvaile myös asiakkaan tunnetilaa.

5. Millainen asiakastilanne on saanut sinussa aikaan positiivisia tunteita? Kuvaile miten tunteet ilmenivät.

6. Kuvaile negatiivisia tunteita sisältänyt asiakastilanne? Kuvaile miten tunteet ilmenivät.

7. Miten työstät asiakastilanteissa syntyneitä negatiivisia tunteita?

8. Millaisista tunteista olet hyötynyt asiakastilanteissa?

9. Mitä hyötyä/haittaa sinulle on tunnetyöskentelystä?

10. Valitse vaihtoehto joka kuvaa parhaiten tuntemuksiasi liittyen asiakastilanteisiin

	1 Ei lainkaan	2 Vain vähän	3 Jonkin verran	4 Melko paljon	5 Erittäin paljon
Hyödynnän positiivisia tunteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskallan käsitellä negatiivisia tunteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunteet kuormittavat fyysisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunteet kuormittavat henkisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on hyvät tunnetaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joudun peittelemään tunteitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sana on vapaa. Anna palautetta kyselyn tekijälle. Sydämellinen kiitos, että vastasit.

Muista päättää kysely tallentamalla vastauksesi. Sydämellinen kiitos, että vastasit.

Liite 3: Haastattelupyyntö

Hei!

Tämä on jatkoa helmikuussa lähettämälleni tunnekyselylle, joka liittyy opinnäytetyöhöni Laureassa.

Nyt haen ryhmähaastatteluun viittä työntekijää (kyselyyn vastaaminen ei ole edellytys osallistumiselle). Haastattelu toteutuu toukokuun viimeisellä viikolla Teamsilla, jos livetapaaminen ei ole mahdollista. Haastattelu kestää 1,5-2 h. Sovitaan tapaamisajasta yhdessä, kun ryhmä on kasassa.

Puhutaan tunteista ja niiden merkityksistä asiakaskohtaamisissa. Jakamalla sinun kokemuksiasi ja näkemyksiä työstäsi autat minua opinnäytetyöni loppuun saattamisessa. Sinulla on hieno mahdollisuus kertoa tärkeää kokemustietoa työnantajallesi. Tule rohkeasti mukaan juttelemaan porukassa tästä tärkeästä ja mielenkiintoisesta aiheesta.

Keskustelun teemoina ovat vahvistavat ja kuormittavat tunteet, tunteiden edut ja haitat, tunteisiin liittyvä ammatillisuus ja työnantajan tuki.

Ota yhteyttä, jos sinulla on kysyttävää. Kerron mielelläni lisää.

Ilmoittautuminen haastatteluun viimeistään 17.5.2020 mennessä.

Aurinkoa viikonloppuusi, voi hyvin ❤️

Ystävällisin terveisin,

Minna Toivola

Sosionomi opiskelija

Laurea

puh. - -

Liite 4: Teemahaastattelurunko

Vahvistavat ja kuormittavat tunteet

Mitä sinulle merkitsevät positiiviset tunteet asiakaskohtaamisissa?
Miten hyödynnät positiivisia tunteita asiakastyössä?

Kuvaile millaisia haastavia tunteita olet kokenut asiakastilanteessa?
Mistä ne syntyivät?
Mitä niille tuli tehtyä?

Millainen merkitys kehonkielellä ja muulla sanattomalla viestinnällä on kohtaamisessa?
Tunteet kuormittavat fyysisesti ja henkisesti, kuvaile omia tuntemuksia.

Tunteiden edut ja haitat

Millaista hyötyä tunteista on?
Millaista haittaa tunteista on?
Voiko omia tai asiakkaiden tunteita ohjata, miten?

Tunteisiin liittyvä ammatillisuus

Miten tunteet vaikuttavat ammatillisuuteen?
Mitä merkitystä on negatiivisten tunteiden käsittelyllä?

Työnantajan tuki

Miten työnantaja tukee tunneosaamisessa?
Millaista tuki voisi olla?

Liite 5: Koontitaulukko luokkien muodostamisesta

Pääluokka	Yläluokka	Alaluokka
Tunteiden käsittely	<p>Tunteiden tunnistaminen</p> <p>Tunteiden säätely</p> <p>Tunteiden purkaminen</p>	<p>Tunteita pitää tunnistaa</p> <p>Vaikeus tunnistaa tunteita</p> <p>Itsetuntemuksesta on hyötyä</p> <p>Kuormittavat tunteet syövät energiaa</p> <p>Tunnetta ei ole tarpeen ohjata tai välittää</p> <p>Huumorin vaikutus tunteisiin</p> <p>Tunteiden tarkastelu työkavereiden kanssa</p> <p>Tunteiden tutkiminen työnohjauksessa</p> <p>Tunteita voi ohjata</p> <p>Tunteiden tarkastelu opettaa</p> <p>Tunteiden ohjaaminen on käsittämätöntä</p> <p>Asiakkaan kohtaaminen konfliktin jälkeen</p> <p>Asiakkaalle voi kertoa käytöksen herättämistä tunteista</p> <p>Ohjaaja auttaa asiakasta tunteiden kanssa</p>
Tunneilmasto	<p>Tunteiden tuki</p> <p>Tunteiden sanaton viestintä</p> <p>Tunteet viestintuojana</p> <p>Tunteiden tarttuminen</p> <p>Tunteiden syntyminen</p> <p>Organisaation huomio</p> <p>Ammattitaito</p>	<p>Tunteiden vaikutus hyödyttää asiakasta</p> <p>Kannattelevat tunteet voimaannuttavat</p> <p>Asiakas ilahduttaa</p> <p>Hauskuus töissä</p> <p>Tunteista on hyötyä</p> <p>Tunteet ovat osa ammatillisuutta</p> <p>Asiakkaan identiteettiä on mahdollista vahvistaa</p> <p>Tunnetyöskentelyä tukevat resurssit</p> <p>Kehonkieli puhuu vuorovaikutuksessa</p> <p>Kehonkielellä ei ole suurta merkitystä kohtaamisissa</p> <p>Negatiivisten tunteiden merkitys on sama kaikille</p> <p>Tunnekuormituksesta syntyviä reaktioita</p> <p>Vaikeus tunnistaa tunteiden aiheuttamia oireita</p> <p>Ikävä tunne siirtyy seuraavaan kohtamiseen</p> <p>Tunteet tarttuvat</p> <p>Asiakkaat koettelevat ohjaajien tunteita</p> <p>Ilo syntyy olemalla oma itsensä</p> <p>Hyvä ilmapiiri antaa tunteille tilaa</p> <p>Tunneajattelu tunnistetaan huonosti organisaatio tasolla</p> <p>Luottamuksen rakentuminen</p> <p>Ammatillisuuden merkitys</p>

Liite 6: Koontitaulukko (osa) yläluokasta Tunneilmasto

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
<p>" - sellanen sekava mieli usein tarttee lähelleen sellasta rauhallisuutta ja johdonmukaisuutta - -"</p> <p>" - siin tilantees hänelle täytyy välittää sellainen tunne et hänellä on hyvä olla - -"</p> <p>" - asiakas on vastaanottavaisempi."</p> <p>" - ilohan on kuitenkin aika vahva voima tai sellanen positiivinen tunnearvo - - ihan ilmiselvä hyöty, jos puhutaan suorist tilanteista."</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sekava mieli tarvitsee lähelleen rauhallisuutta ja johdonmukaisuutta • Hyvän olon tunteen luominen asiakkaalle • Asiakas on vastaanottavaisempi • Ilo on vahva voima, jonka viemisestä asiakastilanteeseen on hyötyä 	Tunteilla vaikutetaan asiakkaaseen	Tunteiden tuki	Tunneilmasto
<p>" - hyöty on siinä, että pääsee lähemmäs sitä asiakasta - -"</p> <p>" - iloisuus myös lisää työmotivaatiota - -"</p> <p>" - on sellanen ilonen fiilis ja hyvä olla."</p> <p>" - positiivinen tunne auttaa jaksamaan paljon paremmin kuin se joku käänteinen tunne."</p> <p>" - antaa asiointin olla - - ei kannata takertuu liikaa."</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pääsee lähemmäs asiakasta • Työmotivaatio lisääntyy • Hyvän olon tunteet lisääntyvät • Positiivinen tunne auttaa jaksamaan • Asioista irti päästäminen helpottaa 	Kannattelevat tunteet voimaannuttavat		
<p>" - hänelt on saanu positiivisen palautteen - -"</p> <p>" - näkyy hänestä et hän on iloinen ja onnellinen niin siitä tulee itelle hyvä fiilis ja ilon kokemus."</p> <p>" - ihminen tuottaa mulle iloa - -"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan positiivinen palaute ilahduttaa • Asiakkaan ilo ja onnellisuus tuottavat ohjaajalle iloa • Asiakas tuottaa iloa 	Asiakas ilahduttaa		
<p>" - ilo ja hauskaa no siihenhän sitä nyt pyrkii joka päivä töissä."</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pyrkimys iloon ja hauskuuteen joka työpäivä 	Hauskuus töissä		