

## Tunneällyn merkitys assistenttityössä

Heidi Ruumensaari



<b>Tekijä(t)</b> Heidi Ruumensaari	
<b>Koulutusohjelma</b> Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Tunneällyn merkitys assistenttityössä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 42 + 3
<p>Tunneäly on yksi älykkyyden muodoista, jota on tutkittu vielä varsin vähän, mutta siitä puhutaan nykypäivänä enemmän kuin aiemmin. Tunneäly tarkoittaa kykyä havaita omia sekä toisten ihmisten tunteita, ymmärtää niitä sekä kykyä hallita omia tunteita ja tunnereaktioita. Tunneäly koostuu sekä henkilökohtaisista että sosiaalisista tunnetaidoista, joita molempia tarvitaan työssä menestymiseen. Asiantuntija ovat arvioineet, että tunneäly sekä erilaiset tunnetaidot ovat halutuimpien taitojen joukossa tulevaisuuden työelämässä. Tekniset taidot eivät enää, vaan tarvitaan myös tunne- ja tiimityötaitoja. Tunteet vaikuttavat myös työelämässä, sillä olemme työpaikoilla kokonaisina ihmisinä.</p> <p>Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten assistentit hyödyntävät tunneälyä omassa työssään, mikä sen merkitys heille heidän työssään on sekä millaisia tunnetaitoja assistentit tarvitsevat monipuolisessa työssään ja voiko tunneälystä olla myös jotain haittaa assistentin työssä.</p> <p>Tutkimuksen tietoperustassa käydään läpi tunneäly, erilaiset tunnetaidot sekä tunneälyyn läheisesti liittyvät käsitteet kuten empatia ja myötätunto. Kolmannessa luvussa käsitellään assistenttityötä sekä millaisia taitoja sekä osaamista assistentin työssä nykyaikana vaaditaan. Empiirisessä osiossa esitellään haastattelututkimukseen osallistuneet assistentit sekä käydään läpi haastattelujen avulla saadut tulokset. Lopuksi käydään läpi prosessin arviointi, johtopäätökset sekä kehittämis- ja jatkoehdotukset.</p> <p>Tutkimus on toteutettu laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena kesän 2020 aikana ja se on viimeistelty syyskuun alussa. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua yksilohaastattelua, joka on jaettu kolmeen eri teemaan: tunneäly assistenttityössä, henkilökohtaiset tunnetaidot ja sosiaaliset tunnetaidot. Raamit teemoille luotiin teoreettisen viitekehityksen pohjalta. Haastateltavina toimi viisi erilaisissa assistenttitehtävissä työskentelevää henkilöä, jotka löytyivät tutkijan omien verkostojen kautta sosiaalisen media avulla.</p> <p>Tutkimustulokset osoittavat, että assistentit hyödyntävät tunneälyä työssään yllättävänkin paljon ja erilaiset tunnetaidot ovat heidän työssään menestymisen kannalta oleellisia. Tärkeimmiksi tunnetaidoiksi assistentit mainitsivat omien tunteiden hallinnan sekä empatian, jota osoitettiin erityisesti kollegoita kohtaan. Vaikeimmiksi tilanteiksi tunteiden hallinnan kannalta koettiin mm. työpaikan konfliktitilanteet, tiimityö hankalana pidetyn henkilön kanssa ja epäoikeudenmukainen kohtelu. Assistentit toivoivat, että tunnetaitojen kehittämiseen panostettaisiin työpaikoilla, sillä tunnetaitojen katsottiin olevan merkittävässä roolissa assistentin työssä ja auttavan työssä suoriutumisessa.</p>	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Työn tausta ja tavoitteet .....	2
1.2	Opinnäytetyön rakenne .....	3
2	Tunneäly .....	5
2.1	Mitä on tunneäly? .....	5
2.2	Empatia ja myötätunto työelämässä .....	9
2.3	Yrityksen ilmapiiri ja tunneilmasto .....	14
2.5	Tunteella, taidolla ja tiimityöllä .....	15
2.5	Tunneällyn kehittäminen .....	16
3	Tunneäly osana assistenttityötä .....	19
3.1	Assistenttityö .....	19
3.2	Mitä hyötyä tunneälystä on assistenttityössä? .....	19
3.3	Uuden ajan johtaminen assistentin näkökulmasta .....	21
3.4	Etätyötä ja empatiaa, tunneälyä ja teknologiaa .....	21
4	Haastattelututkimus .....	23
4.1	Haastattelun toteutus .....	23
4.2	Haastateltavat .....	24
4.3	Haastattelukysymykset .....	25
5	Tutkimustulokset .....	26
5.1	Tunneäly assistenttityössä .....	26
5.2	Henkilökohtaiset tunnetaidot .....	28
5.3	Sosiaaliset tunnetaidot .....	31
6	Pohdinta ja arviointi .....	34
6.1	Prosessin ja oman oppimisen arviointi .....	34
6.2	Tutkimuksen luotettavuus .....	35
6.3	Johtopäätökset .....	36
6.4	Kehittämisen- ja jatkoehdotukset .....	38
	Lähteet .....	40
	Liitteet .....	43
	Liite 1. Saatekirje .....	43
	Liite 2. Haastattelurunko ja kysymykset .....	44

# 1 Johdanto

Eräs viisas nainen nimeltä Maya Angelou on sanonut näin:

*"Ihmiset eivät muista, mitä olet sanonut. Ihmiset eivät muista, mitä olet tehnyt. Mutta ihmiset muistavat tunteen, jonka olet heissä saanut aikaan."* (Goodreads 2020)

Jos sinun pitäisi nimetä elämäsi viisi mieleenpainuvinta ja ikimuistoisinta hetkeä, minkä luulisit näitä kaikkia hetkiä yhdistävän? Yleensä niitä yhdistää jokin voimakas tunne, oli tunne sitten iloa, onnea ja rakkautta tai surua, pelkoa ja ahdistusta. Kun tilanteeseen liittyy vahva tunne, jää se pitkäkestoiseen muistiimme todennäköisemmin kuin tilanne, johon ei juurikaan tunteita liittynyt. Siksi tunteilla on merkitystä myös työelämässä. Ja enemmän kuin ehkä olemme aiemmin edes ymmärtäneet.

Yleensä tunneäly, empatia ja myötätunto yhdistetään helposti vain hoitotyöhön, vaikka tunneälystä on tutkitusti hyötyä lähes jokaisessa työssä, erityisesti asiakaspalvelussa ja tiimityöskentelyssä. On oikeastaan vaikea kuvitella työtä, missä tunneälystä ei olisi hyötyä, sillä lähes jokainen työ vaatii sosiaalista kanssakäymistä muiden ihmisten kanssa, olivatpa kyseessä sitten asiakkaat tai kollegat. Useat asiantuntijat ovat yksimielisiä siitä, että työelämän luonne tulee muuttumaan pysyvästi. Työn merkityksellisyys korostuu entisestään, kun uudet sukupolvet haluavat työn olevan enemmän kuin pelkkä toimeentulon turvaaminen. Jo nyt monet mekaaniset rutiinityöt voidaan automatisoida, mikä jättää tilaa muunlaiselle työlle. Tekoälyn ja koneiden korvatesa ihmiset voimme kysyä; mitä jää jäljelle? Luova asiantuntijatyö ja inhimilliset kohtaamiset toisten kanssa. Ja vaikka useat työt voikin automatisoida tai antaa robottien hoidettaviksi, haluammeko, että meitä palvelee robotti vai inhimillinen olento eli toinen ihminen?

Pelkkä tekninen osaaminen ja korkea älykkyydosamäärä eivät enää riitä, kun työskentelemme osa tiimiä ja olemme tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa. Käydessäni läpi kymmeniä eri työpaikkailmoituksia koskien erilaisia assistenttien työtehtäviä, huomasin, että jokaisessa ilmoituksessa työnantaja toivoi hakijalla olevan hyvät yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot. Tämä toive esiintyi jokaisessa assistenttia hakevassa työpaikkailmoituksessa. Koska assistenttien työssä tiimityöskentelytaitoja arvostetaan erityisen korkealle, voidaan tehdä johtopäätös, että tunneälystä on paljon hyötyä assistenttityössä. Mitä korkeampi tunneäly assistentilla on, sitä paremmin hän pystyy toimimaan osana menestynyttä tiimiä. Myös muut tunneälyyn liittyvät ominaisuudet nousivat esille assistenttia hakevissa työpaikkailmoituksissa. Goleman (1999, 42–43) luokittelee tunnetaidot kahteen eri ryhmään: hen-

kilökohtaisiin ja sosiaalsiin. Tiimityöskentelytaidot kuuluvat luonnollisesti sosiaalsiin tunteitaitoihin. Kuitenkin myös henkilökohtaiset tunteitaidot olivat työnantajien toiveissa. Useissa työpaikkailmoituksissa assistentilta toivottiin erityisesti myös luotettavuutta, tunnollisuutta ja aloitekykyä. Nämä kaikki Goleman (1999, 42–43) on määritellyt henkilökohtaisiksi tunteitaidoiksi, joista on tutkitusti hyötyä työssä menestymisessä.

Kirjassa Myötätunnon mullistava voima kirjoittajat korostavat tunteitaitojen, myötäelämisen ja myötätunnon keskeisen tärkeitä osaamisalueita, joiden vahvistaminen ja tukeminen luodaan edellytykset menestymiselle inhimillistä vuorovaikutusta vaativissa työtehtävissä. Myös tiimityön lisääntyminen globaalissa maailmassa vaatii ennen kaikkea vuorovaikutustaitoja, jotka ovat ratkaisevassa asemassa tiimin menestymisen kanssa. Ja koska tulevaisuuden työ vaatii luovuutta ja innovatiivisten ratkaisujen tuottamista, nousee ihmisen motivaation laatu keskeiseksi tekijäksi. Motivaation pitää tulla ihmisestä itsestään, ei palkintojen ja rangaistusten kautta. Ja työn merkityksellisyys on se, mikä saa ihmisten tekemään työnsä hyvin sekä sitoutumaan että motivoitumaan siihen. (Juntunen, Pessi, Aaltonen, Martela & Syrjänen 2017, 105–107.) Myötätunnon näkökulmasta työn merkityksellisyyden kokemus nousee ennen kaikkea yhteydestä toisiin ihmisiin, halusta auttaa muita ja vaikuttaa heidän elämäänsä myönteisellä tavalla. (Juntunen, Pessi, Aaltonen, Martela & Syrjänen 2017, 116)

Käsitys työpaikoista tunteettomuuden työssijana on vanhentunut. Tunteet eivät ole jotain, jonka voimme jättää työpaikan oven ulkopuolelle. Tunteet eivät myöskään ole este rationaaliselle ajattelulle tai laadukkaalle työnteolle. Toimisimmeko paremmin, jos tunteet erotettaisiin päätöksenteosta? Tutkimusten mukaan emme toimisi. Tutkijat uskovat tunnetiedon tukevan päätöksentekoa prosesseja. Jos tunteiden merkitystä työnteossa ei tunnusteta, saattaa se heikentää työn laatuun vaikuttavia piirteitä työkuultuurissa. Ymmärtämällä tunteiden vaikutusta ja merkitystä työelämässä, auttaa se meitä rakentamaan toimivampia työyhteisöjä, laadukkaampia tuotteita ja palveluita sekä tekemään parempia päätöksiä. (Huotilainen & Saarikivi 2018, 197–198)

## **1.1 Työn tausta ja tavoitteet**

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma on mikä merkitys tunneälyllä on assistenttityössä, miten assistentti voi hyödyntää tunneälyä työssään, mitkä ovat tärkeimmät tunteitaidot assistenttityössä ja voiko tunneälystä olla myös jotain haittaa assistentin työssä. Tunneälyn merkitystä työelämässä on tutkittu jonkin verran, mutta suurin osa tutkimuksista on keskittynyt tunneälyn merkitykseen johtamisessa, esimiestyössä, hoitotyössä tai asiakaspalvelussa. Vaikka tunteitaitojen merkityksestä tulevaisuuden työelämässä puhutaan, ei siitä ole

tehty tutkimuksia kuin tietyillä aloilla. Tunneällyn ja erilaisten tunnetaitojen merkitys tunnustetaan, mutta silti sen ajatellaan kuuluvan vain tietyille aloille enemmän kuin toisille. Haluan tässä opinnäytetyössä tuoda esille assistenttien näkökulman aiheeseen sekä sen, miten he kokevat hyötyvänsä tunneällystä ja erilaisista tunnetaidoista omassa työssään. Assistentin työ, kun on hyvin monipuolista, mikä vaatii hyvän teknisen osaamisen lisäksi myös runsaasti erilaisia tunnetaitoja, aina omien tunteiden hallinnasta loistaviin tiimityö- ja yhteistyötaitoihin.

Tutkimuskysymyksinä opinnäytetyössä ovat:

- Miten assistentti voi hyödyntää tunneällyä omassa työssään?
- Mitä assistentti pitää tärkeimpinä tunnetaitoina omassa työssään ja miten ne ilmevät käytännössä?
- Voiko tunneällystä olla jotain haittaa assistenttin työssä?

Valitsin tämän aiheen opinnäytetyölle, sillä olen ollut pitkään kiinnostunut psykologiasta, ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta sekä siitä, miten tunteet vaikuttavat työelämässä menestymiseen ja jaksamiseen. Aihe on myös erittäin ajankohtainen, sillä pehmeistä arvoista ja tunneällyn merkityksestä tulevaisuuden työelämässä puhutaan entistä enemmän. Tunneäly ja empatia on listattu useissa eri yhteyksissä tulevaisuuden työelämän tärkeimmiksi taidoiksi. Myös viime vuonna kokemani työuupumus sai minut pohtimaan entistä enemmän niitä vaikuttavia tekijöitä, jotka saivat minut uupumaan työssäni ja miettimään, miten voisin jatkossa ennaltaehkäistä uupumisen. Yksi suurimpia syitä uupumukseni taustalla on erityisherkkyyys ja sen aiheuttama kyky eläytyä vahvasti toisten ihmisten tunteisiin ja mielialoihin. Vaikka toisten ihmisten tunteiden myötäeläminen uuvutti minut, tuo sama kyky oli myös suurin etuni asiakaspalvelutyössä. Kykyäni asettua toisen ihmisen asemaan, osoittaa hänelle myötätuntoa erityisesti vaikeissa tilanteissa ja saada kiihtynytkin asiakas rauhoiteltua, tekivät minusta pidetyn työntekijän asiakkaiden keskuudessa. Myös esimieheni ja kollegani panivat merkille tämän kyvyn. Tämä sekä aikaisemmat kokemukseni tunneällyn merkityksestä työelämässä, saivat minut ajattelemaan, miten voisin uupumisen sijasta hyödyntää kykyäni myötäelää toisten ihmisten tunteita. Ja koska valmistun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta, haluan selvittää, miten voisin juuri omassa assistenttin työssäni ottaa kaiken hyödyn irti tunneällystäni. Tunneällyn ja erilaisten tunnetaitojen merkitystä ei tulisi aliarvioida missään työssä.

## **1.2 Opinnäytetyön rakenne**

Opinnäytetyö koostuu kuudesta eri osuudesta. Johdannon jälkeisessä teoriaosuudessa käsitellään keskeisiä käsitteitä kuten tunneäly, empatia ja myötätunto. Kolmannessa luvussa tarkastellaan mitä assistenttin työ pitää sisällään ja mikä merkitys tunneällyllä siinä

on. Empiirisessä osiossa esittelen haastattelututkimuksen tulokset sekä niiden pohjalta tehdyt päätelmät tunneälyn merkityksestä assistentin työssä. Kyseessä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka on toteutettu puolistrukturoituina yksilöhaastatteluina elo/syyskuun 2020 aikana. Laadullisessa tutkimuksessa hankitaan tutkittavasta aiheesta ja/tai kohteesta kokonaisvaltaista tietoa. Tutkija on vuorovaikutuksessa tutkittavan kohteen kanssa ja tutkimus toteutetaan yleensä haastattelun pohjalta (Alasuutari, P. 2011,31). Puolistrukturoidussa haastattelussa tutkittaville esitetään kaikille samat kysymykset, yleensä myös samassa järjestyksessä. Haastattelu on puoliksi järjestetty ja puoliksi avoin, jotta haastateltavalta voidaan tarvittaessa kysyä tarkentavia kysymyksiä tietystä aiheesta. (KvaliMOTV) Viimeisessä luvussa pohditaan opinnäytetyöprosessia sekä arvioidaan omaa oppimista prosessin aikana. Pohdinnassa käydään myös läpi, millaisiin johtopäätöksiin tutkija on tutkimushaastatteluiden pohjalta tullut sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja esitetään mahdolliset jatko- ja kehitysehdotukset.

## 2 Tunneäly

Emootio eli tunne tulee latinankielisestä sanasta *motere*, joka tarkoittaa liikuttamista. Tunteet määritellään kaikenlaisiksi elämyksellisiksi mielenliikkeiksi sekä niihin liittyviksi ajatuksiksi. (Isokorpi & Viitanen 2001, 23).

Tunneäly on yksi älykkyyden muodoista, jota on tutkittu vielä varsin vähän ja se on käsitteenä vielä aika nuori. Vuonna 1990 psykologit Peter Salovey ja John Mayer esittivät ensimmäisen laajan tunneälyä koskevan teoriansa. Heidän mukaansa tunneäly on kykyä havaita ja hallita sekä omia että muiden tunteita ja ottaa niistä oppia ajatteluun ja toimintaan. Myös psykologi Howard Gardner on esittänyt jo vuonna 1983 ”moninaisten älykkyyksien teorian”, jossa on seitsemän eri älykkyyden lajia. Näistä lajeista kaksi on persoonallista älykkyyttä: oman sisäisen maailman tuntemus ja sosiaalinen kyvykkyys. (Goleman 1999, 361)

### 2.1 Mitä on tunneäly?

Daniel Golemanin (1999, 361) mukaan ”tunneäly on kykyä havaita tunteita sekä itsessä että muissa, motivoitua ja hallita tehokkaasti sekä omia tunnetiloja että ihmissuhteisiin liittyviä tunteita”. Tunneälyyn katsotaan liittyvän keskeisesti mm. termit: hienotunteisuus, yhteistyökyky, ystävällisyys, itsetuntemus, itsekontrolli ja itseluottamus, kannustavuus, taito hallita konflikteja sekä eläytymiskyky. Myös ulospäin suuntautunut persoonallisuus sekä avoimuus ovat merkkejä sosiaalisesta älykkyydestä. (Hallintoakatemia 2018)

Tunneälykkyys tukee myös tietotaitoa ja älykkyydosamäärää. Golemanin (1999, 37) mukaan tunneäly on sitä tärkeämpää, mitä haastavammasta työstä on kysymys, sillä tunneällyn puute voi haitata jopa tietotaidon ja älynlahjojen tehokasta käyttöä.

Eveliina Salonen (2017,239) on määritellyt tunneällyn yksilön kyvyksi tunnistaa tunteita ja niiden merkityksiä sekä hyödyntää niistä saatua tietoa ihmisten kanssa toimiessaan. Salosen (2017,239) mukaan tunneäly on yksilön kykyä:

- tiedostaa ja tunnistaa omat tunteensa (itsetietoisuus)
- hallita omat tunnereaktionsa (itsesäätely)
- hyödyntää omia tunteitaan itsensä motivoimisessa (motivaatio)
- tunnistaa ja tulkita muiden ihmisten tunteita (empatia)
- sopeuttaa omaa toimintaansa muiden tunteisiin sekä johtaa suhteita ja rakentaa verkostoja (sosiaaliset taidot).

Goleman (1999, 42–43) luokittelee tunnetaidot kahteen eri ryhmään: henkilökohtaisiin taitoihin ja sosiaalisiin taitoihin. Henkilökohtaiset taidot kertovat kuinka hyvin tulemme toi-



meen itsemme kassa. Sosiaaliset taidot puolestaan kertovat, kuinka hyvin tulemme toimeen toisten kanssa. Näissä molemmissa ryhmissä on yhteensä viisi tunneälyn osa-alueita ja niiden suhteet 25 erilaiseen tunnetaitoon.

Taulukko 1. Tunnetaitojen yleisluokitus (mukaillen Goleman, 1999, 42–43)

#### HENKILÖKOHTAISET TUNNETAIDOT

- Itsetuntemus (tietoisuus omista tunteista, itsearviointi ja itseluottamus)
- Itsehallinta (itsekontrolli, luotettavuus, tunnollisuus, joustavuus ja innovatiivisuus)
- Motivoituminen (kunnianhimo, sitoutuminen, aloitekyky ja optimismi)

#### SOSIAALISET TUNNETAIDOT

- Empatia (muiden ymmärtäminen, muiden kehittäminen, palvelualltius, moninaisuuden hyväksikäyttö ja yhteisötuntuma)
- Sosiaaliset kyvyt (vaikuttaminen, viestintä, ristiriitojen hallinta, johtajuus, muutosvalmius, suhteiden solmiminen, yhteistyö, tiimityötaidot)

Taulukossa 1. ovat tunneälyn viisi keskeisintä osa-alueita. Näistä ensimmäinen eli itsetuntemus tarkoittaa taitoa tarkkailla ja tiedostaa omia tunteita. Tietoisuus omista tunteista on yksi tunneälyn avaintekijöistä. Kun ihminen ymmärtää omia tunteitaan ja on niistä tietoinen, hän kykenee ymmärtämään myös toisia ihmisiä ja heidän tunnereaktioitaan eri tilanteissa. Puhutaan tunnetietoisuudesta, joka syntyy sekä omakohtaisen kokemuksen että vuorovaikutuksen kautta. (Goleman 1999, 73; Isokorpi & Viitanen 2001, 63–64)

Toinen tunneälyn osa-alue on tunteiden hallinta, mikä tarkoittaa tunteiden käsittelyä ja ilmaisemista sopivalla tavalla. Tunteet eivät itsessään ole hyviä tai pahoja, vaan kysymys on siitä, miten tunteensa ilmaisee ja miten niiden kanssa toimii. (Isokorpi & Viitanen 2001, 64–65) Pukiessamme tunteet rakentavalla tavalla sanoiksi, toisten ei tarvitse arvailla mikä meitä vaivaa, vaan he voivat ymmärtää meitä. Tämä taas auttaa toisia ihmisiä suhtautumaan meihin empaattisesti. (Saarinen & Aalto-Setälä 2006, 113–114)

Kolmantena osa-alueena on motivoituminen eli tunteiden hyödyntäminen itsensä motivoimisessa. Motivaatio auttaa ohjaamaan tunteet palvelemaan tavoitteiden saavuttamista. (Isokorpi & Viitanen 2001, 67)

Neljäs tärkeä osa-alue on empatia, mikä tarkoittaa toisen ihmisen tunteiden tunnistamista ja havaitsemista. Kyky tulkita toisen ihmisen sanattomia viestejä on empatian ydin. (Isokorpi & Viitanen 2001, 67) Golemanin (1999, 161) mukaan empatia on ihmisen sosiaalinen tutka.

Viimeinen tunneälyn osa-alue on sosiaaliset taidot eli taitoja ottaa huomioon toisten ihmisten tunteet. Tästä taidosta käytetään usein nimitystä sosiaalinen älykkyys. Sosiaaliset taidot ovat omiaan auttamaan menestymään missä tahansa yhteisössä ja ovat toivottuja taitoja lähes jokaisessa työyhteisössä. (Isokorpi & Viitanen 2001, 69)

Golemanin (1999, 41) mukaan tunneälykkyyden osa-alueet ovat luonteeltaan:

1. Toisistaan riippumattomia: kaikki osa-alueet vaikuttavat työelämässä suoriutumiseen omalla tavallaan.
2. Keskenään vuorovaikutuksessa: osa-alueiden välisiä yhteyksiä on lukuisia ja kaikki osa-alueet tukevat jossain määrin toisiaan.
3. Hierarkiaan perustuvia: osa-alueet kytkeytyvät toistensa varaan.
4. Tarpeen, mutta eivät tarpeeksi: yksittäisen osa-alueen hallitseminen ei takaa, että ihmiselle kehittyy myös vastaavat tunnetaidot, kuten kyvykkyys yhteistyöhön tai johtamiseen.
5. Yleistettävissä: tämä yleispätevä listaus koskee jokseenkin kaikkia toimialoja. Eri ammattien korostettavat ominaisuudet ja edellytykset ovat kuitenkin keskenään erilaisia.

Golemanin (1999, 44–45) mukaan samat tunnetaidot ovat tärkeitä eri ammateissa, vaikka tiettyjen taitojen merkitys voi korostua ylenemisen myötä. Lisäksi tietyt tehtävät vaativat erityisiä taitoja. Näitä voivat olla esimerkiksi huumorintaju tai vaikkapa kyky hankkia palautetta. Goleman kertoo kirjassaan, miten sekä sairausvakuutusyhtiön asiakaspalvelijoiden että myyntipäälliköiden menestymiseen työssä vaikuttivat kolme samaa piirrettä: itsekuri, tunnollisuus ja empatia. Myyntipäälliköillä näiden lisäksi tärkeä taito oli myös palvelualltius. Kuvan 1. taulukosta käy ilmi, että itsekuri ja tunnollisuus ovat henkilökohtaisia taitoja, kun taas empatia ja palvelualltius sosiaalisia. Voimme siis päätellä, että työssä menestymisen edellytyksenä ihminen tarvitsee yhdistelmän henkilökohtaisia ja sosiaalisia taitoja. Varsinkin nykyajan liike-elämässä, jossa tärkeintä ovat joustavuus, kyky työskennellä tiimeissä ja vahva asiakaslähtöisyys, menestymisen kannalta keskeiset tunnetaidot nousevat entistä tärkeämpään asemaan jokaisella työpaikalla ympäri maailmaa. (Goleman 1999, 45)

Marjatta Jabe (2017, 237) on tehnyt kirjassaan samanlaisen jaottelun erilaisten tunnetaitojen välillä kuin Goleman. Jaben (2017, 237) mukaan tunneälyn osatekijöitä ovat intra- ja interpersoonalliset taidot, joustavuus, stressinsieto ja yleinen hyvinvointi. Intrapersonallisella älyllä tarkoitetaan henkilön sisäisiä ominaisuuksia kuten itsensä tuntemista ja omien tunteidensa ymmärtämistä. Intrapersonallisesti älykäs henkilö on yleensä hyvä johtaja, sillä hän osaa johtaa paitsi itseään, myös muita. Hän herättää muissa luottamusta, saa

muut kuuntelemaan itseään, hänellä on itseluottamusta ja halu kehittyä. Interpersoonallisesti älykäs ihminen puolestaan tulee hyvin toimeen muiden kanssa, kantaa vastuun ihmissuhteistaan ja on toisten ihmisten tukena. Nämä taidot ovat erityisen tärkeitä kaikilla, jotka ovat paljon tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa. Interpersoonallisesti älykäs yksilö ymmärtää muita ihmisiä, hän kuuntelee ja kannustaa sekä hänellä on herkkyyttä tunnistaa ihmisten tunteita ja motiiveja. (Jabe 2017, 237)

Intrapersonaalisten ja interpersoonaalisten taitojen lisäksi Jabe (2017, 237) liittyy tunneälyn komponenteiksi myös joustavuuden, stressinsietokyvyn ja yleisen hyvinvoinnin. Joustava henkilö osaa sopeutua erilaisiin, on muutoskykyinen ja keksii usein luovia ratkaisuja. Meidän jokaisen on helppoa olla mukava ja joustava, kun asiat menevät hyvin. Kuitenkin vasta vastoinkäymisten kohdatessa tunnetaidot todella punnitaan. Siksi stressinsietokyky on tärkeä tunneälyn osatekijä nykyajan työelämässä. Myös yleinen hyvinvointi auttaa jaksamaan hektisessä työelämässä ja näkemään asiat positiivisessa valossa. (Jabe 2017, 237)

Tunneäly ja sen kehittäminen ovat tärkeässä asemassa työelämässä, sillä se, miten käsittelemme ja ohjaamme tunteita vaikuttaa siihen, miten onnistumme ja suoriudumme työssä. Tunteet ovat läsnä työpaikalla kaikessa, mitä teemme, halusimmepa tai emme ja riippumatta siitä, tiedostammeko niitä vai emme. Motivaatiomme ja työsuhteemme rakentuvat tunteiden varaan. Tyytymättömyys ja muut kielteisiksi mieltämämme tunteet ovat kalliita paitsi meille myös organisaatioille. Kielteiset tunteet näkyvät heikentyneenä sitoutumisena, poissaoloina ja alentuneena työn laatuna. Negatiiviset tunteet voivat vallata helposti koko organisaation, kylvää pelkoa ja luoda kyräilyä työyhteisön jäsenten välille. Myönteiset tunteet näkyvät vuorostaan vaikkapa hyvänä yhteistyönä, vahvana sitoutumisena, taitavana päätöksentekona sekä kasvaneena innovatiivisuutena ja uudistumiskykyinä. Ne näkyvät myös hyvänä johtamisena ja koko organisaation myönteisenä tunnelmana. (Wihuri 2014, 183–185)

Tunneälystä on tehty monia tutkimuksia vuosien saatossa. Tunneälyn mittarina käytetään EQ:ta (Emotional Quotient) (Jabe 2017, 236). Tunneälyn on todettu vaikuttavan selvästi työtehtävässä menestymiseen, työhön sitoutumiseen, työntekijöiden vaihtuvuuteen, asiakastyytyväisyyteen ja työn tuottavuuteen. Rohkeimmat arvioivat sen selittävän jopa suurimman osan tehtävässä menestymisestä. (Wihuri 2014, 187–188) Ovatko siis tunnetaidot jopa teknistä osaamista tärkeämmässä asemassa työssä menestymisen kannalta? Daniel Goleman (1999, 47) kävi läpi yhteensä 181 eri ammatin taitokuvaukset, jotka oli kerätty 121 eri organisaatiosta ympäri maailmaa. Kuvauksissa yrityksen johtoporras kertoi, mitä

ominaisuuksia heidän mielestään työntekijä tarvitsisi kyetäkseen hoitamaan työnsä erityisen hyvin ja onnistuneesti. Goleman jakoi ominaisuudet kahteen eri ryhmään: puhtaasti äly- tai tekniikkapohjaisiin ja tunnetaitoihin. Käytyään läpi kaikki 181 eri ammatin taitokuvaukset, hän havaitsi, että 67% työtehtävässä menestymiseen vaadittavista kyvyistä olivat tunnetaitoja. Tunnetaitojen katsottiin siis olevan kaksi kertaa teknistä osaamista tai älykkyysosamäärää tärkeämpiä. Tulokset olivat samoja alasta ja organisaatiosta riippumatta. (Goleman 1999, 47)

## 2.2 Empatia ja myötätunto työelämässä

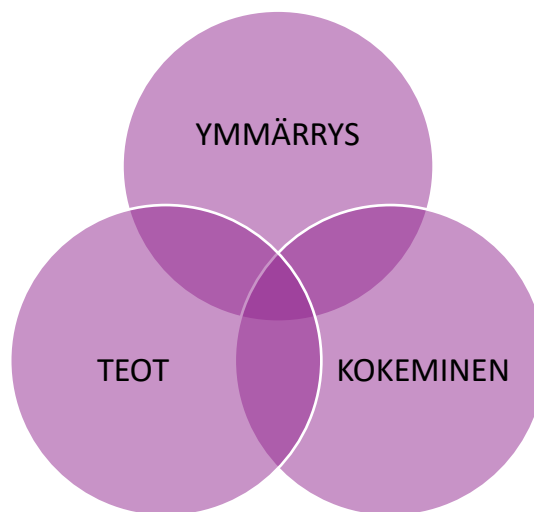
*”Kukaan ei välitä siitä, paljonko tiedät, ennen kuin he tietävät, paljonko välität.”*

- Theodore Roosevelt (Wikiquote 2020)

Empatialle on monenlaisia eri määritelmiä riippuen mistä lähtökohdasta sitä tutkitaan. Neurotieteellisessä näkökulmassa empatia on jaettu kahteen pääulottuvuuteen: kognitiiviseen ja affektiiviseen, eli toisten ajatusten ymmärtämiseen ja toisten tunteiden ymmärtämiseen. Tunteiden ajatusten erottaminen toisistaan voi kuitenkin olla hankalaa ja ymmärtääksemme toisen ihmisen tunteita, on tärkeää ymmärtää myös hänen ajatuksiaan. Siksi onkin parempi puhua mielentiloista. (Huotilainen & Saarikivi 2018, 235).

Tutkijat Zaki ja Oschsner (Huotilainen & Saarikivi 2018, 235–236) ehdottivat mielentilojen jakamista kolmeen eri osaan:

1. Toisten mielialojen ymmärtäminen
2. Toisten mielentilojen kokeminen
3. Myötätunto tai empaattinen motivaatio



Kuva 1. Mielentilat (mukaiillen Huotilainen & Saarikivi 2018.)

Sanotaan, että empatia on tie tunneälyyn. Eveliina Salonen määrittelee empatian yksinkertaisesti kyvyksi eläytyä toisen asemaan sekä älyllisesti että tunnetasolla. Empatia auttaa meitä aistimaan, mitä muut ajattelevat ja tuntevat. Sen katsotaan olevan ehdoton edellytys ihmisten väliselle rakentavalle kanssakäymiselle. (Salonen 2017, 171). ”Kanssaihmissen tunteiden havaitseminen ilman sanoja on empatian ydin”. (Goleman 1999, 161). Ihmiset eivät usein kerro tunteistaan sanoin, vaan heidän viestinsä välittyy äänensävyjen, ilmeiden ja muiden sanottamien viestien keinoin. Taito tulkita näitä hienovaraisia viestejä perustuu nimenomaan tunneälyyn ja henkilökohtaisiin tunnetaitoihin: itsetuntemukseen ja itsekuuriin. Jos emme ymmärrä omia tunteitamme emmekä kykene hallitsemaan niitä, miten voisimme ymmärtää toisia ihmisiä ja heidän tunteitaan. (Goleman 1999, 161).

Huotilainen ja Saarikivi (2018, 245) kertovat kirjassaan tutkimuksista, joissa lääkärin empaattisuus vaikutti potilaan parantumiseen. Potilaskohtaamisissa, joissa potilas parani nopeammin, oli seuraavia piirteitä:

1. Rauhoittava kohtaaminen
2. Potilas saa kertoa tarinansa
3. Potilaa kuuntelu
4. Potilaasta kiinnostuminen ihmisenä
5. Potilaan huolien ymmärtäminen
6. Huolenpidon ja välittämisen osoittaminen
7. Positiivisuus
8. Selkeys
9. Kontrollin antaminen potilaalle
10. Toimintasuunnitelman rakentaminen

Vaikka kyseessä onkin lääkäreiden potilaskohtaamisista tehty tutkimus, voidaan sitä pitää hyvänä esimerkkinä siitä, miten kohdata toinen ihminen empaattisesti. ”Jos ajatellaan, että työ on toisten ihmisten ongelmien ratkaisemista ja toisten ihmisten tarpeisiin vastaamista, on parempi ihmisymmärrys tie laadukkaampaan työhön monessa ammatissa”. (Huotilainen & Saarikivi 2018, 245–246)

Empatia onkin perusta kaikille niille sosiaalisille taidoille, joita tarvitsemme nykyajan työelämässä. Näihin taitoihin kuuluvat Golemanin (1999, 164) mukaan:

- Muiden ymmärtäminen
- Palvelualltius
- Muiden kehittäminen
- Moninaisuuden hyväksikäyttö
- Yhteisötuntuma

Muiden ymmärtäminen on toisten tunteiden ja näkökulmien ymmärtämistä sekä niistä välittämistä. Ihmiset, jotka ovat taitavia ymmärtämään toisia ihmisiä huomaavat yleensä tuntevihjeet ja ovat hyviä kuuntelijoita. He ovat myös herkkiä ja ymmärtävät toisten ihmisten näkökulmia. He auttavat muita, koska ymmärtävät toisten ihmisten tarpeita ja tunteita. (Goleman 1999, 164–165)

Palvelualltius on asiakkaiden tarpeiden ennakoimista, tunnistamista ja täyttämistä. Asiakkaita tarkkailemalla on helpompaa ymmärtää heidän tarpeitaan sekä kehittää tuotteita ja palveluita vastaamaan niihin. Tätä kutsutaan empaattiseksi suunnitteluksi (empathic design). Empatian ydin on taidossa kuunnella toista. Ihmiset, jotka eivät viitsi kuunnella, mitä toisella ihmisellä on sanottavaa, vaikuttavat välinpitämättömiltä ja kylmiltä, mikä taas puolestaan vähentää haluja viestiä toisen kanssa. Hyvä kuunteleminen on luonteeltaan aktiivista. Siinä vastapuolelta kysytään kysymyksiä, jotta viesti tulee varmasti perille. Goleman (1999, 166–168) puhuu kirjassaan myyntialalla joskus vallinneeseen rajoittuneeseen empatiakäsitykseen, jonka mukaan tärkeintä on palveluiden ja tuotteiden myynti, eikä niinkään asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja niiden kuunteleminen. Myyntityössä tärkeintä oli kauppojen syntyminen eikä asiakassuhteen vaaliminen. Nykyisin onneksi ajatellaan jo, että myyjän tehtävänä on kuunnella ja ymmärtää asiakkaan tarpeita ja sen jälkeen tarjota hänelle sopivia tuotteita ja palveluita. Myyjät, jotka välittävät asiakkaan tarpeista ja pulmista, antavat myös mielikuvan luotettavuudesta. (Goleman 1999, 166–168). Monen myyntityön ollessa provisiopohjoista, voi myyjän voitontavoittelu mennä helposti asiakassuhteen edelle. Näin asian ei kuitenkaan pitäisi olla. Joskus asiakkaan etu, ei ole yrityksen etu, mutta on välttämätöntä asiakassuhteen säilyttämiseksi. Tarkoituksena ei tulisi olla kauppojen tekeminen, vaan uusien asiakkaiden hankkiminen ja vanhojen asiakkaiden säilyttäminen. Seppäsen ja Kuuselan (2017, 231) mukaan parhaimmillaan myötätunnon mahdollistaminen luo kuitenkin edellytykset henkilöstön työssä jaksamiselle ja näin ollen myös asiakastyytyväisyydelle, mitkä molemmat ovat avainasemassa ja keskeisiä tekijöitä yrityksen tuloksellisuuden kanssa.

*”Se, miltä asiakkaista tuntuu, kun he ovat tekemisissä liikkeen henkilökunnan kanssa, määrää heidän tunteensa yhtiötä kohtaan”* (Goleman 1999, 182)

Työntekijän omat kokemukset samankaltaisista tilanteista auttavat ymmärtämään asiakasta. Myötätunnon kannalta tämä muistuttaa meitä tärkeästä asiasta: olemme kokonaisia ihmisiä myös työpaikalla. Se, että erilaiset elämäntilanteet ja persoonan eri puolet saavat näkyä myös työpaikalla, on työyhteisölle hyödyllinen. Uskallettaessa olla kokonainen ihminen myös työpaikalla, on kollegoiden helpompi vastata työkaverinsa tunteisiin tavalla, joka

on tälle merkityksellinen. (Seppänen A. & Kuusela S. 2017, 225) Kun työyhteisössä sallitaan ihmisyyden kaikki puolet, vahvistaa se myötätuntoa sekä kollegoiden kesken että myös asiakaspalvelutilanteissa. (Seppänen A. & Kuusela S. 2017, 241)

Muiden kehittäminen on toisten kehitystarpeiden huomaamista ja heidän kykyjensä edistämistä. Ihmiset, jotka ovat taitavia muiden kehittämisessä huomaavat helposti muiden vahvat puolet, saavutukset ja kehitystarpeet sekä tukevat niitä. He antavat tarpeellista palautetta, valmentavat, opastavat ja tarjoavat tehtäviä, jotka ovat tarpeeksi haastavia, mutta kuitenkin kehittäviä. (Goleman 1999, 173).

Organisaation moninaisuuden hyväksikäyttö on tavoitteisiin pyrkimistä erilaisten ihmisten avulla. Ihmiset, jotka osaavat taitavasti hyödyntää moninaisuutta kunnioittavat erilaisia ihmisiä ja tulevat toimeen heidän kanssaan. He myös ymmärtävät erilaisia maailmankatsomuksia ja ovat hienotunteisia toisia kohtaan. Tällaiset ihmiset ajattelevat moninaisuuden enemmän rikkautena ja yrittävät saada aikaan jokaiselle sopivan työympäristön. He myös puuttuvat herkästi ennakkoluuloihin ja suvaitsemattomuuteen. Kielteiset stereotyyppitietystä ihmisryhmästä saattavat haitata työtä merkittävästi. Menestyäkseen työssä ihmisen on tunnettava olevansa osa organisaatiota, jossa hänet hyväksytään ja häntä arvostetaan. (Goleman 1999, 183–184). Meidän on myös vaikeampi lukea ihmisten pieniä ja sanattomia tunnevihtejä, jos niiden lähettäjä kuuluu aivan eri ryhmään kuin me. Empatia voi auttaa ymmärtämään toista ihmistä erilaisesta taustasta huolimatta. (Goleman 1999, 187).

Yhteisötuntuma auttaa meitä ymmärtämään ryhmän tunnevirtauksia ja valtasuhteita. Ihmiset, joilla on hyvä yhteisötuntuma ovat hyvin perillä merkittävistä valtasuhteista ja havaitsevat tärkeimmät sosiaaliset verkostot. He ymmärtävät voimia, jotka muokkaavat erilaisten sidosryhmien käsityksiä ja tekoja. He myös panevat helposti merkille organisaation sisäiset ja ulkoiset realiteetit. Kaikilla organisaatioilla on oma näkymätön verkostonsa erilaisten yhteyksien ja vaikutussuhteiden kautta. Ihminen, joka pystyy ottamaan etäisyyttä asioihin, siirtämään omat tunnesiteensä sivuun, jotta näkisi tilanteen objektiivisesti, ovat vahvoilla. On tärkeää nähdä ja tarkastella tilannetta monesta eri näkökulmasta ristiriitojen selvittämiseksi. Tämä vaatii tunnetaidoista erityisesti itsekuria ja empatiaa. (Goleman 1999, 189–191).

Empatiaan liittyy läheisesti myös myötätunto, joka on ihmisen tietoisuutta toisen kärsimyksestä ja halua toimia sen helpottamiseksi. Myötätunto ei kuitenkaan tarkoita pelkästään halua helpottaa toisen kärsimystä, vaan myös osallistumista toisen iloon ja iloitsemista toisen onnistumisesta yhdessä. (Salonen 2017, 172). Anne Birgitta Pessi ja Frank Martela

(2017, 13–14) päätyivät myötätuntoa tutkivassa projektissaan hahmottamaan myötätunnon koostuvan kolmesta T:stä: tietoisuudesta, tunteesta ja toiminnasta. Tietoisuudella he tarkoittavat tässä tapauksessa kykyä havaita, huomata ja ymmärtää toisen ihmisen tilanne sekä tunnetila. Toinen T eli tunne tarkoittaa tunneyhteyttä toisen ihmisen kanssa, sympatiaa ja halua toimia toisen ihmisen hyväksi. Näiden lisäksi myötätunto on myös toimintaa eli konkreettisia tekoja toisen hyvän edistämiseksi. Naapurikäsitteiksi myötätunnolle nimeetään myös toisten auttaminen, prososiaalinen toiminta, empatia ja altruismi. Prososiaalisella käyttäytymisellä tarkoitetaan nimenomaan pyyteetöntä toimintaa toisten hyväksi. (Eläinten hyvinvointikeskus EHK 2019)

Aivotutkija Katri Saarikivi tekee tutkimusta empatiasta Helsingin yliopistolla. Saarikivi on puhunut ja luennoinut paljon empatian merkityksestä nykyajan työelämässä ja uskoo sen olevan entistä tärkeämpi ominaisuus tulevaisuuden työelämässä, kun tekoäly ja koneet korvaavat ihmisen monessa rutiiniossa. (Duunitori 2019) Koska koneet pystyvät korvaamaan ihmisen yhä useammassa työtehtävässä, saa se monet pohtimaan, onko meille edes töitä tulevaisuudessa tekoälyn ja automaation kehittyessä kiihtyvällä tahdilla. Kuitenkin luovuus, empatia, tunneäly ja aidot kohtaamiset ihmisten kesken ovat niitä, mitä koneet eivät vielä pysty hoitamaan. Kun ihmisten välinen kanssakäyminen on siirtynyt verkkoon ja näemme toisemme useammin mobiililaitteen välityksellä, on aidoista kohtaamisista tullut harvinaista herkkua ja asia, jota ihmiset tuntevat kaikesta teknologisestä kehityksestä huolimatta tarvitsevan.

Vaikka kykyä tuntea empatiaa ja myötätuntoa pidetäänkin positiivisina ominaisuuksina ihmisessä sekä tulevaisuuden työelämän tärkeimpinä taitoina, voi liiallinen empatia muodostua myös ongelmaksi, tällöin puhutaan myötätuntouupumuksesta. ”Myötätuntouupumuksella tarkoitetaan kokonaisvaltaista ja syvää väsymystä, joka johtuu työn ihmissuhteissa syntyvästä tunnekuormituksesta.” (Seppänen A. & Kuusela S. 2017, 230). Jos elää jatkuvasti toisten ihmisten tunteiden mukana ja samaistuu niihin voimakkaasti, voi lopulta huomata uupuvansa itse. Liiallinen emotionaalinen kuormitus johtaa pitkällä aikavälillä lopulta työntekijän loppuun palamiseen. (Pessi & Martela 2017, 15) Empatia-ahdistus on yleisintä silloin, kun näemme, miten meille tärkeä ihminen kärsii. Jos esimerkiksi työkaveri pelkää saavansa potkut töistä, voimme itse alkaa kokea samoja ahdistavia tunteita. Vahvasti empaattiset ihmiset altistuvat helposti toisten ihmisten negatiivisille tunteille eivätkä kykene hallitsemaan ja säätelemään omaa ahdistustaan. (Goleman 1999, 171) Omien tunnehallintataitojen kehittäminen onkin yksi tärkeimpiä tunteita työelämässä, jotta muiden ihmisten tunteet eivät tartu meihin liiaksi. Tutkimusten mukaan myötätuntouupumus on suurinta henkilöillä, joilla on korostuneita syyllisyydentunteita. He saattavat kantaa



kohtuutonta vastuuta toisten hyvinvoinnista. On tärkeää oppia tunnistamaan, milloin empatia menee liiallisuuksiin, sillä se voi muodostua ihmiselle stressitekijäksi. (Huotilainen & Saarikivi 2018, 249)

Empatialla on myös suuri merkitys luovuuden ja innovaatioiden syntymisessä, koska innovatiiviset prosessit ovat luonteeltaan usein sosiaalisia (Spännäri & Juntunen & Stähle 2017, 247–250). Vaikka luovuus yhdistetäänkin helposti taiteeseen ja kulttuuriin, on sillä merkitystä myös muunlaisessa työssä. Monet pitävät luovuutta yhä tärkeämpänä taitona nykytyöelämässä. Luovasta ajattelusta puhutaankin usein juuri innovaatioiden synnyssä. Luova ajattelu yhdistetään tyypillisesti kykyyn ajatella niin sanotusti laatikon ulkopuolelta, tuottaa yllättäviä ja uusia näkemyksiä sekä ideoita. (Huotilainen & Saarikivi 2018, 173) Eveliina Salosen (2017, 159) mukaan menestyvien organisaatioiden takana on usein innostava ja innovatiivinen ilmapiiri, jossa työntekijät itse saavat loistaa. Tästä voidaan vetää johtopäätös, että empatia on todellakin menestystekijöiden takana.

### **2.3 Yrityksen ilmapiiri ja tunneilmasto**

”Ilmapiiristä löytyy useita erilaisia määritelmiä, mutta useimmiten sillä viitataan yrityksessä yleisesti vallitsevaan tunnelmaan, joka ilmenee eri tilanteissa erilaisina käyttäytymisinä, asenteina ja tunteina”. Yleensä organisaation ilmapiiriä kuvataan joko hyvänä tai huonona, mutta organisaation ilmapiirikyselyt sisältävät paljon erilaisia asioita mm. esimiestyötä, sisäistä tiedonkulkua, johdon toimintaa ja henkilöstön sitoutumista yhtiöön. (Rantanen, Leppänen & Kankaanpää 2020, 55)

Yrityksen työilmapiiri vaihtelee ja voi olla hyvinkin erilainen yksiköissä, tiimeissä ja toiminoissa. Organisaatiolla ei välttämättä ole yhteistä koko yrityksen kattavaa työilmapiiriä. Usein eri toimintojen työilmapiireissä on suuriakin eroja. Vaikka oman tiimin ilmapiiriä voidaan pitää hyvänä, voi taas koko organisaation ilmapiiri olla taas huono. Ilmapiiri voi kuitenkin muuttua hyvinkin nopeasti esimerkiksi esimiehen vaihtumisen tai raskaan ajanjakson päättymisen ansiosta. (Rantanen ym. 2020, 55)

Tunneilmasto eli englanniksi emotional climate, syntyy työntekijöiden työpaikallaan kokemista ja ilmaisemista tunteista. Millaisia tunteita koetaan suhteessa työhön, kollegoihin ja organisaatioon. ”Miltä minusta tuntuu olla tämän työyhteisön jäsen? Miltä minusta tuntuu, kun kohtaan kollegoitani, teen työtäni ja ajattelen tavoitteitani?”. (Rantanen ym. 2020, 56). Yksinkertaisesti organisaation tunneilmasto kertoo siitä, miltä tuntuu olla tämän organisaation jäsen. Organisaation tunneilmastoon tulisi kiinnittää huomiota, sillä sen on tutkittu selittävän jopa 20-30% yrityksen liikevaihdosta. (Rantanen 2013). Johtajan sanotaan olevan

organisaation tunneilmaston tärkein lähde. ”Taitava johtaja on samalla aaltopituudella ryhmässä vallitsevien tunnevirtausten kanssa ja ymmärtää tekojensa vaikutukset niihin”. (Goleman 1999, 218).

”Kun työntekijät ovat voimakkaiden negatiivisten tunteiden vallassa, heidän kykynsä keskittyä, muistaa, oppia tai tehdä päätöksiä on heikentynyt. Jos organisaation tunneilmasto on lannistunut, pelokas tai liian hillitty, se tuhoaa työntekijöiden luovuuden, mielikuvituksen, innostuksen, sosiaalisen vuorovaikutuksen ja aidon sitoutumisen.” (Rantanen ym. 2020, 31)

On luonnollista, että jokainen meistä tuntee työpäivän aikana monia erilaisia tunteita, mutta tunneilmasto kertoo siitä, mitkä ovat tälle työyhteisölle tyypillisimpiä tunteita. Miten ja minkälaisia tunteita ilmaistaan ja miten ne näkyvät arjessa – minkälaiset tunneilmaisut ovat sallittuja, minkälaisia tunteita ei näy lainkaan. Tunteet tarttuvat helposti ja leviävät paitsi puheen ja kielen, myös ilmeiden, eleiden ja äänenpainojen kautta. Tutkimuksissa onkin todettu, että organisaation tunneilmaston selittävän monia työn ja tuloksellisuuden kannalta tärkeitä asioita, kuten poissaoloja, tiimityön laatua, työtyytyväisyyttä ja objektiivisia tulostuloksia. (Rantanen ym. 2020, 56) On vaikea voida hyvin työyhteisössä, jos siinä on edes yksi ihminen, joka levittää negatiivisuutta ja pahaa oloa ympärilleen. Salonen (2017, 160) toteaa kirjassaan, että ”vain tiedostamalla ja opettelemalla tuntemaan tunteiden toimintalogiikka ja vaikutukset pystymme hyödyntämään niitä organisaation menestykseksi”. Tähän kuuluu luonnollisesti myös vaikeiden tunteiden ymmärtäminen ja se, että niistä voidaan keskustella työyhteisössä avoimesti. Ongelmat työyhteisössä eivät johdu tunteiden rakentavasta ilmaisemisesta vaan pikemminkin siitä, että niitä ei ilmaista ollenkaan. On tärkeää, että esimies nostaa aktiivisesti esille omia ja alaistensa kokemia tunteita, jotta niitä voidaan käsitellä rakentavasti. (Saarinen & Aalto-Setelä 2006, 114–115)

## **2.4 Tunteella, taidolla ja tiimityöllä**

Vuorovaikutustaidoilla tarkoitetaan kykyä solmia ja ylläpitää tyydyttäviä ja läheisiä ihmissuhteita. Kyky rakentaa tällaisia suhteita perustuu pitkälti empatiakykyyn, omien tunteiden tiedostamiseen sekä näiden kautta saavutettuun itsetuntemukseen. (Saarinen 2001, 162–163) Ihmisten välinen vuorovaikutus onkin yksi merkittävimmistä tekijöistä työpaikoilla, sillä ne vaikuttavat suoraan yrityksen menestymiseen. (Salonen 2017, 33) Jos keskitymme pelkästään prosesseihin, talouteen ja asiasisältöihin tulee työnteosta koneista, kylmää ja tyhjää, pahimmassa tapauksessa jopa merkityksetöntä ja uuvuttavaa. (Salonen 2017, 35).

Koska nykyään monet työtehtävät ja yksinkertainen ongelmanratkaisu on automatisoitu, jää ihmisten tehtäväksi monimutkainen ongelmanratkaisu, joka yleensä toteutetaan tiimeissä, sillä yhden ihmisen kyky ratkaista monimutkaisia ongelmia ei yleensä riitä. Työnteon kuorma jakamiseksi joudumme työskentelemään tiimeissä. Koska ihmisen muisti on rajallinen ja epätarkka, tarvitsemme toisia ihmisiä sen laajentamiseen. Puhutaan hajautetusta kognitiosta, jonka yksi muoto on joukkoistaminen. Joukkoistaminen tarkoittaa lukuisien ihmisten työskentelyä jonkin monimutkaisen ongelman ratkaisemiseksi. (Huotilainen & Saarikivi 2018, 220–221)

Toimivan tiimin rakentamiseksi on olemassa monenlaisia ohjeita, mutta yksi yleisin on käsite siitä, että tiimeissä tulee olla mahdollisimman erilaisia ihmisiä. Tällöin puhutaan diversiteetistä. (Huotilainen & Saarikivi 2018, 221) Jos diversiteetti johtaa sellaiseen vuorovaikutukseen, joka auttaa tiiminjäsenten monipuolisen osaamisen ja erilaisten näkökulmien hyödyntämisessä, se parantaa tiimin suoriutumista. Kyseessä ei siis ole pelkästään tiiminjäsenten ominaisuudet vaan heidän välinen vuorovaikutuksensa ja sen laatu. Kun tiimiläisten välille syntyy luottamus, tiimi on tehokkaampi kuin samankaltaisista ihmisistä koostuva tiimi. (Huotilainen & Saarikivi 2020, 225–226) Tuoreissa tutkimuksissa juuri vuorovaikutuksen laatu nousee tärkeimmäksi tekijäksi tiimin menestymisen ja ongelmanratkaisukyvyyn kannalta. Tärkein tiimin menestymistä ennustava tekijä on psykologinen turvallisuus, mikä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tiimin jäsenet uskaltavat tuoda esiin keskeneräisiä ajatuksia, tehdä virheitä ilman pelkoa ja tunne siitä, että tiimin jäsenet voivat jakaa henkilökohtaisia asioita keskenään. Tiimien ongelmanratkaisukykyä eli kollektiivista älykkyyttä esiintyi taas eniten tiimeissä, joissa puheenvuoroja jaettiin tasaisesti ja jossa jäsenten empatiataidot olivat hyvät. Sama ilmiö toistui myös digitaalisessa vuorovaikutusympäristössä. (Huotilainen & Saarikivi 2020, 227–228)

## **2.5 Tunneälyn kehittäminen**

Älykkyydosamäärä ja persoona pysyvät suurin piirtein samanlaisina läpi koko elämän, mutta tunneälyään voi meistä jokainen kehittää ja tulla yhtä taitavammaksi. Omien vahvuuksien ja heikkouksien tiedostamiseen tarvitsemme testejä sekä palautetta muilta. Yritys, jonka henkilöstön tunneäly on korkealla tasolla, on huomattavasti muita kannattavampi. Siksi on myös taloudellisesti perusteltua palkata yritykseen oikeanlaisia ihmisiä sekä kehittää henkilöstönsä tunneälyä. (Jabe 2017, 236)

Tunneälyn ymmärryksen ja tarpeellisuuden tiedostaminen ovat ensimmäinen askel kehityksessä. Jabe (2017, 240) pitää mielikuvaharjoittelua tärkeänä osana tunneälyn kehittämisessä, jota varten hän on luonut kehittämisen portaat.

1. Tiedosta esimerkiksi mielikuvatyöskentelyn avulla, mitä todellisia tunteita tunnet.
2. Säättele omia tunnetilojasi. Opi rentoutumaan.
3. Ymmärrä toisten ihmisten tunteita. Siinä auttaa kuuntelu.
4. Vaikuta tunnetasolla toisiin ihmisiin. Ymmärrä erilaisia ihmisiä.
5. Hyväksy tunteesi, mutta älä ole kaikkien tunteiden vietävänä.

Tunneälytaitoja voidaan oppia myös itseohjautuvan oppimisen mallin avulla. Itseohjattu oppiminen käsittää viisi kehittymiseen ja muutokseen johtavaa havaintoa. (Isokorpi, 2004, 39–40)

Ensimmäinen oivallus on ihanneminä. Tämä toimii, kun halutaan motivoida esimerkiksi omia ohjaustaitoja ja tapaa olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Omien ihanteiden, arvojen ja moraalisten kysymysten pohtiminen auttavat löytämään toivon uuden oppimiseen ja intohimon siihen. Erityisesti toivon tunne on tärkeä osa muutosprosessissa, sillä se auttaa selviytymään muutoksen herättämien vaikeiden tunteiden kanssa sekä hallitsemaan niitä.

Toinen oivallus on todellinen minä. Pohdinnat siitä kuka todella olen, miten toimin ja miten muut minut näkevät, mitä ajattelen ja mihin uskon, ovat tärkeitä, kun opitaan tuntemaan itsensä rehellisesti. Mikäli ihanneminän ja todellisen minän pohdinnat vastaavat toisiaan, luetaan ne vahvuuksiksi. Vastaavasti taas eroavaisuudet luetaan heikkouksiksi. Kuitenkin vasta vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen auttaa omien työskentelytapojen kehittämisessä.

Kolmas oivallus on kehityssuunnitelma. Tämä on suunnitelma siitä, miten omia vahvuuksia voisi kehittää ja heikkouksia parantaa, jotta päästäisiin lähemmäksi ihanneminää. Kehityssuunnitelman tulee olla realistinen sekä sen tulee vastata henkilön oppimismielitymyksiä. Kehitettäviä osa-alueita tulee luonnollisesti myös harjoitella ja kokeilla käytännössä. Huomioon on otettava myös omien ajatuksien ja tunteiden kehittäminen.

Neljäs oivallus on uusien tapojen kokeilu ja harjoittaminen. Näiden uusien tapojen kokeilu ja harjoittaminen käytännössä vaatii muutoksia aivojen hermoverkostoissa. Tässä oppimisessa on kolme vaihetta: toimimattomien tapojen tiedostaminen, uusien tapojen tietoinen harjoittaminen ja harjoitusten toistaminen mahdollisimman usein, niin että siitä tulee automaattinen. Tunneälytaitojen kehittäminen tapahtuu syvemmissä aivokerroksissa, minkä vuoksi niiden opettelu vie pidemmän aikaa. Mielikuvaharjoittelu on tehokas keino tunneälytaitojen oppimisessa, sillä mielikuvat ovat aivojen todellisuutta. Niiden avulla voidaan saada aikaan todellisia muutoksia sekä aivoissa, mielessä että toiminnassa.

Viides oivallus on ihmisen tarve toisille ihmisille ihanneminänsä rakentamiseen ja todellisen minän tunnistamiseen. Toisten tukea tarvitaan näissä kaikissa aikaisemmissa tunneälyä kehittämissä oivalluksissa, koska ympärillä olevat luovat yhteyden kokeilulle ja harjoittelulle. Luottamuksellinen ilmapiiri antaa turvallisen ympäristön kokeilla tuntemattomia toimintatapoja ilman riskiä. Näin syntyy luottamus muutoksen mahdollisuuteen. Tarvitsemme muutokseen toisia ihmisiä. (Isokorpi 2004, 39–42)

Myös Aalto-Setälä ja Saarinen (2006, 88–89) ovat esitelleet kehitysmallin tunneosaamisen kehittämiseksi. Kehitysmallin ensimmäiset neljä osa-aluetta liittyvät tunneällyn kokemukselliseen puoleen ja viimeiset neljä liittyvät strategiseen puoleen. Halutessamme vaikuttaa sekä omiin että johdettaviemme tunteisiin ja tunneilmastoon organisaatiossamme, on meidän oltava hyvässä kontaktissa omiin tunteisiimme. Tunneällyn kehittämisessä otetaan tunteet tietoiseen käyttöön rationaalisen ajattelun avulla sen jälkeen, kun olemme myöntäneet tunteiden olemassaolon, havainneet ne aktiivisesti ja arvioineet ne. Kyseessä on yksinkertainen kaava: tunne->ajattele-> toimi.

### 3 Tunneäly osana assistenttityötä

Puhuttaessa tunneälystä ja myötätunnosta työelämässä, ajattelevat monet sen olevan oleellinen osa nimenomaan hoitotyötä. Vaikka hoitotyössä myötätunnon ja tunnetaitojen merkitys korostuukin, ei tunteiden merkitystä voi sulkea pois oikeastaan millään alalla. Olemme lähes jokaisessa työssä sosiaalisessa kanssakäymisessä toisten ihmisten kanssa. Vaikka kohtaammekin asiakkaamme ja kollegamme yhä useammin verkon ja mobiililaitteiden välityksellä, ei se poista tunteiden merkitystä. Ja jos toista ihmistä ei näe kasvotusten, korostuu viestinnän tärkeys entisestään. Miten ilmaisen toiselle innostukseni, pahoitteluni, kiinnostukseni tai kritiikin niin, että hän ymmärtää viestini sekä tunteeni viestin takana? Myös jatkuvasti muuttuva ja hektinen työelämä on omia aiheuttamaan meille haasteita. Miten pystyn sopeutumaan nopeasti tapahtuviin muutoksiin? Miten omat tunteeni vaikuttavat työssä jaksamiseen? Luotanko omaan osaamiseeni vaativassa tehtävässä?

#### 3.1 Assistenttityö

Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta valmistuneet tradenomit työskentelevät monipuolisesti hyvin erilaisissa työtehtävissä sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. Työtehtävien monipuolisuudesta kertoo sekin, että Aito HSO ry:n jäsenillä on yli 300 erilaista tehtävänimikettä. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta valmistuneilla tradenomeilla on monipuolinen kielitaito ja ICT-osaaminen, laaja-alaista ymmärrystä liiketalouden eri osa-alueista, erinomaiset viestintä- ja organisoitaitaidot, kyky toimia yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa sekä hallita suuriakin projekteja ja kokonaisuuksia. (Aito HSO ry 2020) Assistentti on työpaikan moniosaaja, joka tuntee talon tavat ja henkilöstön yleensä paremmin kuin kukaan muu.

#### 3.2 Mitä hyötyä ja haittaa tunneälystä on assistentin työssä?

Tutkimukset ovat useaan kertaan todistaneet, että tunneälystä on paljon hyötyä työelämässä, eivätkä assistentit ole tässä tapauksessa poikkeus. Päinvastoin – assistentin työ on ennen kaikkea tiimityötä ja kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Sosiaalisten tunnetaitojen lisäksi assistenttina toimiminen vaatii henkilökohtaisia tunnetaitoja kuten joustavuutta sopeutua jatkuviin muutoksiin, tunnollisuutta kantaa vastuuta omasta toiminnasta sekä työnantajien peräänkuuluttamaa aloitekykyä.

Assistentit työskentelevät usein osana tiimiä ja tunteet vaikuttavat erityisesti tiimityöhön. Ihmiset, joilla on hyvät tiimityötaitot ovat esimerkiksi tiimin jäseniä: ystävällisiä, avuliaita ja yhteistyökykyisiä. He vetävät muut jäsenet yhteiseen toimintaan mukaan aktiivisesti ja

innokkaasti, luovat yhteishenkeä, puolustavat ryhmää ja jakavat kiitos muille tiimin jäsenille. (Goleman 1999, 252) Tunneäly on avain huippumenestykseen sekä yksilö- että tiimitasolla. Parhaat tiimit eroavat muista etenkin niiden tunnetaitojen osalta. (Goleman 1999, 256) Tiimit, joissa tunneilmasto on hyvä, ovat myös tuottavampia. Tiimin tunneilmaston on tutkittu selittävän jopa 71 prosenttia tiimin tuloksellisuudesta. Positiiviset tunteet parantavat myös tiimin sisäistä yhteistyötä. Positiiviset tunteet tiimissä lisäsivät myös jäsenten työpanosta sekä lisäksi ne kasvattivat vapaaehtoista ponnistelua organisaation hyväksi. Positiiviset tunteet parantavat tiimin suoritusta, kun kyse on luovista tehtävistä. Analytytissä, yksityiskohtiin puretuvista tehtävissä, negatiiviset tunteet voivat olla jopa hyödyllisiä. (Rantanen, Leppänen & Kankaanpää 2020, 39)

Vaikka myötätuntouupumuksesta puhutaan yleensä vain hoiva-alan työntekijöiden keskuudessa, esiintyy sitä myös muissa työntekijäryhmissä. Voisiko assistenttikin kärsiä myötätuntouupumuksesta? Ensimmäisenä mieleen tulevat vakuutusyhtiöissä ja pankeissa työskentelevät assistentit, jotka ovat tekemisissä asiakkaiden kanssa, joita on kohdannut suuri kriisi, esimerkiksi läheisen kuolema, vakava sairastuminen tai onnettomuus. Myös sosiaalisen median parissa työskentelevä assistentti voi joutua vastaanottamaan hyvinkin ilkeää ja negatiivista palautetta. Ja vaikka palaute olisikin osoitettu yritykselle, eikä assistentille henkilökohtaisesti, vaatii negatiiviseen palautteeseen ja kritiikkiin reagoiminen tunneälyä ja taitoa olla ottamatta kommentteja henkilökohtaisesti. Jatkuva negatiivisten palautteiden ja kommenttien lukeminen sekä niihin reagoiminen voi kuitenkin vaikuttaa helposti myös omaan tunnetilaan ja johtaa pahimmassa tapauksessa uupumukseen. Tällaisessa tapauksessa työnantajalla olisi hyvä olla selkeät ohjeet, miten toimia tilanteissa, joissa työntekijä joutuu vastaanottamaan negatiivista palautetta toistuvasti. ”Erityisesti silloin kun asiakaspalvelutyö on työntekijöille emotionaalisesti kuormittavaa, työn rakenteisiin ja toimintatapoihin kannattaa liittää myötätunnon ominaisuuksia. Ilman niitä työntekijät kuormittuvat.” (Seppänen A. & Kuusela S. 2017, 230)

Myös liiallinen tunnollisuus ja joustavuus voivat ajaa assistentin työuupumukseen. Äärimilleen vietyä tunnollisuus muuttuu perfektionismiksi, jonka tiedetään olevan yksi työuupumuksen taustalla vaikuttavista piirteistä. (Forbes 2016) Jos taas aina joustaa työpaikalla eikä pidä puoliaan, huomaa pian olevansa työpaikalla aina se, joka jää ylitöihin tarpeen vaatiessa ja joustaa omista periaatteistaan muiden jyrätessä mielipiteidensä kanssa ylitse. Tunneälyyn pitäisi kuulua myös omista rajoista kiinni pitäminen ja omien voimavarojen ymmärtäminen.

### **3.3 Uuden ajan johtaminen assistentin näkökulmasta**

Assistentit voivat toimia myös tiimiesimiehinä tai projektijohtajina, mikä taas vaatii erityisesti tunneälyä. Ajat ovat muuttuneet siitä, kun esimiehiä pidettiin vielä kivikasvoisina, tunnekylminä ja laskelmoivina, jopa hieman pelottavina johtajina, joiden ainoa tavoite oli tehdä voittoa. Uuden ajan johtajuus taas on melkein pä kaiken tuon vastakohta. Uuden ajan johtajan tehtävänä on luoda sellaiset olosuhteet, jossa tiimi ja sen jäsenet saavat loistaa ja yltää parhaaseen mahdollisuuden suoritukseen. Tiukka kontrolli ja ohjeistukset eivät lisää tehokkuutta ja energisyyttä, vaan nykyaikainen johtaja auttaa, tukee, rohkaisee ja kannustaa alaisiaan menestymään, ottamaan itse vastuuta ja tekemään itsenäisiä päätöksiä. Missä valta, vastuu ja päätöksenteko oli ennen johtajalla, on se nyt työntekijöillä itsellään. Voidaan siis sanoa, että työnteon kulttuuri on muuttunut proaktiivisemmaksi ja joustavammaksi vuosien myötä. Uuden ajan johtajan tehtävänä on rakentaa nimenomaan organisaation psykologista pääomaa. Hän arvostaa, kunnioittaa, rohkaisee, kuuntelee, myötäelää, tukee ja kannustaa. Hän luottaa, että jokainen tiimin jäsen kantaa vastuunsa ja haluaa toimia organisaation parhaaksi. Hän antaa myös muiden loistaa, eikä vie kunniaa tehdystä työstä itselleen. Tunteiden johtamisen taito on hyvin näin ollen hyvin riippuvaista johtajan emotionaalisesta älykkyydestä. Sitä pidetäänkin yhtenä keskeisimpänä ja tärkeimpänä johtajuuden elementtinä. Ihmisten johtaminen on ennen kaikkea vuorovaikutusta toisten kanssa. (Salonen 2017, 237–239)

### **3.4 Empatiaa ja etätyötä, tunneälyä ja teknologiaa**

”Jos ihminen ei kuole sukupuuttoon ekokatastrofien takia, niin hänen ihmisyytensä on näivettymässä teknologisaation vuoksi”. (Dunderfelt 2001, 141)

Keväällä 2020 koronavirus mullisti monen ihmisen arjen ja etätyö nousi keskustelussa monien huulille. Keskusteluissa osa kertoi nauttivansa kotoa käsin työskentelystä, kun taas osa kaipasi toimistoa ja työpaikan kahvipöytäkeskusteluja. Etätyöstä puhutaan assistenttityössä paljon, sillä assistentin tärkein työväline on tietokone, joka on mahdollistanut meille työskentelyn missä tahansa. NykYTEknologia on antanut meille vapauden tehdä töitä missä ja milloin vain. Siinä, missä teknologia tuo meille vapauden, se tuo myös vastuun. Vaikka teknologia on mahdollistanut sen, että meihin voi olla aina yhteydessä, onko meidän aina oltava tavoitettavissa?

Työ- ja elinkeinoministeriön (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018, 37) teettämän Työolobarometri 2018 mukaan eniten sähköisiä työtiloja ja pikaviestintävälineitä käyttivät ylemmät toimihenkilöt. Heistä jo neljä viidestä. Myös sosiaalisen median käyttö oli yleisintä ylemmillä



toimihenkilöillä ja yksityisen palvelun sektorilla. Sosiaalista mediaa käytettiin työssä erityisesti tiedon etsimiseen ja jakamiseen. Sosiaalista mediaa hyödynnettiin työssä myös asiakaspalveluun ja neuvontaan, myyntiin ja markkinointiin sekä tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018, 38)

World Economic Forumin (World Economic Forum 2018, 12) vuonna 2018 teettämän The Future of Jobs -raportin mukaan tulevaisuuden työntekijältä vaaditaan seuraavia taitoja:

1. Analyttinen ajattelu ja innovaatiokyky
2. Jatkuva oppiminen
3. Luovuus
4. Tekniset taidot
5. Kriittinen ajattelu
6. Ongelmien ratkaisukyky
7. Johtaminen ja sosiaalinen vaikuttaminen
8. Tunneälykyky
9. Päätelykyky ja ideointi
10. Muuntautumiskyky

Tarkasteltaessa näitä taitoja, voimme huomata, että tunneäly on yksi näistä. Tämän lisäksi monet muutkin taidot voidaan liittää tunneälykyyteen kuten esimerkiksi luovuus, johtaminen ja sosiaalinen vaikuttaminen sekä muuntautumiskyky. Nämä ovat kaikki myös taitoja, joiden merkitystä assistentin työssä on korostettu jo opiskeluaikana monissa eri yhteyksissä. On sanomattakin selvää, että teknologista osaamista vaaditaan jatkuvasti enemmän keinoälyn ja teknologioiden kehittyessä kiihtyvällä tahdilla. Kyky ja erityisesti halu oppia jatkuvasti uutta ovat avainasemassa, kun joudumme omaksumaan uutta teknologiaa ja uusia ohjelmia. Goleman (1999, 42) pitää joustavuutta ja innovatiivisuutta osana henkilökohtaisia tunnetaitoja, joten voimme päätellä, että monet tulevaisuuden työelämässä vaaditut taidot liittyvät keskeisesti tunneälyyn ja tunnetaitoihin. Haaga-Heliassa johtamisen lehtorina työskentelevä Eija Kärnä (Kärnä 30.3.2020) kirjoittaa Aito HSO ry:n blogissa laaja-alaisen osaamisen ja tunnetaitojen merkityksestä työelämän murroksessa. Kärnä pitää tulevaisuuden tärkeimpien työtaitojen olevan erityisesti tunnetaitoja ja ihmisten ymmärtämistä, johon tekoäly ja robotit eivät vielä pitkään aikaan kykene. Hän kuvaa blogissa assistenttia usein toimiston helposti lähestyttäväksi auttajaksi, tueksi, empatian edistäjäksi, sovittelijaksi ja tunteiden tulkiksi. Kärnä peräänkuuluttaa nimenomaan yhteistyöosaajia, hengen luoja ja yhteisöllisyyden rakentajia. Kirjoituksessaan hän arvelee assistentin roolin tulevaisuudessa olevan entistä enemmän ihmisten kanssa toimimista esimerkiksi yhteisömanagerina, coachina tai vaikkapa konsulttina.

## 4 Haastattelututkimus

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän keskeisenä ominaisuutena on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisella tutkimusmenetelmällä pyritään tutkimaan kohdetta niin kokonaisvaltaisesti kuin mahdollista. (Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2010, 161)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä ovat:

- kokonaisvaltaisen tiedon hankkiminen, joiden lähteinä ovat todelliset ja luonnolliset tilanteet.
  - aineiston keräämisessä suositaan ihmistä. Tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittavien kanssa kuin mittausvälineisiin.
  - induktiivinen analyysi aineiston yksityiskohtien ja monitahoisuuden maksimoimiseksi.
  - laadullisten menetelmien käyttäminen aineiston hankinnassa, jotta tutkittavien ”ääni” ja näkökulmat pääsevät esille.
  - haastateltavien valitseminen tarkoituksenmukaisesti.
  - tutkimuksen toteuttaminen joustavasti ja sitä muutetaan tarpeen vaatiessa.
  - tapausten käsitteleminen ainutlaatuisesti ja niiden tulkinta sen mukaisesti.
- (Hirsjärvi ym. 2010, 164)

Laadullisen tutkimusmenetelmän yleisin menetelmätyyppi on haastattelu. Haastattelun etuina ovat muun muassa joustava aineiston keruu tilanteesta ja haastateltavista riippuen. Haastattelun avulla tutkimus kohteesta saa paljon tietoa ja haastateltavalle voi esittää tarkentavia kysymyksiä toisin kuin esimerkiksi kyselyssä. Toisaalta haastattelu tutkimusmenetelmänä on myös haastava ja raskas, sillä haastatteluiden tekeminen on työlästä ja vie paljon aikaa. (Hirsjärvi ym. 2010, 205–206) Tutkimushaastattelumenetelmiä on monia, kuten puolistrukturoitu ja strukturoimaton haastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu ja kvalitatiivinen haastattelu. (Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001, 43–44) Tämä tutkimus on toteutettu puolistrukturoituna yksilöhaastatteluina, jotta se jättää mahdollisuuden esittää myös tarkentavia lisäkysymyksiä tarpeen vaatiessa.

### 4.1 Haastattelun toteutus

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena puolistrukturoitujen yksilöhaastatteluiden avulla. Jokaiselta haastateltavalta kysyttiin taustatiedot, jonka jälkeen haastattelu koostui kolmesta eri teemasta. Valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän, koska

halusin selvittää miten tunneäly vaikuttaa assistentin työssä, koska tästä aiheesta ei löytynyt juurikaan aikaisempaa tutkimustietoa. Suurin osa tunneälyä koskevista tutkimuksista keskittyy hoitoalaan, myyntiin ja johtamiseen. Halusin tutkimuksen avulla selvittää, mikä tunneällyn osa-alueesta on oleellinen juuri assistentin työssä ja miten se näkyy käytännössä heidän jokapäiväisessä työssään.

Haastattelut toteutettiin etäyhteyden avulla vallitsevan koronavirusepidemian takia. Haastattelujen tekeminen etänä mahdollisti myös sen, että pystyin haastattelemaan eri paikkakunnilla asuvia assistentteja.

## 4.2 Haastateltavat

Tässä tutkimuksessa ainoa kriteeri haastateltaville oli, että he työskentelevät joko assistentteina tai sihteereinä. Haastateltavien löytämiseksi on käytetty hyödyksi sosiaalisen median verkostoja. Haastattelututkimukseen osallistui yhteensä viisi henkilöä, jotka työskentelevät erilaisissa assistentin tehtävissä eri toimialoilla.

Ensimmäisessä teemassa selvitettiin haasteltavien taustoja eli haastateltavien demografisia tekijöitä, kuten ikä, sukupuoli, toimiala, yrityksen koko sekä työvuosien määrä. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt olivat iältään 24–31-vuotiaita ja he olivat kaikki naisia. Haastateltavat olivat ikänsä ja sukupuolensa puolesta homogeeninen ryhmä, mutta heidän työnkuvansa assistenttina, yrityksen toimiala ja yrityksen koko vaihtelivat. Osan haastateltavien ammattinimike on käännetty englannista suomeksi, jotta taulukko on yhtenäinen ja ymmärrettävä kielen osalta.

Taulukko 2. Haastateltavat

	Ikä	Sukupuoli	Ammattinimike	Toimiala	Yrityksen koko	Kokemus
<b>Haastateltava A</b>	25	Nainen	Henkilökohtainen assistentti	Kiinteistönvälitys	Pieni	3 vuotta
<b>Haastateltava B</b>	29	Nainen	Myyntiassistentti	Puun sahaus, höyläys ja kylälästy	Keskisuuri	2 vuotta
<b>Haastateltava C</b>	31	Nainen	Osastonsihteer	Sosiaali- ja terveys	Suuryritys	6 vuotta
<b>Haastateltava D</b>	24	Nainen	Lakiassistentti	Lakiasiainpalvelut	Suuryritys	5 vuotta
<b>Haastateltava E</b>	30	Nainen	Asianajoassistentti	Lakiasiainpalvelut	Keskisuuri	5 vuotta

### 4.3 Haastattelukysymykset

Jokaiselta haastateltavalta on kysytty aluksi taustatiedot ja sen jälkeen haastattelukysymykset sekä tarvittaessa myös tarkentavia lisäkysymyksiä. Tunneäly oli haastateltaville jo ennestään tuttu käsite, mikä helpotti haastatteluiden tekemistä. Haastattelukysymykset on jaettu kolmeen eri teemaan:

1. Tunneäly assistenttityössä
2. Henkilökohtaiset tunnetaidot
3. Sosiaaliset tunnetaidot

Ennen haastattelua, haastateltaville on kerrottu lyhyesti haastattelun eri teemoista sekä mitä ne pitävät sisällään. Tunnetaitoja käsittelevissä kysymyksistä, haastateltaville on kerrottu mitä erilaiset tunnetaidot ovat, jotta vastauksista on saatu yhtenäiset. Haastateltaville on myös kerrottu, että heidän vastauksistaan tehdään suoria lainauksia opinnäytetyöhön.

## 5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa esitellään valitun tutkimusmenetelmän avulla syntyneet tulokset. Tutkimusmenetelmänä on käytetty puolistrukturoitua yksilöhaastattelua, joka on jaettu kolmeen eri teemaan. Tulokset on esitetty teemoittain. Haastateltavat pysyvät tässä opinnäytetyössä anonyymeinä, jotta vastaukset ovat mahdollisimman luotettavia. Haasteltavista on kuitenkin kerrottu demografisia tekijöitä mm. ikä ja sukupuoli.

Tutkimuksen tulokset ovat tuottaneet aineiston, joka perustuu työlle asetettuun tutkimusongelmaan.

### 5.1 Tunneäly assistenttityössä

Ensimmäinen teema haastattelussa taustatietojen keräämisen jälkeen oli tunneäly assistenttityössä. Tutkimushaastattelun alussa kysyttiin, miten assistentit itse käsittivät tunneällyn ja kokivatko he itse olevansa tunneälykkäitä. Tunneäly oli käsitteenä jokaiselle etukäteen tuttu ja se koettiin mielenkiintoiseksi. Haastateltavat tiesivät, että tunneäly käsittää sekä henkilökohtaiset että sosiaaliset tunteet. Yleisin käsitys tunneällystä jokaisella vastaajalla oli kyky tulkita toisten ihmisten tunnetiloja sekä reagoida niihin sopivalla tavalla.

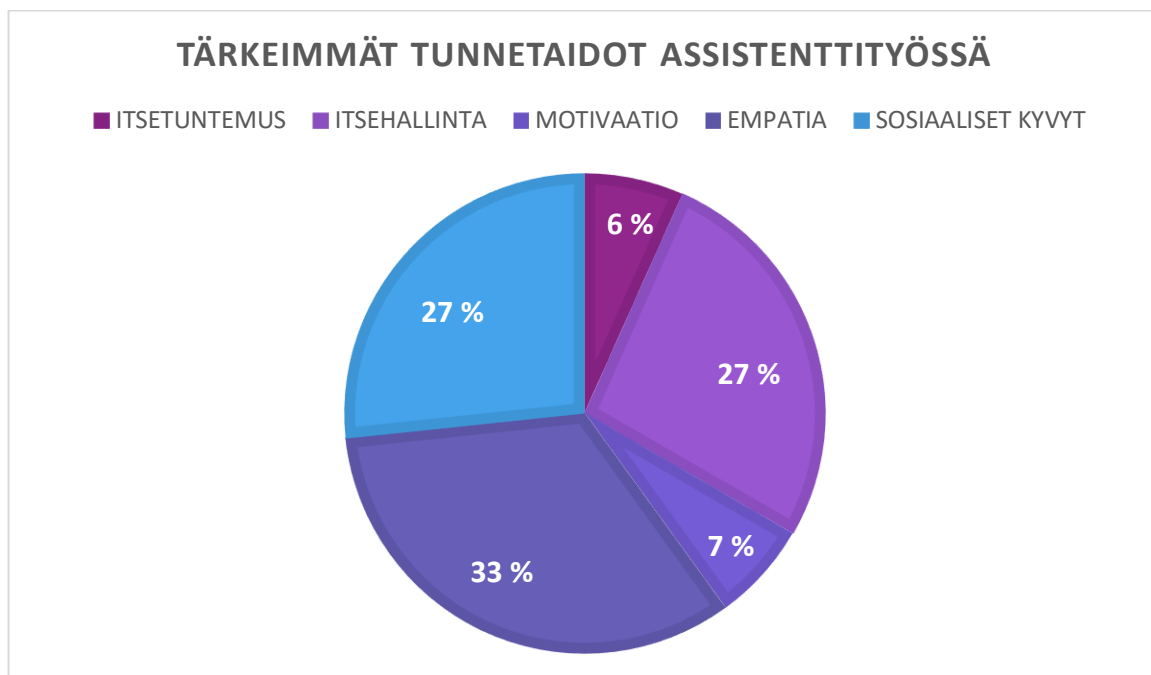
*”Osaan sopeuttaa omaa toimintaani, kun aistin muiden ihmisten tunnetiloja. Yritän lievittää toisen stressiä, jos aistin kollegan olevan stressaantunut.”*

– 29-vuotias myyntiasistenttina työskentelevä nainen

*” Osa tulkita muiden ihmisten tunteita, mutta on myös tietoinen omista tunteistaan. Osa käyttäytyä tilanteen vaatimalla tavalla eli sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla eri tilanteissa.”* – 25-vuotias henkilökohtaisena assistenttina työskentelevä nainen

Tutkimuksessa haluttiin erityisesti selvittää, mitkä tunteet assistentit kokivat tärkeiksi omassa työssään. Goleman (1999, 45) on omassa laajoissa tutkimuksissaan huomannut, että samat tunteet ovat tärkeitä ammatista tai toimialasta riippumatta, vaikka tiettyjen tunteiden merkitys korostuu tietyissä ammateissa ja ylenemisen myötä.

Golemanin (1999, 44–45) tutkimuksissa menestymiseen työssä vaikuttivat kolme samaa piirrettä: itsekuri eli erityisesti haitallisten tunteiden hallinta, tunnollisuus ja empatia. Haastattelujen avulla selvitettiin, mitä kolmea tunteita assistentit pitivät tärkeimpinä omassa työssään. Vastaukset mukailivat Golemanin tutkimusten tuloksia, vaikka pientä hajontaa löytyi. Haastateltavien assistenttien kolme tärkeintä tunteita heidän työssään olivat: empatia, itsehallinta ja sosiaaliset kyvyt.



Kuva 2. Tärkeimmät tunnetaidot assistenttityössä

Henkilökohtaisista tunnetaidoista itsehallinta ja erityisesti omien tunteiden hallinta työpaikalla koettiin vastaajien kesken kaikista tärkeimmäksi tunnetaidoksi. Tunteiden hallinta koettiin tärkeäksi, koska haastateltavat assistentit tiedostivat tunteiden tarttuvan helposti toisiin ihmisiin, eivätkä he halunneet levittää ympärilleen negatiivisuutta tai luoda työpaikalleen huonoa ilmapiiriä.

*”Minusta ei näe huonoa päivää, koska tiedostan miten helposti tunteet tarttuvat enkä halua luoda negatiivista ilmapiiriä ympärilleni työyhteisössä. Päivä voi jopa parantua, kun hallitsee tunteitaan eikä tartuta huonoa oloa muihin.”*

– 29-vuotias myyntiassistenttina työskentelevä nainen

*”Ammatillinen uskottavuus kärsii, jos näyttää liikaa tunteita töissä”*

– 31-vuotias toimistosihteerinä työskentelevä nainen

Jokainen viidestä haastateltavasta vastasi yhdeksi tärkeimmäksi tunnetaidoksi työssään empatian. Vastaus ei ollut yllättävä, sillä empatian merkityksestä työelämässä on puhuttu paljon viime vuosina. Empatia koettiin erityisen tärkeäksi, jos assistentti työskenteli osana tiimiä.

*”Työskentelen osana viiden hengen tiimiä. Olemme kaikki erilaisia, joten joudun käyttämään empatian taitoja sekä kykyä lukea toista ihmistä ja hänen tunnetilojaan.”*

– 29-vuotias myyntiasistenttina työskentelevä nainen

Kysyttäessä myötätuntuupumuksesta vastaukset vaihtelivat. Osa oli kokenut myötätuntuupumusta nykyisessä työssään, osa taas ei. Myös syyt myötätuntuupumuksen taustalla vaihtelivat. Tietoisuus omista tunteista ja niiden hallinta koettiin suojaavan myötätuntuupumukselta. Tärkeintä haastateltavista oli erottaa toisten tunteet omista, koska he olivat hyvin tietoisia uupumuksen mahdollisuudesta, mikäli he myötäeläisivät ja samaistuisivat toisten ihmisten tunteisiin liikaa. Kollegoiden kyky säädellä omia tunnereaktioitaan ja hallita tunteitaan koettiin suojelevan myötätuntuupumukselta. Myös Goleman (1999, 171) pitää omien tunnehallintataitojen kehittämistä tärkeänä taitona nykyajan työelämässä.

*”Pidän yhteyttä asiakkaisiin sähköpostin välityksellä, jolloin tunteet eivät helposti välity pelkän tekstin kautta.”* – 29-vuotias myyntiasistenttina työskentelevä nainen

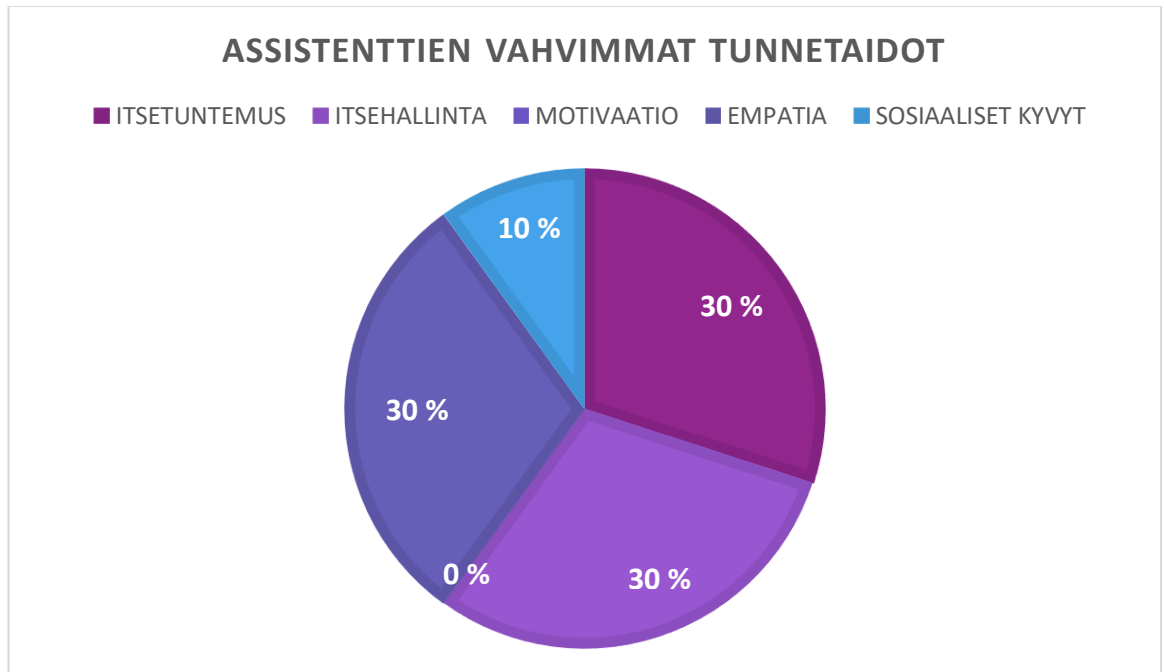
*”Koen myötätuntuupumusta sellaisissa tilanteissa, kun lähikollegat ovat todella stressaantuneita. Tuntee myötätuntoa ja koittaa tehdä kaikkensa, jotta kykenee helpottamaan heidän työtaakkaansa. Kollegan työuupumus vaikuttaa myös omaan jaksamiseen, koska stressi tarttuu.”* – 30-vuotias asianajoassistenttina työskentelevä nainen

## **5.2 Henkilökohtaiset tunnetaidot**

Assistenttityössä tietoisuus omista tunteista sekä omien tunnereaktioiden hallinta koettiin kaikista tärkeimmiksi tunnetaidoiksi. Näiden tunnetaitojen merkitys nousi esille haastatelluissa monessa eri kohdassa. Vaikka työpaikalla tunteista puhuminen olisikin hyväksyttävää, koettiin se silti epäammattimaisena. Liian suuret tunnereaktiot eivät vastaajien mielestä kuuluneet työpaikalle ollenkaan. Tunteiden läpikäyminen kollegoiden kanssa sekä heiltä saatu validointi tunteiden oikeudellisuudesta helpottivat tunteiden hallintaa ja niiden käsittelyä varsinkin silloin, jos tunteet liittyivät itse työhön tai työyhteisöön.

Haastateltavilta assistenteilta kysyttiin haastattelussa, mitä kahta tunnetaitoa he pitivät henkilökohtaisena vahvuutena ja mitä yhtä tunnetaitoa heikkoutena. Assistenttien vahvuudet jakoutuivat tasaisesti kolmen tunnetaidon kesken: itsetuntemus, itsehallinta ja empatia. Hyvää itsetuntemusta sekä omien tunteiden tiedostamista, tunteiden hallintaa ja empatian osoittamista erityisesti kollegoita kohtaan pidettiin assistenttien kesken suurimpina vahvuuksina.

Ihmisen persoona määritteli, mitkä tunnetaidot olivat assistenteilla vahvoja ja mitkä heikkoja. Introvertiksi itsensä luokittelevat henkilöt, kokivat omat tiimityötaitonsa heikommiksi kuin ulospäin suuntautuneet ekstrovertit. Itsenäiseen työskentelyyn totunut assistentti koki vahvuudekseen kyvyn hallita tunteitaan, kun taas osana tiimiä työskentelevä assistentti koki juuri sosiaaliset taidot suurimmaksi vahvuudekseen.



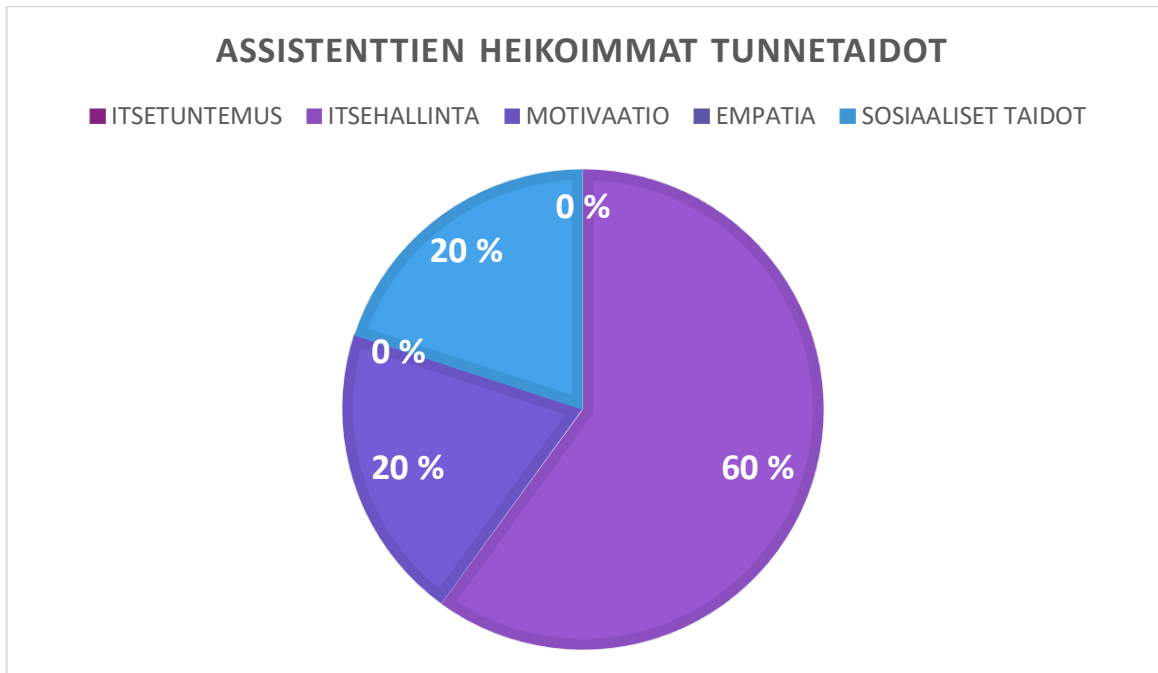
Kuva 3. Assistenttien vahvimmat tunnetaidot

*"Itsetuntemus on vahvempi kuin monilla, joskus on jopa liiankin tietoinen omista tunteistaan."* – 31-vuotias toimistosihteerinä työskentelevä nainen

*"Itsesäätely on vahvuus, erityisesti stressaavissa tilanteissa töissä."*  
– 25-vuotias henkilökohtaisena assistenttina työskentelevä nainen

Heikoimpana tunnetaitona pidettiin itsehallintaa, erityisesti vaikeiden tunteiden ja stressin hallinta koettiin haastavaksi. Kehittämistä assistenteilla oli omasta mielestään myös tiimityötaitoissa ja motivaatiossa.





Kuva 4. Assistenttien heikoimmat tunnetaidot

*”Heikkouksina ehkä sosiaaliset taidot. Niissä olisi eniten kehitettävää, koska olen tottunut työskentelemään itsenäisesti, olen ns. yksinäinen puurtaja. Olen joutunut tekemään enemmän töitä kyetäkseni toimimaan osana tiimiä luontevasti, koska olen luonteeltani introvertti.” – 29-vuotias myyntiassistenttina työskentelevä nainen*

Motivaatio jakoi vastauksia haastateltavien kesken. Osa koki kärsivänsä motivaation puutteesta työssään. Eräs haastateltavista olisi ollut hyvin motivoitunut työhönsä sekä sen kehittämiseen, mutta vanhentuneet toimintamallit sekä muutostavara työyhteisössä olivat vähentäneet hänen motivaatiotaan. Moni haastateltavista mainitsi esimiehen ja työyhteisön olevan merkittävässä roolissa motivaation kannalta. Osa haastateltavista assistenteista koki, etteivät he voineet juurikaan vaikuttaa omaan työhönsä tai ettei heidän kehitysehdotuksiaan kuunneltu, mikä vaikutti merkittävästi heidän työmotivaatioonsa. Myös esimiesten ja yrityksen johtoportaan reagointi vaikeissa tilanteissa vaikutti motivaatioon. Jos esimerkiksi esimies ryhtyi heti toimeen, kun hänelle oli kerrottu liian tiukasta aikataulusta tai suuresta työtaakasta, lisäsi se assistentin työmotivaatiota sekä sitoutumista työhön ja paransi yrityksen työnantajamielikuvaa.

Tunteiden vaikutus omaan työhön ja työyhteisöön tiedostettiin hyvin. Työssä jaksamisen koettiin olevan koetuksella, mikäli tunteita ei voinut jakaa työpaikalla kenenkään kanssa. Voimakkaiden tunteiden koettiin haittaavan työntekoa sekä työssä jaksamista. Tunteita pyrittiin hallitsemaan ottamalla etäisyyttä tilanteisiin, jotka synnyttivät vaikeita tunteita, esi-

merkiksi käymällä kahvitauolla ulkona kävelemässä tai menemällä hetkeksi työpaikan rauhoittumistilaan. Myös tietoisien läsnäolon harjoittelu ja omien tunteiden tiedostaminen koettiin auttavan omien tunteiden säätelyssä.

*”Tunteiden hallinta on sitä vaikeampaa, mitä suuremmasta tunteesta on kysymys. Jos henkilökohtaisessa elämässä olisi suuri kriisi meneillään, olisi vaikea laittaa tunteet sivuun töissä.”* – 29-vuotias myyntiasistenttina työskentelevä nainen

*”Hyvänä päivänä olen todella tehokas, mutta taas huonona päivänä on vaikea keskittyä työhön.”* – 24-vuotias lakiassistenttina työskentelevä nainen

Vaikeimmiksi tilanteiksi tunteiden hallinnan kannalta koettiin työpaikan konfliktitilanteet, tiimityö hankalana pidetyn henkilön kanssa, liian tiukat aikataulut ja epäoikeudenmukainen kohtelu. Vaikka ei olisi itse osallisena konfliktitilanteessa, pystyi huonon ilmapiirin aistimaan työyhteisössä helposti.

*”Vaikeimpia ovat työyhteisön sisäiset konfliktit, joita onneksi on vähän. Konfliktit vaikuttavat myös omiin tunteisiin, vaikka ei olisi suoraan itse osallisena niissä.”*

– 31-vuotias toimistosihteerinä työskentelevä nainen

*”Ryhmätyötilanteet, jos ryhmässä henkilö, jonka kanssa ei tule toimeen. On vaikeaa löytää harmonia, jos yksi ihminen myrkyttää koko ryhmän ilmapiirin.”*

– 24-vuotias lakiassistenttina työskentelevä nainen

*”Todella stressaavat tilanteet ovat vaikeimpia tunteiden hallinnan kannalta. Liian tiukka aikataulu tai liian suuret työympäristöstä tulevat vaatimukset ja odotukset.”*

– 30-vuotias asianajoassistenttina työskentelevä nainen

### **5.3 Sosiaaliset tunteet**

Empatia koettiin tärkeäksi ja olennaiseksi osaksi ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Empatiaa assistentit osoittivat työssään erityisesti kollegoitaan kohtaan. Empatian osoittamista asiakkaita kohtaan pidettiin tärkeänä, mutta sitä pyrittiin kuitenkin osoittamaan hillitysti ammatillisen uskottavuuden säilyttämiseksi.

*”Empatia on tärkeässä osassa, kun ratkaisemme ongelmia tiimissä. Empatiaa tarvitaan aina, erityisesti kuormittavissa tilanteissa töissä. Kyky asettua toisen ihmisen asemaan on tärkeää, koska assistenttina autan muita ja toimin osana tiimiä.”*

– 29-vuotias myyntiassistenttina työskentelevä nainen

*”Jos näen, että työkaverilla on kiire ja paljon töitä, autan häntä ja teen itse enemmän, jotta helpotan hänen taakkaansa”* – 24-vuotias lakiassistenttina työskentelevä nainen

Neljä viidestä haastateltavasta assistentista työskenteli osana tiimiä. Tunnetaitoja pidettiin tärkeänä huolimatta siitä, työskentelikö assistentti osana tiimiä vai ei, koska assistentti on kuitenkin osa työyhteisöä ja tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa päivittäin. Assistentin kykyä lukea toisia ihmisiä ja heidän tunnetilojaan pidettiin oleellisena, koska se auttoi häntä tulemaan toimeen erilaisten persoonallisuuksien kanssa ja toimimaan sujuvasti osana tiimiä.

Tunnetaidot koettiin tärkeiksi myös ongelmanratkaisua vaativissa työtehtävissä, sillä ne vaikuttivat merkittävästi tiimin menestykseen sekä kykyyn ratkaista ongelmia yhdessä.

*”Avokonttorissa tunteet tarttuvat erityisen helposti työntekijästä toiseen. Vaikka en työskentele osana tiimiä, niin huomaan helposti, jos kollegalla on huono päivä.”*

– 25-vuotias henkilökohtaisena assistenttina työskentelevä nainen

*”Kyllä tunteet vaikuttavat työhön. Ne ilmenevät siinä, miten tiimin yksilöiden väliset kemiat toimivat ja miten helppo tiimin on tehdä töitä yhdessä. Tunteet vaikuttavat myös yleiseen työilmapiiriin.”* – 30-vuotias asianajoassistenttina työskentelevä nainen

Moni assistentti toivoi, että tunteista voisi puhua avoimemmin työyhteisössä, mutta koki sen myös haastavaksi. Tarve jakaa tunteita oli suuri, mutta moni pelkäsi näyttävänsä epäammattimaiselta, jos näyttäisi avoimesti tunteitaan tai puhuisi niistä ääneen. Joillakin työpaikoilla tunteiden näyttäminen ei ollut edes hyväksyttävää. Osa peräänkuulutti työnohjausta, jotta erilaisia tunteita ja vaikeita tilanteita voitaisiin käsitellä rakentavasti työyhteisön kesken. Koska haastateltavat assistentit olivat iältään nuoria, oli heille tunteista puhuminen ja tunteiden näyttäminen työpaikalla kuitenkin luontevampaa. Moni haastateltavista tiesi henkilökohtaisten kokemustensa kautta, että tunteita ei voida erottaa työstä, vaan ihmillisyyys kuuluu myös työpaikalle. Kaksi haastateltavista assistenteista kertoi huomanneensa selvän eron eri sukupolvien välillä. Nuoremmalle sukupolvelle tunteiden näyttäminen ja tunteista puhuminen työpaikalla oli hyväksyttävämpää ja jopa luontevaa, kun taas suurien ikäluokkien edustajat olivat assistenttien mielestä oppineet siihen, että tunteet eivät kuulu työpaikalle.

*”Pitäisi olla ok työyhteisössä sanoa miltä tuntuu. Vaikka se voi vaikuttaa epäammattimaiselta. On virheellinen mielikuva ammattilaisuudesta, että tunteita ei näytetä. Työtuloksen*

*pitäisi olla sama, vaikka olisi miten vaikea tunne sillä hetkellä päällä. Tunteiden ei pitäisi vaikuttaa mielikuvaan ammattimaisuudesta.”*

– 30-vuotias asianajoassistenttina työskentelevä nainen

Tunnetaitojen kehittäminen oli ollut esillä joidenkin haastateltavien assistenttien työpaikoilla. Erään haastateltavan assistentin työpaikalla asiasta oli mainittu, mutta mitään konkreettista asian eteen ei ollut kuitenkaan tehty. Toinen haastateltavista assistenteista kuitenkin kertoi, että hänen työpaikallaan tunteiden hallinnasta oli puhuttu erityisesti koronavirusepidemian aikana, koska se oli herättänyt työntekijöissä huolta ja aiheuttanut stressiä. Eniten tunnetaitoja oli kehitetty tiimityön osalta, koska monet työskentelivät osana tiimiä ja hyvien tiimityötaitojen katsottiin olevan tärkeässä asemassa työyhteisössä.

*”On hyvä, että tunnetaidot ovat pinnalla ja niitä käsitellään sekä yksilön että tiimin näkökulmasta.”* – 30-vuotias asianajoassistenttina työskentelevä nainen

Assistentit olisivat itse olleet kiinnostuneita omien tunnetaitojensa kehittämisestä ja uskoivat, että siitä olisi hyötyä heidän työyhteisössään. Yksi haastateltavista toivoi, että omien tunnetaitojen kehittämistä opetettaisiin jo koulussa, jotta työelämässä ja erilaisissa työyhteisöissä toimiminen olisi helpompaa.

## 6 Pohdinta ja arviointi

Tässä luvussa arvioidaan opinnäytetyöprosessia sekä sen luotettavuutta. Arvioin myös omaa oppimistani prosessin aikana, teen omat johtopäätökseni tuloksista ja kehittämisehdotukset näiden tulosten pohjalta.

### 6.1 Prosessin ja oman oppimisen arviointi

Osallistuin ensimmäiseen opinnäytetyöseminaariin loppuvuodesta 2019, jolloin olin jo päättänyt, että opinnäytetyöni liittyy vahvasti tunneälyyn, empatiaan, tunnetaitoihin ja myötätuntoon työelämän näkökulmasta. Aiheen laajuuden vuoksi sitä piti kuitenkin rajata ja lopulta päädyin sen koskemaan tunneälyn merkitystä vain assistenttityössä. En myöskään löytänyt aiemmin tehtyä opinnäytetyötä samasta aiheesta koskien tunneälyn merkitystä juuri assistenttityössä. Halusin myös aiheen olevan itselleni mielenkiintoinen, jotta motivaatio pysyisi yllä prosessin loppuun asti. Olin jo aiemmin lukenut tunneälystä ja siihen liittyvistä teemoista, joten tietoa minulla oli jo ennestään aiheesta jonkin verran. Opinnäytetyöprosessi kuitenkin kasvatti tietämystäni merkittävästi ja huomasin myös, miten laaja käsite tunneäly oikeastaan on ja miten paljon se vaikuttaa moniin eri osa-alueisiin työelämässä.

Alkuperäinen tarkoitukseni oli aloittaa opinnäytetyö tammikuussa 2020, mutta muiden kurssien tehtävät veivät enemmän aikaa kuin olin suunnitellut. Aloitin opinnäytetyön luonnostelun helmikuussa, mutta koin punaisen langan löytämisen vaikeaksi. Aiheen rajaaminen tuotti itselleni eniten päänsäivää, vaikka suuret linjat olivatkin selvillä. Lopulta päädyin rajaamaan tutkimuksen koskemaan vain assistentteja ja miten he henkilökohtaisesti kokevat tunneälyn näkyvän juuri heidän työssään. Opinnäytetyöohjaajan kanssa yhteisymmärryksessä valitsin toteutustavaksi kvalitatiivisen tutkimuksen, jonka toteutin strukturoituina yksilöhaastatteluina.

Olin aloittanut opinnäytetyön pohjan tekemisen maaliskuussa 2020 ja pääsemässä juuri hyvään vauhtiin, kun koronavirusepidemia pisti suunnitelmat uusiksi. Jouduin ottamaan lääkärin suosituksesta riskiryhmään kuuluvan lapseni pois päiväkodista, minkä vuoksi työskentely kotoa käsin ei onnistunut ollenkaan. Myös kirjastojen sulkeutuminen epidemian vuoksi tiesi sitä, että lähdemateriaaleja ei ollut saatavilla. Jouduin siis odottamaan päiväkotien ja kirjastojen aukeamista, jotta saisin opinnäytetyöprosessia eteenpäin. Kesäkuun alussa lapseni palasi päiväkotiin ja aloitin opinnäytetyön kirjoittamisen. Koin opinnäytetyön aloittamisen todella vaikeaksi enkä tuntunut löytävän motivaatiota kirjoittamiseen mitenkään, koska alkuperäinen suunnitelmani oli viivästynyt minusta riippumattomista syistä. Kuitenkin kun lopulta löysin motivaation ja sain pohjan opinnäytetyölle luotua, alkoi

työ sujua paremmin. Olen aina ollut ihminen, jonka on vaikea aloittaa tehtäviä, mutta kun pääsen vauhtiin, niin olen todella tehokas ja aikaansaava. Heinäkuussa kirjoitin opinnäytetyötä eniten ja kävin kesän 2020 aikana läpi useita muiden opiskelijoiden opinnäytetöitä, jotka sivusivat edes jollain tavalla tunneälyä tai sen aihepiiriä. Myös työkokemukseni kirjastosta auttoi minua etsimään lähdemateriaaleja.

En ollut aikaisemmin tehnyt yksin tutkimushaastattelua, vaikka olin ollut laatimassa tutkimushaastattelun kysymyksiä eräällä henkilöstöjohtamisen kurssilla Haaga-Heliassa. Tutkimuskysymyksien keksiminen oli mielestäni haastavaa, sillä aihe on hyvin laaja. Myös tutkimuskysymyksien laatiminen ymmärrettäviksi haastateltavien kannalta aiheutti ongelmia, sillä en ollut silloin varma, ymmärtäisivätkö haastateltavat kysymykset kuten olin ne tarkoittanut. Lopulta kuitenkin haastateltaviksi valikoituneet henkilöt olivat sellaisia, joille tunneäly oli käsitteenä jo entuudestaan tuttu, mikä helpotti haastattelun toteuttamista merkittävästi. Koska olen todella kiinnostunut tunneällyn merkityksestä työelämässä, oli haastattelujen tekeminen itselleni mielekästä.

Elokuussa aloin etsiä haastateltavia assistentteja haastattelututkimusta varten sosiaalisen median kautta. Löysin haastateltavat kahdessa päivässä omien verkostojeni kautta, mikä yllätti minut täysin, sillä olin ollut huolissani siitä, että en löytäisi tarpeeksi haastateltavia opinnäytetyötäni varten. Ihmisten avuliaisuus kuitenkin yllätti minut positiivisesti, ja monet kehuivat opinnäytetyön aiheittani mielenkiintoiseksi, minkä vuoksi he halusivat osallistua tutkimukseen. Haastattelujen tekeminen osoittautui todella positiiviseksi ja mielenkiintoiseksi, sillä olin aidosti kiinnostunut kuulemaan assistenttien kokemuksen tunneällyn merkityksestä heidän työssään.

Työn edetessä otin tavoitteeksi saada opinnäytetyö valmiiksi elokuun 2020 loppuun mennessä ja valmistua ammattikorkeakoulusta viimein syyskuussa 2020. Aikataulu viivästyi noin viikolla, koska sain sovittua haastatteluajat kahden haastateltavan kanssa vasta syyskuun ensimmäiselle viikolle. Kirjoitin kuitenkin opinnäytetyöni muuten lähes kokonaan valmiiksi ja kävin läpi kolmen aikaisemman haastattelun vastaukset elokuun loppuun mennessä. Syyskuun ensimmäisellä viikolla kirjoitin opinnäytetyön valmiiksi ja lähetin sen arviotavaksi.

## **6.2 Tutkimukset luotettavuus**

Tämän opinnäytetyön tutkimusosuus on tehty laadullisena tutkimuksena strukturoituina yksilöhaastatteluina, minkä vuoksi luotettavuuden arvioiminen on erittäin tärkeää. Tutkimusta laadittaessa tulee ottaa huomioon tutkimuksen luotettavuus, jota voidaan arvioida

erilaisin tavoin. Tutkimuksen reliäabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toinen tutkimukseen arviointiin keskeisesti liittyvä käsite on validius. Sillä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus juuri tässä tutkimuksessa mitata. Ongelmaksi voi muodostua esimerkiksi ymmärtävätkö haastateltavat kysymykset kuin tutkija on ne ajatellut. (Hirsjärvi ym. 2010, 231–232) Luotettavuutta arvioitaessa keskeistä on myös, että tutkija selostaa tarkasti toteuttamansa tutkimuksen kaikki vaiheet. Tutkijan tulee haastattelututkimuksen tehdessään kertoa luotettavasti olosuhteet, joissa aineisto on kerätty ja tuotettu. Lisäksi tulee kertoa virhetulkintojen mahdollisuus, tutkijan omat arviot tilanteista sekä muut häiriötekijät, jotka ovat voineet vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 184; Hirsjärvi ym. 2010, 232) Haastattelija tunsi tai vähintään tiesi haastateltavat jo etukäteen omien verkostojensa kautta, joten luottamus haastattelijan ja haastateltavan välillä oli jo olemassa, mikä teki haastattelun ilmapiiristä vapautuneemman. Luotettavuutta puoltaa myös se, että osa haastateltavista kertoi haastattelun aikana hyvin henkilökohtaisia asioita sekä jakoi kokemuksiaan hankalista tilanteista omalla työpaikallaan. Osa haastateltavista assistenteista oli myös itse toteuttanut opinnäytetyön tutkimusosuuden haastatteluiden avulla, joten he ymmärsivät hyvin empiirisen osuuden merkityksen opinnäytetyöprosessissa.

### **6.3 Johtopäätökset**

Tämän laadullisen haastattelututkimuksen otanta on pieni, eikä siitä näin ollen voida tehdä suoria johtopäätöksiä. Koska aiempaa tutkimustietoa tunneällyn merkityksestä ja erilaisista tunnetaidoista assistenttityössä ei ole, ei tutkimusta voida suoraan verrata mihinkään aikaisempaan tutkimukseen. Haastateltavat ovat myös iältään nuoria naisia ja vasta työuransa alussa olevia assistenteja, minkä vuoksi tietyt vastaukset voivat toistua haastatteluissa. Haastateltavien erilainen työnkuva ja toimiala aiheuttivat kuitenkin hajontaa vastauksissa. Assistentit toimivat erilaisissa työtehtävissä minkä vuoksi eri tunnetaitojen merkitys vaihteli hieman riippuen assistentin toimenkuvasta.

Tietyt tunnetaidot nousivat kuitenkin esille jokaisessa haastattelussa: omien tunteiden tiedostaminen ja hallinta sekä empatia. Näiden tunnetaitojen merkitystä korostettiin useassa eri vastauksessa haastateltavien kesken. Tulokset mukailevat Golemanin (1999, 45) tekemiä tutkimuksia, joissa tärkeimmiksi tunnetaidoiksi nousivat: itsekuri, tunnollisuus ja empatia. Näistä itsekuri ja tunnollisuus liittyvät juuri itsehallintaan. Omien tunteiden hallinnan merkitys korostui erityisesti stressaavissa ja vaikeita tunteita herättävissä tilanteissa. Haastateltavat assistentit olivat hyvin tietoisia tunnetaidoista sekä niiden merkityksestä ja vaikutuksesta omassa työssään sekä osana työyhteisöä.

Kolmeksi vahvimaksi tunnetaidokseen assistentit kertoivat: itsetuntemuksen, itsehallinnan ja empatian. Assistentit olivat saaneet myös palautetta näistä taidoista kollegoiltaan ja esimiehiltään, mikä on Jaben (2017, 236) mukaan tärkeä osa omien tunnetaitojen tunnistamista ja kehittämistä.

Toisten tunteiden havainnointi ja työpaikan ilmapiirin aistiminen oli tyypillistä jokaiselle assistentille. Assistentit kokivat, että heidän tehtävänsä oli osata lukea ja aistia hienovaraisia vihjeitä kollegoidensa ja esimiehensä sen hetkisestä tunnetilasta, jotta he osaisivat toimia paremmin osana työyhteisöä. Esimerkkinä muutama assistentti mainitsi, että jos he aistivat kollegan olevan hyvin stressaantunut kiireestä ja suuresta työmäärästä johtuen, he yrittävät itse hoitaa osan kollegan töistä, jotta hänen stressinsä helpottuisi. Golemanin (1999, 164–165) mukaan toisten ihmisten tunteiden ymmärtäminen sekä niistä välittäminen ja muiden auttaminen on osa empatiaa. Voidaan päätellä, että empatia auttaa assistentteja erityisesti kollegoiden tunteiden ymmärtämisessä sekä työilmapiirin aistimisessa.

Osa assistenteista oli kokenut myötätuntouupumusta työssään myötäelämällä kollegoiden vaikeita tunteita. Kenelläkään myötätunto ei ollut kuitenkaan johtanut työuupumukseen, koska oman jaksamisen rajat tiedostettiin haastateltavien assistenttien keskuudessa. Asiakkaiden kanssa myötätuntouupumusta ei ollut koettu, sillä asiakkaat eivät olleet läheisiä samalla tavalla kuin kollegat. Kollegoihin oli muodostunut jo läheisempi suhde ja heidät koettiin ystäviksi, mikä sai assistentit eläytymään kollegoidensa tunteisiin voimakkaammin kuin asiakkaiden. Tunteiden jakamisen kollegoiden kanssa koettiin kuitenkin myös auttavan työssä jaksamista sekä helpottavan omien tunteiden hallintaa. Omien tunteiden hallinta ja jakaminen suojasi assistenttia selvästi myötätuntouupumukselta, mikä osoitti tunnetaidoista omien tunteiden säätelyn tärkeyden.

Haastateltavista assistenteista neljä viidestä työskenteli osana tiimiä, mikä on tyypillistä assistentille. Tiimityö koettiin positiivisena asiana eikä se ollut aiheuttanut merkittäviä ongelmia yhdellekään assistentille. Assistentit olivat yhtä mieltä siitä, että mitä tunneälykäämpi tiimi on, sitä paremmin se myös menestyy. Tiimissä työskentely koettiin haastavaksi, mikäli tiimissä oli jäseniä, jotka eivät kuunnelleet tai kunnioittaneet muita ja levittivät ympärilleen negatiivisuutta. Ei siis ole yllättävää, että työnantajat toivovat työpaikkailmoituksissaan assistentilla olevan juuri tiimityötaitoja, sillä ne ovat haastateltavien assistenttien mukaan yksi tärkeimmistä tunnetaidoista assistenttityössä.

Jokainen haastateltavista assistenteista oli sitä mieltä, että tunteista pitäisi voida keskustella avoimesti työpaikoilla. Moni korosti, että tunteita ei voi jättää työpaikan ulkopuolelle,



vaan esimerkiksi henkilökohtaisessa elämässä tapahtuvat suuret muutokset ja kriisit vaikuttavat merkittävästi myös työssä jaksamiseen ja siinä suoriutumiseen. Voidessaan kertoa avoimesti myös vaikeina pitämistään tunteistaan, assistentit kokivat saavansa osakseen empatiaa ja ymmärrystä, mikä taas helpotti tunteiden hallintaa. Voimakkaita tunteenpurkauksia työpaikoilla pidettiin kuitenkin epäammattimaisina ja niiden ajateltiin vähentävän ammatillista uskottavuutta työyhteisössä.

Tunnetaitojen kehittämistä oli assistenttien työpaikoilla tehty vähän tai ei lainkaan. Jokainen haastateltavat kuitenkin koki tunnetaidot tärkeäksi osaksi työtään ja suhtautui myönteisesti niiden kehittämiseen. Haastateltavat assistentit toivoivat saavansa tukea erityisesti tiimityötaitojen, motivaation ja tunteiden hallinnan kehittämisessä. Assistentit kokivat, että näiden taitojen kehittäminen parantaisi heidän kykyään suoriutua omassa työssään.

Vaikka suoria johtopäätöksiä ei tämän laadullisen tutkimushaastattelun pohjalta voidakaan tehdä, antaa tutkimus osviittaa siitä, että tunneälystä on hyötyä myös assistenttityössä ja tunnetaidot ovat tärkeässä roolissa assistentin työssä riippumatta siitä, mikä hänen työnkuvansa on tai millaisessa organisaatiossa assistentti työskentelee. Työskentely osana tiimiä vaatii erinomaisia tiimi- ja yhteistyötaitoja sekä kykyä viestiä eri sidosryhmien kanssa. Kollegoiden ja esimiehen tunnetilojen sekä yleisin työilmapiirin aistiminen ovat osa assistentin työtä ja vaativat assistentilta tunneälyä. Erilaiset muutokset työssä ja tiukat aikataulut vaativat assistentilta joustavuutta ja stressinhallintakykyä. Tunnistamalla omia ja muiden tunteita assistentti voi osoittaa myötätuntoa itseään ja kollegoitaan kohtaan. Empatia auttaa assistenttia ymmärtämään paremmin sekä asiakkaiden että kollegoiden tunteita. Toimimalla tunneälykkäästi assistentti voi kehittää omaa toimintaansa koko työyhteisöä hyödyttäväksi. Katsottaessa Golemanin (1999, 42–43) laatimaa listaa viidestä tunneälyn osa-alueesta sekä niihin liittyvistä 25 tunnetaidosta, voidaan todeta, että assistentit käyttävät suurinta osaa näistä taidoista työssään. Ja koska assistenttityö on hyvin monipuolista, tarkoittaa se myös, että assistentit tarvitsevat työssään monipuolisesti erilaisia tunnetaitoja.

#### **6.4 Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset**

Tunneälyn merkitystä assistenttityössä ei ole aiemmin tutkittu, eikä siitä löytynyt aiempaa tietoa. Kuitenkin tutkimushaastattelu osoitti, että myös assistentit käyttävät tunneälyä ja erilaisia tunnetaitoja työssään huomattavasti enemmän kuin moni tulisi välttämättä edes ajatelleeksi. Erityisesti assistenttityön monipuolisuus, työskentely tiimeissä erilaisten ihmisten kanssa, omien tunteiden hallinta ja ymmärrys toisten ihmisten tunnetiloissa nousivat vastauksissa esille puhuttaessa tunneälyn merkityksestä juuri assistentin työssä.

Koska haastateltavien määrä oli kuitenkin tässä tutkimuksessa hyvin pieni, olisi jatkotutkimukselle tarvetta. Mielenkiintoista olisi esimerkiksi vertailla eri ikäisten assistenttien käsitystä tunneällyn merkityksestä omassa työssään, koska tässä tutkimuksessa vastaajat olivat iältään nuoria ja vasta työuransa alussa. Uskon, että nuorempi sukupolvi on tietoisempia omista tunteistaan sekä sallii tunteiden näkymisen myös työpaikalla. Myös osa haastateltavista kertoi huomanneensa omassa työyhteisössään selkeän eron nuoremman ja vanhemman sukupolven välillä, kun puhutaan tunteiden näyttämisestä työpaikoilla. Vastaajat korostivat usein myös esimiehen tunnetaitojen tärkeyttä, joten jatkotutkimuksissa voitaisiin tutkia myös esimiesten tunnetaitojen vaikutusta assistentin työhön, esimerkiksi miten esimies voisi omien tunnetaitojensa avulla motivoida assistenttia hänen työssään. Tutkimuksen voisi keskittää myös tiettyyn toimialaan ja miten tunneäly näkyy juuri tämän alan assistenttien työssä. Saatuja tutkimustuloksia voisi hyödyntää esimerkiksi rekrytointiprosessien tukena, jotta tehtävään valikoituisi tunnetaidoiltaan mahdollisimman sopiva henkilö.

Jos tunneällyn merkityksestä assistenttityössä saadaan lisää tutkimustietoa, voisi Haaga-Helia ammattikorkeakoulu pohtia, voitaisiinko tunnetaitojen kehittäminen lisätä osaksi johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa tulevaisuudessa.

## Lähteet

Aito HSO ry 2020. Luettavissa: [https://www.aitohso.fi/yhteistyö/hso\\_t\\_tyoelamassa](https://www.aitohso.fi/yhteistyö/hso_t_tyoelamassa) Luettu: 19.5.2020

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Vastapaino. Tampere.

Dunderfelt T. 2001. Intuitio ja tunneviestintä – ihmisten välinen näkymätön yhteys. Dialogia Oy. Helsinki.

Duunitori 2019. Empatia on työväline, jota kaikki tarvitsevat – hyödynnä sitä näin työelämässä. Luettavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/empatia-on-tyovaline-toisten-ymmartamiseen> Luettu: 12.4.2020.

Forbes 2016. When You're Tapped Before Age 30: 5 Behaviors That Burn Us Out. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/carolinebeaton/2016/04/26/when-youre-tapped-before-age-30-6-behaviors-that-burn-us-out/#6ca988b36857> Luettu: 21.7.2020

Eläinten hyvinvointikeskus EHK 2019. Prososiaalinen käyttäytyminen eläimillä on hyvä merkki. Luettavissa: <https://www.elaintieto.fi/blogi/prososiaalinen-kayttaytyminen-hyva-merkki/> Luettu: 30.6.2020

Goodreads 2020. Maya Angelou quotes. Luettavissa: [https://www.goodreads.com/author/quotes/3503.Maya\\_Angelou](https://www.goodreads.com/author/quotes/3503.Maya_Angelou) Luettu: 2.9.2020

Hallintoakatemia 2018. Tunneäly onnistuneen johtamisen työkaluna. Luettavissa: <https://hallintoakatemia.fi/tunnealy-onnistuneen-johtamisen-tyokaluna/> Luettu: 12.4.2020

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Yliopistopaino. Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Tammi. Hämeenlinna.

Huutilainen M. & Saarikivi K. 2018. Aivot työssä. Otava. Helsinki.

Isokorpi T. 2004. Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Isokorpi T. & Viitanen P. 2001. Tunnevoimaa! Tammi.

KvaliMOTV 2020. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Luettavissa:  
[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html) Luettu: 12.7.2020

Kärnä E. 30.3.2020. Laaja-alainen osaaminen ja tunnetaidot ovat rautaa työn murroksessa. Luettavissa: [https://www.aitohso.fi/ajankohtaista/merkintoja/laaja-alainen\\_osaaminen\\_ja\\_tunnetaidot\\_ovat\\_rautaa\\_tyon\\_murroksessa.2104.blog](https://www.aitohso.fi/ajankohtaista/merkintoja/laaja-alainen_osaaminen_ja_tunnetaidot_ovat_rautaa_tyon_murroksessa.2104.blog) Luettu: 4.8.2020

Jabe, M. 2017. Erilaisten ihmisten johtaminen. Kauppakamari. Helsinki.

Juntunen E., Pessi A. & Aaltonen T. & Martela F. & Syrjänen T. 2017. Myötätunto ja merkityksellisyys työssä. Teoksessa Pessi A, & Martela F. & Paakkanen M. (toim.). Myötätunnon mullistava voima. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Pessi A. & Martela F. 2017. Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä. Teoksessa Pessi A. & Martela F. & Paakkanen M. (toim.). Myötätunnon mullistava voima. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Rantanen J. 2013. Vaikuta tunteisiin! Lisää voimaa tekemiseen. Talentum Media Oy.

Rantanen J., Leppänen I. & Kankaanpää H. 2020. Johda tunneilmastoa – vapauta työyhteisösi todellinen potentiaali. Alma Talent. Helsinki.

Saarinen M. 2001. Tunne älysi, älyä tuntevasi. WSOY. Helsinki

Saarinen M. & Aalto-Setälä P. 2006. Perkele! Tunneosaamisen oppikirja esimiehille. Kirjapaja. Helsinki

Salonen, E. 2017. Intuitio ja tunteet johtamisen ytimessä. Alma Talent. Helsinki.

Seppänen A. & Kuusela S. 2017. Myötätunto asiakaskohtamisissa. Teoksessa Pessi A, & Martela F. & Paakkanen M. (toim.). Myötätunnon mullistava voima. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Spännäri J., Juntunen E. & Ståhle P. 2017. Innovatiivisuuden syvät juuret – myötätunto, myötäinto ja spiritualiteetti. Teoksessa Pessi A, & Martela F. & Paakkanen M. (toim.). Myötätunnon mullistava voima. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. Työssäolobarometri 2018. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:51. Työ ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161826/TEM\\_2019\\_51.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161826/TEM_2019_51.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
Luettu: 4.8.2020

Wihuri A. 2014. Mindfulness työssä: tietoinen läsnäolo vapauttaa onnistumaan. Talentum. Helsinki.

Wikiquote 2020. Theodore Roosevelt. Luettavissa: [https://fi.wikiquote.org/wiki/Theodore\\_Roosevelt](https://fi.wikiquote.org/wiki/Theodore_Roosevelt) Luettu: 10.8.2020

World Economic Forum 2018. The Future of Jobs Report 2018. Luettavissa: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2018.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf) Luettu: 4.8.2020

## **Liitteet**

### **Liite 1. Saatekirje**

Hei,

Opiskelen Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa tradenomiksi ja etsin haastateltavia opinnäytetyötäni varten. Tutkin opinnäytetyössäni tunneällyn merkitystä assistentin työssä ja etsin haastateltaviksi eri toimialoilla työskenteleviä assistentteja. Haastatteluissa keskitytään tunneällyn merkitykseen nimenomaan assistentin näkökulmasta. Haastattelut suoritetaan joko videopuhelun tai tavallisen puhelun välityksellä ja haastattelu vie aikaa noin 30 minuuttia. Haastateltavien nimet eivät tule ilmi opinnäytetyössäni eikä haastateltavia voida tunnistaa vastausten perusteella. Esitän haastattelun aikana tarvittaessa myös tarkentavia kysymyksiä.

Ystävällisin terveisin

Heidi Ruumensaari

## Liite 2. Haastattelurunko ja -kysymykset

<b>Aihe</b>	Tunneällyn merkitys assistentin työssä
<b>Taustakysymykset</b>	Sukupuoli? Ikä? Mikä on virallinen ammattinimikkeesi tällä hetkellä? Minkä alan yrityksessä työskentelet tällä hetkellä? Mikä on yrityksen koko? Kuinka kauan olet työskennellyt assistenttina?
<b>Teema 1</b>	<b>Tunneäly assistenttityössä</b>  Mitä tunneäly mielestäsi on? Koetko itse olevasi tunneälykäs? Mitkä tunnetaidoista ovat tärkeimpiä omassa työssäsi? Miksi ja millaisissa tilanteissa? Oletko kokenut työssäsi myötätuntouupumusta? Jos kyllä, millaisessa tilanteessa olet kokenut sen?
<b>Teema 2</b>	<b>Henkilökohtaiset tunnetaidot</b>  Mitkä tunneällyn osa-alueet koet itsellesi vahvuuksina ja mitkä heikkouksina? (Tunneällyn viisi osa-aluetta ovat itsetietoisuus, itsesäätely, motivaatio, empatia ja sosiaaliset taidot.) Millä tavalla tunteet ohjaavat toimintaasi työssäsi? Miten hallitset omia tunteita työssäsi? Millaiset tilanteet työpaikalla ovat tunteiden hallinnan kannalta kaikkein vaikeimpia?
<b>Teema 3</b>	<b>Sosiaaliset tunnetaidot</b>  Osoitatko työssäsi empatiaa muita ihmisiä kohtaan? Jos kyllä, niin miten? Työskenteletkö osana tiimiä? Vaikuttaako tunneäly mielestäsi tiimityöhön? Jos kyllä, niin miten se mielestäsi ilmenee?

Pitäisikö tunteista mielestäsi puhua avoimemmin työyhteisössä?

Onko työpaikallanne puhuttu tunneälyn kehittämisestä? Jos kyllä, onko tehty mitään toimenpiteitä asian suhteen? Jos toimenpiteitä on tehty, millaisia ne ovat olleet?