



Ohjauksen kehittämishankkeita ja käytänteitä

ISSN 1796-4717



Jyväskylän yliopisto
Kasvatustieteiden tiedekunta
Opettajankoulutuslaitos

Ohjauksen kehittämishankkeita ja käytänteitä

TUNTEET JA TUNNETAIDOT MONIKULTTUURISESSA OHJAUKSESSA

Jenni Pakarinen

2005

**Jyväskylän yliopisto
Kasvatustieteiden tiedekunta
Opettajankoulutuslaitos**

TIIVISTELMÄ

Pakarinen, Jenni

Tunnetaidot monikulttuurisessa ohjauksessa

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Ohjauksen Koulutus ja Tutkimus, 2005, 33 s.

Ohjauksen kehittämishankkeita ja käytänteitä

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli tarkastella tunteita ja tunnetaitoja monikulttuurisessa ohjauksessa. Tärkeimpinä teoreettisina viitekehyksinä käytettiin yleisesti tunnettua monikulttuurisen ohjauksen kompetenssimallia (Suen ym. 1992; Arredondon ym. 1996) sekä Golemanin (1997; 1999) tunneälyyn ja tunnetaitoihin pohjautuvaa mallia.

Aineisto- ja teorialähtöisen sisällönanalyysin perusteella muotoutuneet tutkimusongelmat olivat: Millaisia tunteita ohjaaja kokee työskennellessään maahanmuuttajien kanssa? Millaisia tunnetaitoja monikulttuurisessa ohjaustyössä tarvitaan? Miten tunnetaidot ja niiden merkitys näkyvät käytännön työssä monikulttuurisessa ohjausympäristössä?

Tämän tapaustutkimuksen tutkimusaineisto koostui maahanmuuttajaprojektissa työskennelleen ohjaajan haastattelusta. Haastattelu tehtiin keväällä 2005. Tutkimuksessa ei pyritty arvioimaan ohjaajan tunnetaitoisuutta, vaan tuomaan esille hänen kokemuksensa tunnetaitoisena ohjaajana.

Ohjaaja koki monikulttuurisessa ohjausympäristössä sekä myönteisiä että kielteisiä tunteita. Ilon ja nautinnon tunteita synnyttivät sekä omat että ohjattavien onnistumiset. Pettymystä ja surua puolestaan herättivät epäonnistumiset ja ohjattavien koskettavat elämäntarinat. Ohjaaja osasi käsitellä moninaisia tunteitaan niin, etteivät ne häirinneet vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa.

Tunnetaitojen hallitseminen näytti kuuluvan tärkeänä osana monikulttuuriseen ohjaustyöhön. Tunnetaidoista korostuivat erityisesti empatia, itsetuntemus ja itsehallinta. Ohjaaja painotti monikulttuurisen ohjaustyön olevan haasteellista tunteilyä, jossa omien kokemusten reflektointi on tärkeää.

Asiasanat: monikulttuurinen ohjaus, monikulttuurisen ohjauksen kompetenssit, tunteet, tunneäly, tunnetaidot

ABSTRACT

Pakarinen, Jenni

Emotional Intelligence in Multicultural Counselling Context

Jyväskylä: University of Jyväskylä. Department of Teacher Education. Guidance and Counselling Education and Research Unit, 2005, 33 p.

Guidance and Counselling Development Projects and Practices

The purpose of this development project was to examine emotions and emotional skills in multicultural counselling context. Theoretical framework included Multicultural Counselling Competences Model (Sue et al. 1992; Arredondo et al. 1996) and Model of Emotional Intelligence (Goleman 1997; 1999).

Research problems based on theoretical content analyses were: What kind of emotions counsellor experiences when she or he works with immigrants? What kind of emotional intelligence is required in multicultural counselling? In which way emotional intelligence and its importance appear in multicultural counselling context?

The research method of this case study consisted of an interview. The subject worked in a project for immigrants. Results showed that the counsellor felt equally both positive and negative emotions. Both her own and client's success produced joy and enjoyment. Instead, failures in meeting client's needs as well as client's touching life stories caused disenchantment and sorrow. The counsellor emphasised that she could manage her emotions so that they did not disturb her interaction with other people.

Based on results it seems that controlling emotions is an important part of multicultural counselling competencies. Especially empathy, self-knowledge and self-control are needed in counselling work.

Keywords: multicultural counselling, multicultural counselling competencies, emotion, emotional intelligence, emotional skills

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	KULTTUURI JA MONIKULTTUURISUUS	6
	2.1 Kulttuuri ja monikulttuurisuus ilmiönä	6
	2.2 Monikulttuurinen ohjaus	6
	2.3 Monikulttuurisen ohjauksen kompetenssit	7
3	TUNNETAIDOT OSANA MONIKULTTUURISEN OHJAUKSEN KOMPETENSSIA	15
	3.1 Tunteet	15
	3.2 Tunneäly ja tunnetaito käsitteenä	16
	3.3 Monikulttuurinen ohjaus ja tunnetaidot	18
4	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	22
	4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat	22
	4.2 Haastattelu tapaustutkimuksen tutkimusmenetelmänä	22
	4.3 Haastatteluaineiston analysointi	23
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET	24
	5.1 Tunteet ja niiden synty	24
	5.2 Tunnetaidot monikulttuurisessa ohjausympäristössä	25
	5.3 Monikulttuurinen ohjaus -tunnetyötä	26
6	POHDINTA	29
	LÄHTEET	31
	LIITE	33

1 JOHDANTO

Maahanmuuttajien määrä ja kulttuurien kirjo Suomessa on kasvanut viimeisen vuosikymmenen aikana ja kasvaa edelleen. Tämä on asettanut uusia haasteita myös ohjaukselle ja sen kehittämiseksi. Isokorven (2004) mukaan nykyajan työelämässä, varsinkin ihmissuhdetyössä, tarvitaan teknisen osaamisen lisäksi tunnetaitoja eli kykyä havaita ja hallita sekä omia että muiden tunteita ja ottaa tunteista oppia oman ajattelun kehittämiseen. Vaikka yhteiskunta muuttuu hurjaa vauhtia, niin ihminen ja hänen tunteensa elämänhallinnasta eivät muutu yhtä nopeasti, sillä ajan hengestä riippuen ihmisen perustarpeet ja inhimillisyys säilyvät ennallaan. Tunnetaitoinen ihmissuhdetyöntekijä pystyy havaitsemaan, kuinka erilaiset tunteet vaikuttavat hänen ajatuksiinsa ja toimintaansa sekä kuinka hänen tunneilmaisunsa vaikuttavat muihin. Lisäksi hän kykenee minäkäsityksensä, tarpeidensa, puolustusmekanismiensa ja tapojensa tarkasteluun. Tunnetaitojen oppiminen on haasteellista, sillä se edellyttää tunteiden tutkimista eli ymmärrystä siitä, miten tunteet syntyvät ja muotoutuvat sekä millainen on oma tunnerakenne ja tunteiden merkitys itselle. Taitojen oppiminen on kuitenkin tärkeää, koska tunnetaitoisuuden on havaittu olevan keino päästä toisen ihmisen lähelle ja lisätä ihmisten välistä aitoutta ja mutkattomuutta.

Monikulttuurisen ohjauksen kompetensseista puhuttaessa viitataan yleensä Suen, Arredondon ja McDavisin (1992) malliin, jossa monikulttuurisen tietoisuuden, kulttuurierojen tuntemuksen ja monikulttuuristen ohjauksikäytänteiden kompetensseja tarkastellaan uskomusten ja asenteiden, tietojen ja taitojen tasolla. Kehittämishankkeessani pyrin tarkastelemaan, mitä tunnetaidot voivat tarjota monikulttuuriseen ohjaukseen Suen ym. mainitsemien kompetenssien lisäksi.

Yhdysvaltalainen Daniel Goleman (1997; 1999) on tehnyt Peter Saloveyn ja John Mayerin (1990) lisäksi merkittävää tutkimusta tunneälyyn ja tunnetaitoihin liittyen. Hänen mukaansa tunnetaitoiset ihmiset menestyvät kaikilla elämänalueilla kuten rakkautessa, perheen parissa ja työelämässä muita paremmin. He tajuavat omat tunteensa ja pystyvät hallitsemaan niitä sekä ymmärtävät toisten tunteet ja osaavat suhtautua niihin oikein. Tällaiset ihmiset ovat todennäköisesti myös elämäänsä tyytyväisimpiä ja muita aikaansaavempia, sillä heidän ajatustottumuksensa lisäävät tehokkuutta. (Goleman 1997, 57.) Suomessa tunneälyä ja tunnetaitoja ovat tutkineet mm. Tia Isokorpi (2003; 2004) ja Marja Kokkonen (2001; 2003). Aihealueen kirjallisuudessa esiintyy kolme käsitettä: tunneäly, tunnetaito ja tunneälytaito. Asiayhteydestä riippuen kaikki nämä käsitteet esiintyvät myös tässä kehittämishankkeessa.

Koska monikulttuurisen ohjauksen alan tutkimuksissa Suen yms. (1982; 1992) malli on yleisesti tunnettu ja tähän teema-alueeseen liittyvää tunnetaitoja käsittelevää tutkimusta ei ole aiemmin Suomessa tehty, tulee kehittämishankkeen painopiste olemaan juuri tunnetaidoissa. Tutkimusongelminani oli selvittää monikulttuurisessa ohjausympäristössä toimivan ohjaajan kokemia tunteita ja tunnetaitoja. Tutkimusaineisto pohjautui maahanmuuttajaprojektissa toimineen ohjaajan haastatteluun.

2 KULTTUURI JA MONIKULTTUURISUUS

2.1 Kulttuuri ja monikulttuurisuus ilmiönä

Kulttuuria ei McLeodin (2003) mielestä ole syytä määritellä yhdellä ainoalla tavalla. Jotta jotain kulttuuria pystyy ymmärtämään, täytyy yrittää ymmärtää mitä tapahtuu pinnan alla eli millaiset kulttuurille ominaiset merkitykset ja käsitykset näkyvät ulkoisen käyttäytymisen kautta. Kulttuuri, jossa ihminen elää, on monimutkainen ja usein hyvin epäsuorasti ymmärrettävä. Se on siksi yleensä vaikeasti tulkittavissa.

Lairion, Nissilän, Puukarin ja Variksen (2001) mukaan kulttuuri voidaan ymmärtää sekä suppeasti etnisenä ilmiönä että laajasti universaalina ilmiönä. Etnisenä ilmiönä se voidaan ymmärtää jonkin kulttuurisen ryhmän tapana elää. Universaalina ilmiönä ymmärrettynä taas kaikki ihmiset, jotka jonkin yhteisen tavoitteen, tarpeen tai taustan samankaltaisuuden perusteella liittyvät yhteen, kuuluvat samaan kulttuuriin.

Metsänen (2002) tarkastelee kulttuuria sosiologisesta ja psykologisesta näkökulmasta. Sosiologisen käsityksen mukaan kulttuuri ymmärretään elämäntapana sekä maailman hahmottamisen ja mielekkääksi kokemisen tapana, jonka jokin yhteisö tai yhteiskuntaluokka on omaksunut. Psykologisesta näkökulmasta voidaan tarkastella kulttuurin vaikutuksia esimerkiksi identiteettiin, persoonallisuuden rakenteisiin ja minäkäsitykseen. Metsänen tuo artikkelissaan esille myös oman käsityksensä kulttuurista. Hän näkee kulttuurin yksilön ja yhteisön toiminnan raamina. Sekä tiedostettu että tiedostamaton kulttuuri opitaan niin koulujärjestelmän kautta kuin epäsuorasti eri elämän-yhteyksissä. Metsänen viittaa myös Hoffmanin ajatukseen, että ihminen on kulttuurin tuottaja ja siihen vaikuttaja sen sijaan että hän olisi pelkästään kulttuurin tuote. Kulttuuri onkin yhteiskunnallinen muutosprosessi ja siten jatkuvasti muutoksessa. (Metsänen 2002, 182–183.)

Monikulttuurisuudessa on kyse huomattavasti moninaisemmasta ilmiöstä kuin eri kansalaisuuksien ja etnisten taustojen kohtaamisesta. Matinheikki-Kokko (1999) erottaa kuvailevan ja normatiivisen monikulttuurisuuden. Hänen mukaansa Suomi on saamelaiden ja romanien vähemmistökulttuurien myötä ollut kuvailevassa merkityksessä jo vuosia monikulttuurinen. Etnistä tasa-arvoa ja moniarvoisuutta painottavassa normatiivisessa merkityksessä Suomi puolestaan on vielä suhteellisen yksikulttuurinen maa. Maahanmuuttajien määrä ja kulttuurien monimuotoisuus kuitenkin kasvavat koko ajan, joten myös heidän kulttuuriperinnön säilyttämistä olisi tärkeä kunnioittaa. Suomalaisten asenteet ovat kuitenkin olleet varsin varauksellisia ja jopa kielteisiä, mikä omalta osaltaan saattaa vaikeuttaa monikulttuurisuuden kehittymistä myös normatiivisessa merkityksessä.

Metsänen (2002) mukaan monikulttuurista yhteiskuntaa kuvaa pyrkimys kunnioittaa eri kulttuuriryhmien erilaisuutta kansakunnan sisällä. Yhteiskunta, jossa on monenlaisia elämäntapoja yhden ainoan elämäntavan sijaan, on pluralistinen. Yhteiskunnille, joissa elää erilaisia kulttuuritaustoja omaavia ihmisiä, monikulttuurisuuteen pyrkimys on ideaali malli.

2.2 Monikulttuurinen ohjaus

Monikulttuurista ohjausta tarkastellessa voidaan erottaa kulttuurin ja monikulttuurisuuden käsitteiden kautta kaksi eri lähestymistapaa: kulttuurispesifi ja universaali suuntaus. Kulttuurispesifinen suuntaus korostaa etnisen taustan ja rodun pohjalta luotujen arvojen ja normien myötä syntyviä kulttuurieroja. Ohjaajan tulee nähdä ohjattava sekä yksilönä

että kulttuurinsa jäsenenä. Tämä suuntaus edellyttää ohjaajalta vankkaa kulttuuritietämystä. Universaalinen lähestymistapa puolestaan näkee kaikki ohjaustilanteet monikulttuurisina, joihin sekä ohjaaja että ohjattava tuovat mukanaan omissa ympäristöissään ja yhteisöissään muotoutuneen elämänhistoriansa erilaisine kokemuksineen. Suuntaus haastaa ohjaajan näkemään ohjattavansa sekä yksilönä että etnisen ryhmänsä edustajana. Viime vuosien aikana kulttuurispesifinen ja universaalinen suuntaus ovat lähentyneet toinen toisiaan. Molempia näkökulmia tarvitaan ja niiden ymmärtäminen rikastuttaa monikulttuurista ymmärtämystämme. (Lairio ym. 2001, 134–135; Puukari 2003, 140; Højer ym. 2005, 78–80.)

Lairion tutkimusryhmän (2001) toteuttaman laajan oppilaanohjauksen seuranta-tutkimuksen mukaan monikulttuurisen ohjauksen tarve on kasvanut ja siitä on tullut yksi merkittävimmistä haasteista ohjaustyössä. Omien arvojen, normien ja asenteiden tiedostaminen eli monikulttuurinen tietoisuus sekä toiseen kulttuuriin kuuluvan ohjattavan maailmankatsomuksen ymmärtäminen ja hyväksyminen kuuluvat taitavaan monikulttuuriseen ohjaukseen. Tämän lisäksi tieto ja taito soveltaa ohjausperiaatteita ja -menetelmiä kulttuurisidonnaisesti on hyväksi. Monikulttuurinen tietoisuus, kulttuurierojen tuntemus ja monikulttuuriset ohjauskäytänteet kuuluvat ohjaajan ohjauskompetensseihin. Monikulttuurinen ohjaustilanne eroaa muusta ohjauksesta sillä tavalla, että siinä ohjaaja ja ohjattava edustavat eri kulttuureita, etnistä ryhmää tai heillä on eri äidinkieli. Ohjauksessa tarvitaan usein tulkkia, mikä omalta osaltaan monimutkaistaa vuorovaikutusta. (Metsänen 2002.)

2.3 Monikulttuurisen ohjauksen kompetenssit

Monikulttuurisen ohjauksen kompetenssien tarkastelu pohjautuu yleisesti tunnettuun Suen ym. (1982) laatimaan malliin kulttuurien välisistä ohjauksen kompetensseista. Monikulttuurisen ohjauksen kompetenssit (Sue ym. 1992) on laadittu kulttuuri-identiteettiä, kulttuurien välistä kommunikaatiota, vähemmistöjen psyykkistä terveyttä ja ohjausta koskevien tutkimusten perusteella. Suen ym. (1992) määrittelemiä monikulttuurisen ohjauksen kompetensseja hyödynnetään ahkerasti myös Suomessa tehtävissä monikulttuurisen ohjauksen tutkimuksissa (esim. Lairio ym. 1999, 2001).

Monikulttuurisessa ohjauksessa tunnetaan yleisesti MCC-malli (Multicultural Counseling Competencies) eli malli monikulttuurisen ohjauksen kompetensseista (kuvio 1) (mm. Sue & Sue 1982; Arredondo, Toporek, Brown, Sanchez, Locke, Sanchez & Stadler 1996). Arredondon tutkimusryhmä (1996) on kehittänyt Suen ym. laatimaa monikulttuuristen ohjaustaitojen mallia kaikkein pisimmälle. Mallissa tarkastellaan ohjaajan kulttuurista tietoisuutta omista arvoistaan ja käsityksistään, ohjaajan tietoisuutta ohjattavan maailmankuvasta sekä kulttuurisesti toimivien ohjausmenetelmien käyttöä asenteiden, tietojen ja taitojen näkökulmasta.



KUVIO 1 Monikulttuurisen ohjauksen kompetenssit (Sueta, Arredondoa ja McDavisia 1992 mukaillen).

Seuraavaksi esitän taulukon muodossa (taulukko 1) Sueta ym. (1992) mukaillen monikulttuurisia ohjauskompetensseja. Taulukon jälkeen kuvaan Arredondon ym. (1996) esittelemiä käytännön esimerkkejä kustakin ohjauskompetenssista uskomusten ja asenteiden, tietojen sekä taitojen tasolla.

TAULUKKO 1 Monikulttuuriset ohjauskompetenssit (Sueta, Arredondoa ja McDavisia 1992 mukailten).

	1. Monikulttuurinen tietoisuus Ohjaajan tietoisuus omista kulttuurisista arvoistaan ja ennakkoluuloistaan	2. Kulttuurierojen tuntemus Ohjaajan tietoisuus ohjattavan maailmankuvasta	3. Monikulttuuriset ohjauskäytännöt Kulttuurisesti sopivien toimintakeinojen kehittäminen
A. Uskomukset ja asenteet	Ohjaaja: <ul style="list-style-type: none"> • uskoo, että tietoisuus omasta kulttuurista on olennaista, • on tietoinen kuinka hänen kulttuurinen taustansa ja kokemukset ovat vaikuttaneet arvoihin ja asenteisiin psykologisissa prosesseissa, • tunnistaa valmiuksiensa ja asiantuntemuksensa rajat, • tulee toimeen itsensä ja ohjattavan välisten kulttuurierojen kanssa. 	Ohjaaja: <ul style="list-style-type: none"> • on tietoinen negatiivisista ja positiivisista reaktioistaan muita rodullisia ja etnisiä ryhmiä kohtaan, jotka voivat vaikuttaa vahingollisella tavalla ohjaussuhteeseen, • on tietoinen stereotyyppioistaan ja ennakkoluuloistaan, joita hänellä saattaa olla muita rodullisia ja etnisiä vähemmistöryhmiä kohtaan. 	Ohjaaja: <ul style="list-style-type: none"> • kunnioittaa ohjattavan uskonnollisia ja henkisiä uskomuksia ja arvoja, • kunnioittaa vähemmistöryhmälle luontaisia auttamistapoja ja sen sisäistä auttamisverkostoa, • arvostaa kaksikielisyyttä eikä koe toista kieltä esteenä ohjaukselle.
B. Tiedot	Ohjaajalla: <ul style="list-style-type: none"> • on erityistä tietoa omasta kulttuuristaan ja sen vaikutuksesta ohjausprosessiin, • on tietoa ja ymmärtämystä siitä, kuinka sorto, rasismi, diskriminaatio ja stereotyyppit vaikuttavat häneen ihmisenä ja työntekijänä, • on tietoa sosiaalisesta vaikutuksestaan muihin, ja hän tuntee kommunikointitapojen eroja ja niiden vaikutuksia vähemmistöryhmän ohjattaviin 	Ohjaajalla: <ul style="list-style-type: none"> • on erityistä tietoa juuri siitä kulttuuri-ryhmästä, johon ohjattava kuuluu, • on ymmärtämystä siitä, kuinka rotu, kulttuuri ja etnisyys voivat vaikuttaa persoonallisuuden muodostumiseen, ammatillisiin valintoihin, psyykkisiin häiriöihin, avunetsintään sekä ohjausmenetelmien soveltuvuuteen, • on tietoa ja ymmärtämystä sosiopoliittisista vaikutuksista, jotka koskettavat rodullisten ja etnisten vähemmistö- 	Ohjaajalla: <ul style="list-style-type: none"> • on selkeä näkemys ja ymmärrys ohjauksen yleispiirteistä ja kuinka ne voivat olla ristiriidassa eri kulttuuriryhmien arvojen kanssa, • on tietämystä institutionaalisista esteistä, jotka estävät vähemmistöjä käyttämästä erilaisia henkisiä tukipalveluja, • on tietoa arviointimenetelmien rajoituksista ja kykyä huomioida ohjattavan kulttuurin ja kielen erityispiirteet tulosten tulkinnassa,

		ryhmien elämää.	<ul style="list-style-type: none"> • on tietoa perherakenteista, hierarkioista, arvoista ja uskomuksista, piirteistä ja voimavaroista, joita vähemmistöryhmillä on, • on tietoa vähemmistöryhmän henkiseen terveyteen vaikuttavasta syrjinnästä, joka ilmenee sosiaalisella ja yhteisöllisellä tasolla.
C. Taidot	<p>Ohjaaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii koulutusta, konsultaatiota ja harjoittelukokemusta lisätäkseen ymmärtämystään ja tehokkuuttaan kyetäkseen työskentelemään eri kulttuuriryhmien kanssa, • pyrkii jatkuvasti ymmärtämään itseään kulttuurinsa jäsenenä sekä kehittämään itselleen ei-rasistista identiteettiä. 	<p>Ohjaaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tutustuu alan uusimpiin tutkimuksiin, jotka liittyvät psyykkiseen terveyteen sekä kerää kasvatuksellisia kokemuksia kehittääkseen tietojaan, ymmärrystään ja monikulttuurisia taitojaan, • on aktiivisesti yhteistyössä vähemmistöryhmien kanssa myös ohjaustyön ulkopuolella. 	<p>Ohjaaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kykenee käyttämään monipuolisia verbbaalisia ja nonverbaalisia auttamiskäytänteitä ja huomioi niiden kulttuurisidonnaisuuden toimenpiteitä valitessaan, • pystyy tarjoamaan asiakkaansa tueksi interventiomenetelmiä, jotka auttavat häntä ymmärtämään, milloin ongelmat johtuvat muiden ennakkoluuloista ja rasismista eivätkä ohjattavasta, • kysyy tarpeen tullen neuvoja vähemmistöryhmän kansanparantajilta ja uskonnollisilta johtajilta, • sitoutuu joko itse, tulkin tai kaksikielisen ohjaajan avulla käyttämään ohjattavan toivomaa kieltä, • osaa käyttää erilaisia testejä ja arviointimenetelmiä tuntien myös niiden kulttuurisia rajoituksia, • välttää ja pyrkii poistamaan ennakkoluuloja ja ohjattavaa syrjiviä toimenpiteitä, • ottaa vastuuta siitä, että ohjattava oppii määrittelemään ohjaustilanteeseen liittyviä päämääriä ja odotuksia sekä kertoo ohjattavalleen omasta ohjausorientaatiostaan.

Monikulttuurinen tietoisuus käytännössä (Arredondo ym. 1996 mukailten):

A. Uskomukset ja asenteet

- Ohjaaja tunnistaa kulttuurinsa ja kulttuurijäsenyytensä merkityksellisyyden.
- Ohjaaja tunnistaa kulttuurinsa stereotyyppiä muita kulttuureja kohtaan ja ymmärtää niiden vaikutukset toisten ihmisten kunnioittamisessa.
- Ohjaaja tunnistaa oman kulttuurinsa historian suhteessa koulutuksellisiin mahdollisuuksiin ja sen vaikutuksen maailmankuvaansa.
- Ohjaaja tunnistaa vähintään viisi henkilökohtaista, kulttuurisesti olennaista piirrettään ja osaa selittää kuinka ne ovat vaikuttaneet hänen kulttuurisiin arvoihinsa ohjaajana.
- Ohjaaja pystyy tunnistamaan kognitiiviseen kehittymiseensä vaikuttaneita sosiaalisia ja kulttuurisia tekijöitä.
- Ohjaaja tunnistaa milloin ja miten heidän asenteensa, uskomuksensa ja arvonsa vaikuttavat ohjaus- tai opetustilanteeseen.
- Ohjaaja tunnistaa vähintään viisi erityistä kulttuurin eroavaisuutta, kulttuurisesti erilaisten asiakkaiden tarpeita ja kuinka näitä eroavuuksia käsitellään ohjauksessa.

B. Tiedot

- Ohjaaja tunnistaa ja keskusteleo perheessään ja kulttuurissaan hyväksyttävistä ja hyväksymättömistä käyttäytymismalleista ja kuinka nämä voivat erota muiden perheiden ja kulttuurien malleista.
- Ohjaaja tunnistaa vähintään viisi alkuperäiskulttuurin piirrettä ja osaa selittää kuinka nämä piirteet vaikuttavat monikulttuurisiin ohjaussuhteisiin.
- Ohjaaja kykenee keskustelemaan yhteisönsä etuuksistaan, jotka kuuluvat hänelle hänen rotunsa, sosioekonomisen taustansa, sukupuolensa, fyysisten kykyjensä ja sukupuolisen suuntauksensa perusteella.
- Ohjaaja pystyy keskustelemaan ajankohtaisista tutkimuksista, jotka käsittelevät esim. rasismia.
- Ohjaaja osaa määrittää kommunikaatiotyylinsä ja kuvata sekä verbaalista että non-verbaalista käyttäytymistään sekä tulkita muiden käyttäytymistä ja odotuksia.
- Ohjaaja pystyy antamaan 3-5 konkreettista esimerkkiä tilanteista, joissa hän muunteli kommunikaatiotapaansa vieraasta kulttuurista tulleele sopivaksi, kuinka hän päätyi muunteluun ja millaisin tuloksin muuntelu onnistui.

C. Taidot

- Ohjaaja tunnistaa piirteitä tai tilanteita, joissa hänen kulttuurisiin, henkilökohtaisiin, uskonnollisiin uskomuksiin tai identiteetin kehittymiseen liittyvät tiedot ovat rajallisia ja vaativat jonkun toisen ohjaajan puoleen kääntymistä.
- Ohjaajalla on ammatillisia suhteita eri kulttuuritaustan omaavien ohjaajien kanssa ja pitää yllä keskustelua monikulttuurisista eroavuuksista.
- Ohjaaja osallistuu aktiivisesti toimintaan, joka kehittää hänen kulttuurista itsetietoisuuttaan ja työskentelee vähentääkseen rasistisia ajatuksiaan ja ennakkoluulojaan.
- Kun ohjaaja saa palautetta, hän osoittaa myönteistä mieltä ja halua oppia.

Kulttuurierojen tuntemus käytännössä:

A. Uskomukset ja asenteet

- Ohjaaja tunnistaa yleisimpiä tunnereaktioitaan eri yksilöitä ja kulttuuriryhmiä kohtaan ja havainnoi näitä kohtaamiaan reaktioita.
- Ohjaaja tunnistaa kuinka hänen yleisimmät tunnereaktiot voivat vaikuttaa ohjaussuhteen tehokkuuteen.
- Ohjaaja tunnistaa stereotyyppiset reaktionsa muita kulttuuriryhmiä kohtaan.
- Ohjaaja osaa antaa erityisiä esimerkkejä siitä, kuinka hänen stereotypiansa voivat vaikuttaa ohjaussuhteeseen.

B. Tiedot

- Ohjaaja osaa kertoa ohjauskokemuksensa perusteella ohjaussuhteidensa viiden pääkulttuuriryhmän erot verbaalisessa ja nonverbaalisessa käyttäytymisessä.
- Ohjaaja osaa kuvata vähintään kaksi mallia vähemmistöryhmien identiteetin kehittymisestä ja niiden seurauksista ohjaussuhteeseen.
- Ohjaaja tunnistaa sukupuolen, sosioekonomisen statuksen ja fyysisen kykenemättömyyden roolin persoonan muodostumisprosessissa, kun hän kohtaa kulttuurisesti erilaisia ohjattavia.
- Ohjaaja tunnistaa sisäistetyn ahdistuksen, institutionaalisen rasismien, etuoikeuksien sekä historiallisen ja poliittisen ilmapiirin vaikutukset ohjaussuhteeseen.
- Ohjaaja osaa selittää kulttuurin ja vallan suhteen sekä vähintään kahden kulttuurin välistä dynamiikkaa.

C. Taidot

- Ohjaaja osaa keskustella ajankohtaisista tutkimuksista, jotka koskevat eri kulttuureiden henkistä hyvinvointia, ammatinvalintaa sekä koulutusta ja oppimista.
- Ohjaaja tunnistaa vähintään viisi monikulttuurista kokemusta, jotka hän on kohdannut viimeisen kolmen vuoden aikana.
- Ohjaaja suunnittelee aktiivista toimintaa negatiivisia stereotyyppioitaan ja ennakkoluuloja kohtaan.

Monikulttuuriset ohjauskäytänteet käytännössä:

A. Uskomukset ja asenteet

- Ohjaaja tunnistaa henkisyys- ja parantamisnäkökulmien positiiviset vaikutukset ohjaussuhteeseen.
- Ohjaaja osaa antaa konkreetteja esimerkkejä siitä, kuinka hän voi tarpeen tullen tehdä yhteistyötä vähemmistöryhmien perinteisten parantajien kanssa.
- Ohjaaja keskustele ohjattavan ja kollegoidensa kanssa kaksikielisyyden arvoista ja eduista.

B. Tiedot

- Ohjaaja osaa ilmaista historiallisen, kulttuurisen ja rodullisen kontekstin, jossa perinteiset teoriat ja interventiot on kehitetty.
- Ohjaaja tunnistaa eri teorioiden kulttuuriset arvot, uskomukset ja oletukset, jotka koskevat yksilöitä sekä vastaavasti arvot, uskomukset ja oletukset eri kulttuuriryhmiä kohtaan.
- Ohjaaja osaa kuvata konkreettisin esimerkein organisaationsa institutionaalisia esteitä, jotka estävät vähemmistöryhmiä käyttämästä henkisiä tukipalveluita ja jakaa nämä esimerkit kollegoidensa kanssa sekä instituution päätöksenteon yhteydessä.

- Ohjaaja käyttää sopivia arviointimenetelmiä ohjattavan kanssa, jolla on eri äidinkieli kuin ohjaajalla itsellään.
- Ohjaaja tuntee ja hyödyntää organisaatioita, jotka tarjoavat tukea ja palveluita eri kulttuuriryhmille.
- Ohjaaja ymmärtää ja kunnioittaa kulttuurin ja perheen vaikutusta ja osallistumista päätöksentekoon.
- Ohjaaja on tietoinen laillisista asioista, jotka vaikuttavat eri yhteisöihin ja ryhmiin.

C. Taidot

- Ohjaaja osaa ilmaista mitä, milloin, miksi ja kuinka hän soveltaa erilaisia verbaalisia ja nonverbaalisia auttamismenetelmiä.
- Ohjaaja osaa keskustella ohjattavan kanssa uskonnollisista näkökulmista, jotka ovat auttaneet ohjattavaa aiemmin.
- Ohjaaja tietää lähteet, jotka tarjoavat ohjattavalleen soveltuvia kielipalveluita.
- Ohjaaja ymmärtää, että vaikka arviointimenetelmä käännetään toiselle kielelle, käänös voi olla luettavissa ilman sopivaa kontekstia kulttuuristen konnotaatioiden ja idiomien avulla.
- Ohjaa työskentelee organisaation tasolla muuttaakseen ja vähentääkseen vähemmistöjä syrjivää politiikkaa.
- Ohjaaja varmistaa, että ohjattava ymmärtää oikeutensa, ohjaussuhteen luottamuksellisuuden sekä häneen kohdistuvat odotukset.

Peavy (1999) on tutkinut monikulttuurista ohjausta Pohjois-Amerikassa vähemmistökulttuurien jäsenten keskuudessa. Hänen näkemyksensä tukevat monikulttuurisen ohjauksen kompetenssimallia. Peavyn tutkimusten mukaan suurimmalla osalla ohjaajista on vaikeuksia tehdä yhteistyötä kulttuurisesti erilaisten asiakkaiden kanssa kuten esimerkiksi niiden, joiden on vaikea ilmaista itseään kielellisesti. Nykyisessä monikulttuurisessa ohjauksessa korostetaan myös liikaa yleisten ohjaustekniikoiden soveltamista vähemmistöjen ohjauksessa. Lisäksi ohjaajien koulutuksessa keskitytään liian paljon yksilöiden haastatteleminen taitoihin. Peavyn ja hänen kollegoidensa yhdessä tekemän tutkimuksen mukaan alkuperäiskansojen oli vaikea luottaa enemmistökulttuuria edustaviin ohjaajiin ja he kokivat ohjaajilta puuttuvan herkkyyttä heitä koskettavien asioiden suhteen. He eivät myöskään kokeneet ohjaajien toimivan järkevästi heidän kanssaan eikä tyydyttävän heidän ohjauksellisia tarpeitaan. Peavy toteaa, että ohjauksen painopistettä tulisikin siirtää sosiaaliin ja poliittisiin ohjauksen konteksteihin yksinomaisen yksilöiden ohjaamisen sijaan. Ohjaustilanteisiin tulisi myös sisällyttää vähemmistökulttuurien omia kulttuuripiirteitä. (Peavy 1999, 207–210.) Peavyn kuvaamat monikulttuurisen ohjauksen kehittämistarpeet ovat havaittavissa myös monikulttuurisen ohjauksen kompetenssimallissa, erityisesti monikulttuuristen ohjauskäytänteiden osalta (vrt. taulukko 1).

Peavy (1999) esittää Hallin ajatuksia kulttuurisesta pätevyydestä, joka pitäisi olla kaikkien käytännön asiakastöiden tavoitteena. Näilläkin näkemyksillä on yhteisiä piirteitä monikulttuurisen ohjauksen kompetenssimallin kanssa, etenkin kulttuurierojen tuntemuksessa ja monikulttuurisissa ohjauskäytänteissä tietojen ja taitojen tasolla (vrt. taulukko 1). Kulttuurinen pätevyys sisältää kymmenen kulttuurista ulottuvuutta, jotka vaikuttavat yksilöihin. Ohjaajan tulisi olla selvillä kulttuurin jäsenyydestä eli mm. kulttuurille ominaisista ruuista, tavoista ja uskomuksista, kulttuurille tyypillisestä perherakenteesta, alkuperäiskielestä sekä identiteetinrakentumisprosesseista. Lisäksi hänen olisi hyvä tietää kulttuurille tyypillisistä arviointi- ja testausmenettelyistä sekä kulttuurin suhtautumisesta lääketieteeseen ja yksilön auttamiseen liittyviin näkemyksiin. Myös poliittisiin, yhteiskunnalliseen asemaan, ryhmien välisiin sosioekonomisiin eroihin sekä

enemmistö- ja vähemmistökulttuurien välisiin suhteisiin pitäisi tutustua etukäteen. (Peavy 1999, 210–211.)

Eri lähteitä tiivistäen (Sue & Sue 1990; Sue ym. 1996; Arredondo ym. 1996) monikulttuurisesti taitava ohjaaja uskoo, että oman kulttuurisen taustan tietämys on olennaista monikulttuurisessa ohjauksessa. Kulttuuriin eroihin liittyvien aseteiden, uskomusten ja tunteiden emotionaaliset vaikutteet tekevät ohjaajan omien ennakkoluulojen ja stereotyyppien tiedostamisesta erityisen haastavaa. Ohjaajan tuleekin pystyä työstämään erilaiset ennakkoluulot, mielialat, pelot ja syyllisyyden tunteet ennen kuin hän kykenee toimimaan tehokkaasti monikulttuurisena ohjaajana. Ohjaaja, joka on saavuttanut tämän tavoitteen, on tietoinen omasta kulttuuriperinnöstään ja osaa arvostaa sekä kunnioittaa muita kulttuureja. Ohjaaja hyväksyy rotu- ja uskomuserot, jotka ovat hänen ja asiakkaan välillä ja arvostaa jokaisen ihmisen ihmisyyttä.

3 TUNNETAIDOT OSANA MONIKULTTUURISEN OHJAUKSEN KOMPETENSsia

Monikulttuurisen ohjauksen mallissa (Sue ym. 1992, Arredondo ym. 1996) tarkastellaan monikulttuurisesti taitavaa ohjaajaa uskomusten ja asenteiden, tietojen ja taitojen tasolla. Mallissa mainitaan lyhyesti tunteiden tiedostamisen ja työstämisen tärkeys, mutta painottaen ohjaajan omien tunteiden näkökulmaa. Tunnetaidot ovat kuitenkin hyvin paljon myös ohjattavan tunteiden tulkitsemista. Tässä luvussa haluan täydentää edellisiä malleja pohtimalla sitä miten tunnetaidot voisivat täydentää monikulttuurisen ohjauksen kompetensseja.

3.1 Tunteet

Tietyt tunteet ovat merkittävässä asemassa jokapäiväisessä toiminnassamme. Näitä tunteita kutsutaan universaaleiksi perustunteiksi. Tunteiden maailmanlaajuisuuden lisäksi perustunteilla on ainutlaatuisia tunnuspiirteitä kuten säännönmukaisuudet kasvonliikkeissä. Tietyn kasvonliikkeen tai -ilmaisun voidaan ajatella aiheuttavan samanlaisen vaikutuksen ympäri maailman. Perustunteita käsittelevän teorian mukaan tunteet toimivat myös tärkeinä vaikuttajina motivaation syntymisessä. Jokainen yksilö eroaa kuitenkin toisistaan tunteiden ilmenemisen voimakkuutta ja toistuvuutta ajatellen. (Pervin 1996.)

Perustunteiden lukumäärä vaihtelee 8 ja 14 välillä tutkijoiden näkökulmista riippuen. Golemanin (1997) mukaan tunteiksi voidaan kutsua kaikenlaisia elämyksellisiä mielenliikkeitä ja niihin liittyviä ajatuksia, psykologisia ja biologisia tiloja sekä yllykkeitä toimintaan. Seuraavaan taulukkoon (taulukko 2) olen koonnut Golemanin esittämät kahdeksan perustunnetta ja niitä tarkemmin kuvaavat tuntemukset.

TAULUKKO 2 Perustunteet ja niitä kuvaavat tuntemukset Golemanin (1997, 341–342) pohjalta.

Perustunne	Perustunnetta kuvaavat tuntemukset
Viha	Raivo, suuttumus, kiukku, ärtymys, harmistuneisuus ja tuohtumus
Suru	Murhe, alakulo, apeus, haikeus, ilottomuus, huoli, melankolia, itseinho, epätoivo ja yksinäisyys
Pelko	Kauhu, kammo, ahdistus, hermostuneisuus, huolestuneisuus, epäluuloisuus ja hirvitys
Nautinto	Onni, ilo, helpotus, tyytyväisyys, auvo, ihastus, huvittuneisuus, ylpeys, mielihyvä, innostus, haltioituminen, tyydytys ja ekstaasi
Rakkaus	Hyväksyminen, ystävällisyys, läheisyys, luottamus, kiltteys, omistautuminen, arvostaminen, ihailu, jumalointi, uppoutuminen ja antautuminen
Yllätys	Hämmästys, järkytys, ihmettely ja kummastelu
Inho	Halveksunta, vähättely, vastenmielisyys ja torjunta
Häpeä	Syyllisyys, nolous, harmistus, katumus, nöyryytys ja synnintunto

Goleman korostaa, että taulukossa mainitut perustunteet ovat yksinkertaistus. Tunteita alalajeineen on olemassa satoja ja niitä kaikkia on vaikea nimetä. Perustunteet jäsentävät kuitenkin tunteiden moninaista kenttää. (Goleman 1997, 341–342.)

3.2 Tunneäly ja tunnetaito käsitteenä

Tunneäly on yksi älykkyyden muoto. Se on kuitenkin käsitteenä varsin monitekijäinen (Isokorpi 2003). Gardner (1993) jakaa älykkyyden seitsemään eri älykkyyden lajiin: lingvistiseen, musikaaliseen, loogis-matemaattiseen, spatiaaliseen, kinesteettiseen, intrapersonaaliseen ja interpersonaaliseen älykkyyteen. Näistä intrapersonaalinen älykkyyden eli yksilön vuorovaikutus- ja ihmissuhdetekijät ja interpersonaalinen älykkyyden eli yksilön sisäiset tekijät liittyvät olennaisesti tunneäly -käsitteeseen.

Gardnerin älykkyyden lajeilla on yhteisiä piirteitä Golemanin tunneälykäsitteen käsitteen kanssa. Golemanin (1999) mukaan kykyjä, joissa käytetään sekä järkeilyä että

tunnetta kutsutaan tunnetaidoiksi. Tunnetaidot opitaan ja ne perustuvat tunneälyyn, joka antaa mahdollisuudet oppia käytännön tunnetaitoja. Goleman jakaa tunneälyn viiteen osa-alueeseen, joita ovat itsetuntemus, motivoituminen, itsehallinta, empatia ja ihmisuhteiden hoitaminen. *Itsetuntemuksessa* korostuu ihmisen reaaliaikainen tieto omista tunteistaan ja kyvystään käyttää niitä hyväksi päätöksenteossa. *Itsehallinta* tarkoittaa sitä, että yksilö käsittelee tunteitaan niin, etteivät ne vaikeuta toimintaa ja toisaalta kykenee toipumaan ahdistavista tunteista. *Motivoituminen*, kyky saada voimaa elämän syvimmistä tarpeista, on ensisijaisen tärkeää, sillä itsensä kehittäminen, sisun kasvattaminen, asioista innostuminen ja aloitekykyisyys ovat yksi elämän punaisista langoista. *Sosiaalisissa taidoissa* korostuvat tunteiden taitava käsittely ihmissuhteissa ja sujuvan vuorovaikutuksen käyttäminen opettajana, suostuttelijana ja neuvottelijana ryhmä- ja tiimityössä. Tunnetaitoisella ihmisellä tulee olla myös taipumuksia *empatiaan* eli kykyä ymmärtää toisten tunteita ja asettua heidän asemaansa ja taitoa yhteishengen ja -ymmärryksen luomiseen erilaisten ihmisten kanssa. Tunneäly ei ole tae tunnetaitojen oppimiselle, mutta se on hyvä pohja niiden oppimiseen. (Goleman 1999.)

Suomessa tunnetaitoja ovat tutkineet mm. Isokorpi (2003) ja Kokkonen (2001, 2003). Isokorpi (2003, 2004) esittää useiden eri tutkijoiden pohjalta laajan tunnetaitomallin, johon kuuluu viisi osa-aluetta sekä näiden 15 alatekijää. Ensimmäinen osa-alue on intrapersoonalliset kyvyt, joka sisältää itsearvostuksen, omien tunteiden tiedostamisen, tunteiden vakuuttavan ilmaisun, itsenäisyyden sekä kyvyn toteuttaa itseään. Esimerkiksi ohjaajan ammatissa ohjaaja pohtii, mitä hän on tuntenut erilaisissa ohjaustilanteissa. Tämän osa-alueen kohdalla puhutaan siis oman persoonan tuntemuksesta ja liikutaan lähellä minäkuvan käsitettä. Toinen osa-alue on interpersoonalliset kyvyt, jossa painottuvat empaattisuus, sosiaalinen vastuu ja suhtautuminen muihin ihmisiin. Tällä taitoalueella korostetaan suhdetta muihin ihmisiin. Ohjaustyössä tällä tarkoitetaan esim. kykyä saada selville ja ymmärtää, millaisia tunteita ohjattavalla on. Kolmantena Isokorpi esittää sopeutumiskyvyn, johon liittyvät todellisuudentaju, joustavuus ja ongelmanratkaisutaidot eli nämä taitoalueet mahdollistavat realistisen ja joustavan kyvyn ratkaista ongelmia ja kontrolloida omia tunteita. Ohjaajan kohdalla tämä merkitsee taitoa hyödyntää tunteita omien tavoitteiden ja päämäärien saavuttamiseksi. Neljäntenä osa-alueeseen eli paineensietokykyyn kuuluvat stressinsietokyky ja impulssien hallinta, jotka auttavat selviytymään haastavista tilanteista. Ohjaaja saattaa joutua ohjaustyössä tilanteisiin, joissa häneltä vaaditaan kykyä keskittyä ohjattavan auttamiseen pitkänkin aikaa, vaikka hän tuntisi olonsa epävarmaksi ja tilanteen vaikeaksi. Viimeiseksi Isokorpi mainitsee myönteisyyden ja onnellisuuden, jotka toimivat perustana viidennelle osa-alueelle eli yleiselle hyvinvoinnille.

Tunnetaitoihin yhteydessä olevat tekijät kuten taipumus optimismiin ja empatiaan sekä viiden suuren persoonallisuuden piirteen eli neuroottisuuden, ulospäin suuntautuneisuuden, uusille kokemuksille avoimuuden, tunnollisuuden ja sovinnollisuuden kytkökset tunnetaitoihin ovat olleet Kokkosen (2003) tutkimuksen kohteena. Hän on luonut tutkimustensa pohjalta kuvauksen tunnetaitoisesta ihmisestä. Sen mukaan tunnetaitoinen henkilö on ulospäin suuntautunut, aikuisikää elävä henkilö, jolla on optimisten ja empaattinen ote työhön. Häntä kuvastaa myös sovinnollisuus, tunnollisuus ja avoimuus uusille kokemuksille. Kokkonen on lisäksi tutkinut tunteiden säätelyä. Hänen mielestä tunteiden esiintymisen, voimakkuuden ja keston säätelyllä ihminen pyrkii joustavaan ja tasapainoiseen tunne-elämään. (Kokkonen 2001.)

Ohjauksen alalla tunneälyä ovat tutkineet Martin, Easton, Wilson, Takemoto ja Sullivan (2004). Heidän tutkimuskohteena olivat Yhdysvalloissa ohjaajana työskentelevien ja ohjaajaksi opiskelevien tunneäly. Kyselytutkimukseen osallistui 140 henkilöä, joista 74 oli ohjaajan ammatin harjoittajia ja 66 alan opiskelijaa. Tunneälyn lisäksi tut-

kimuksessa selvitettiin ohjaajan itsetehokkuutta (self-efficacy) ja tämän yhteyttä tunneälyyn. Tutkimustuloksia verrattiin heterogeeniseen, satunnaiseen otantaan perustuuneeseen vertailuryhmään, joka muodostui 1 283 henkilöstä. Tunneälyä koskeneen kyselylomakkeen 83 väittämää jakautui seitsemään alaosiin, jotka olivat tunteiden tiedostaminen, omien tunteiden tunnistaminen, muiden tunteiden tunnistaminen, omien tunteiden hallinta, muiden tunteiden hallinta ja tunteiden hyödyntäminen ongelman ratkaisussa ja tunteiden ilmaisu. (Martin, Easton, Wilson, Takemoto & Sullivan 2004.)

Martinin tutkimusryhmän tulokset kertoivat, että tunneäly on yksi ohjaajan ammatin ydinpiirteistä, joka erottaa ohjaajat muista ammattiryhmistä. Ohjaajana työskentelevät ja ohjaajaksi opiskelevat saivat huomattavasti korkeammat pisteet tunneälykyselylomakkeesta kuin vertailuryhmän henkilöt. Tutkimuksesta selvisi myös se, että ohjaajana työskentelevät saivat hieman korkeammat tunneälypisteet kuin alan opiskelijat. Tätä saattoi selittää ohjaajien työkokemus ja sitä myötä parempi tunteiden tunnistaminen, ymmärtäminen ja hallinta. Tunneäly ja ohjauksen tehokkuus näyttivät siis lisääntyvän sitä myötä, kun ohjaukokemusta karttuu. Omien tunteiden tunnistamisella ja ohjaajan itsetehokkuuden välillä havaittiin yhteys. Kun ohjaaja tunnisti omat tunteensa, hän oli emotionaalisesti tasapainoinen. Tämä puolestaan edesauttoi työskentelyn tehokkuutta. Martin tutkihoineen totesi, että jos muut tulevaisuudessa tehtävät tutkimukset osoittaisivat tunneälyn lisääntyvän harjoittelun myötä ja olevan yhteydessä ohjaajan menestymiseen työssään, saattaisi tunneälystä tulla olennainen osa-alue ohjaajien koulutuksessa. (Martin yms. 2004.)

3.3 Monikulttuurinen ohjaus ja tunnetaidot

Maahanmuuttajien määrä on lisääntynyt viime vuosina Suomen kansainvälistymisen myötä. Vuoden 2003 lopussa Suomessa arvioitiin olevan noin 107 000 maahanmuuttajaa. Tämä näkyy myös koulun arjessa ja on siten luonut uusia haasteita mm. opinto-ohjaajille. Yhä useammalla ohjaajalla onkin ohjattavanaan muista kulttuureista tulevia oppilaita ja opiskelijoita. Kansainvälistymisen myötä opinto-ohjaajan työssä korostuvat etenkin kommunikaatio- ja vuorovaikutustaidot. Työelämän vaatimuksista erilaisten ihmissuhdetaitojen hallinta nousee tärkeään asemaan. Ohjaajalta vaaditaan kykyä tulla toimeen ja työskentelemään eri kulttuurista saapuvien ihmisten kanssa, joiden arvot ja maailmankuva saattavat poiketa hyvin paljon. (Lairio, Puukari & Varis 1999.) Ihmissuhdetaidot liittyvät läheisesti tunneäly -käsitteeseen. Toisten arvojen ja maailmankuvan ymmärtäminen on oiva osoitus empatiakyvystä, joka puolestaan on olennainen osa tunnetaitoja. Myös Peavy (1999) korostaa kulttuurisen empatian merkitystä ohjaustyössä, jossa ohjaajalla on monenlaisista kulttuuriustoista tulevia asiakkaita.

Hyvää monikulttuurista ohjaussuhdetta kuvaavat samat piirteet kuin mitä tahansa hyvää ohjaussuhdetta. Tähän kuuluvat avoimuus, luottamuksellisuus, aitous, hyväksyvyys, empatia, emotionaalinen lämpö ja positiivinen palaute. (Lairio ym. 2001, 136). Näiden kaikkien piirteiden voidaan ajatella olevan myös osa tunnetaitoja ja erityisesti niiden sosiaalista osa-aluetta. Monikulttuurisesti taitavalta ohjaajalta edellytetään kykyä rakentaa turvallinen, luottamuksellinen ja avoin ohjaustilanne, mitä edesauttaa kulttuurin riittävä tuntemus. Puukari (2003) kehottaa tutkiskelemaan ja sitä kautta tiedostamaan kulttuurimme syviä kerrostumia, joista emme ole välttämättä kovin tietoisia. Tämä avaa mahdollisuuden ymmärtää omia ajattelutapojamme, tunnereaktioitamme ja stereotyyppioitamme. Kun tulemme tietoisiksi omista lähtökohdistamme, meidän on helpompi hyväksyä eri lähtökohdista tulleet maahanmuuttajat. (Puukari 2003.) Monikulttuurisen ohjauksen kompetensseiksi luetaan monikulttuurinen tietoisuus eli ohjaajan tietoisuus omista oletuksistaan, arvoistaan ja ennakkoluuloistaan, kulttuurierojen tuntemus eli erilaisten

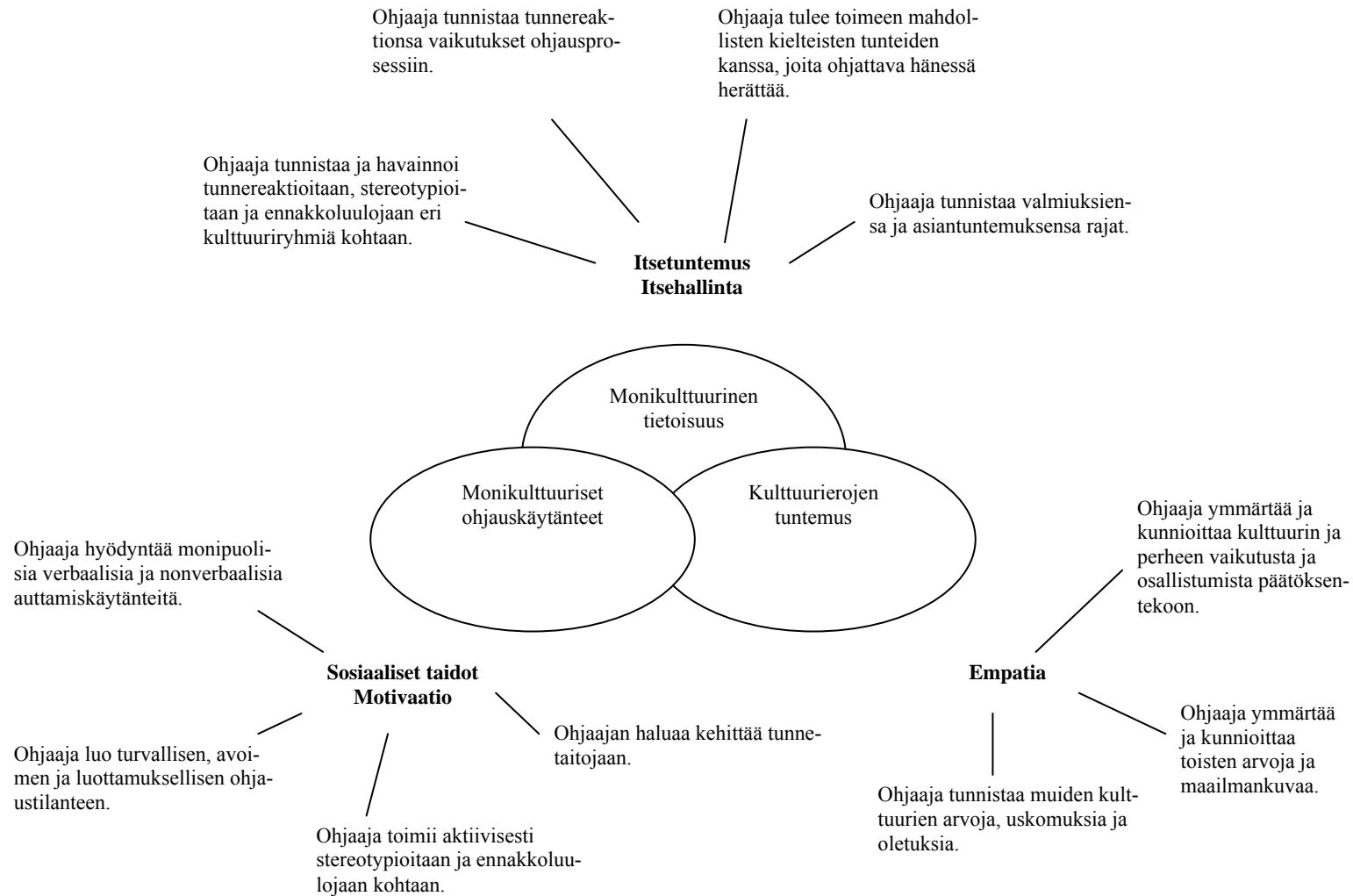
ohjattavien maailmankatsomusten ymmärtäminen sekä monikulttuuriset ohjauskäytännöt (Sue ym. 1982; 1992).

Golemanin ja Isokorven esittämissä tunnetaitonäkemyksissä on löydettävissä samanlaisia peruselementtejä kuin Suen ym. (1992) sekä Arredondon ym. (1996) monikulttuurisen ohjauksen ohjauskompetensseissa. Sekä tunnetaitoisuudessa että kulttuurisesti taitavan ohjaajan ominaisuuksissa korostetaan itsetietoisuuden, empatian ja vuorovaikutustekijöiden merkitystä. Ohjaaja kokee eri kulttuurista tulleen ohjattavan usein haasteelliseksi lähestyttäväksi, sillä hänen on vaikea selvittää ohjattavan tuntemuksia ja hänen psyykkistä olotilaansa (McLeod 2003; Metsänen 2002). Voisikin ajatella, että monikulttuurisessa ohjausympäristössä toimivalle ohjaajalle saattaisi olla hyödyllistä kehittää kulttuuristen ohjauskompetenssien lisäksi myös tunnetaitojaan. Tätä ajatusta tukevat myös havainnot siitä, että tunnetaitoisuus helpottaa toisen ihmisen lähelle pääsemistä, lisää ohjaajan ja ohjattavan välistä aitouden ja mutkattomuuden tunnetta sekä on yksi ohjaajan ammatin ydinpiirteistä (Isokorpi 2004; Martin ym. 2004).

Tunneälymallit (esim. Goleman 1997, Isokorpi 2004) voisivat syventää Suen ym. (1992) sekä Arredondon ym. (1996) mallia monikulttuurisen ohjauksen kompetensseista (kuvio 2). Monikulttuurisen ohjauksen kompetenssimallissa korostetaan tunnereaktioiden tiedostamista (vrt. taulukko 1), mutta se ei kuitenkaan anna kovin tarkkoja välineitä tunteiden jäsentämiseen ja muokkaamiseen. Tunneälymallit voisivatkin tukea monikulttuurisen ohjauksen kompetenssien kehittämistä tarjoamalla pidemmälle kehittyneitä jäsenyksiä tunnereaktioiden tunnistamiseen, ymmärtämiseen ja kehittämiseen. Seuraavaksi kuvaan muutamia esimerkkejä Isokorven ja Golemanin näkemysten pohjalta.

Isokorven (2004) mukaan kompetenssimallin ensimmäisessä tavoitteessa eli monikulttuurisessa tietoisuudessa ohjaaja voisi enemmän pohtia, millaisia tunteita hänen arvonsa, ennakkoluulonsa ja henkilökohtaiset rajoitteensa hänessä itsessään herättävät. Tunteiden ja toimintatapojen muuttuminen vaatii ohjaajalta usein paljon aikaa ja oman toiminnan aktiivista tarkastelua. Itsetietoisuus on tunnetaitoisen ohjaajan taitojen peruskivi, sillä omien tunteiden tiedostaminen, itsearvostus ja tunteiden ilmaisu ovat avain myös ohjattavan tunteiden ymmärtämiseen.

Myös Golemanin (1999) näkemykset tunnetaidoista, erityisesti itsehallinnasta ja motivoitumisesta, voisivat syventää monikulttuuristen ohjauskompetenssien mallia. Kun ohjaaja on tullut tietoiseksi tunteistaan eikä ole kehittämisyrityksistään huolimatta pystynyt muuttamaan kielteisiä tunteitaan myönteisiksi, hänen on Golemanin ajatusten pohjalta kuitenkin pyrittävä käsittelemään tunteitaan niin, etteivät ne haittaa hänen toimintaansa ohjaustilanteessa. Ohjauskompetenssien malli ei tuo laisinkaan esille motivoitumista ja sen merkitystä. Golemanin mukaan motivoituminen on itsensä kehittämisen kannalta ensisijaisen tärkeää ja into itsensä kehittämiseen voi löytyä juuri ohjaajan omista sisäisistä tarpeista. Ohjaaja voi toki kehittää itseään siksi, että ulkoiset tahot esimerkiksi opetushallitus vaatii häneltä työnsä kehittämistä, mutta todellinen kehittyminen ja toiminnan muutos sekä henkisesti että toiminnallisella tasolla tapahtuu vasta, kun ohjaajalle syntyy sisäinen motivaatio, voimakas itseinnostus itsensä kehittämiseen.



KUVIO 2 Tunnetaidot monikulttuurisessa ohjauksessa (Sueta ym. 1992, Arredondoa ym. 1996 ja Golemania 1997; 1999 mukaillen)

Myös Metsänen (2002) ja McLeod (2003) tuovat omat tunnenäkökulmansa monikulttuuriseen ohjaukseen. Metsänen mainitsee, että ohjattavan psyykkisen tilan selvittämiseen liittyy olennaisesti tunne-elämän käsittely, joka vaatii ohjaajalta tunnetaitojen hyödyntämistä. Tutkimusten perusteella ohjaajien mielestä maahanmuuttajien hyvinvointia koskevat ristiriidat ovat kaikkein vaikeimpia asioita käsitellä. (Metsänen 2002, 193.) Metsänen tapaan McLeodkin korostaa tunteiden ilmaisua ohjauksessa. Ohjaajan on hänen mielestään ymmärrettävä, että eri kulttuureissa tunteiden ilmaiseminen vaihtelee huomattavasti sen mukaan, mitä tunteita saa julkisesti ilmaista ja mitä ei. Ohjaajalla onkin suuri haaste selvittää, mitä vierasta kieltä puhuva ohjattava tuntee. (McLeod 2003.)

Tunnetaitoja on korostettu ohjauksessa ja ohjauksen tutkimuksissa aiemminkin, mutta varsin yleisellä tasolla, lähinnä tunteiden tiedostamisen näkökulmasta. Jotta tunnereaktioille voitaisiin kehittää selkeämpiä ja tarkempia kuvauksia, tulee tunnetaitoja tutkia ohjaustutkimuksessa enemmän.

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Kehittämishanketta varten haastattelin erästä maahanmuuttajaprojektin ohjaustyöntekijää. Haastattelun avulla pyrin selvittämään hänen tunnetaitojaan. Pro gradu -tutkielmassani tutkin opettajien tunteita ja tunnetaitoja ja aiheeseen perin innostuneena halusin sisällyttää tunnetaitonäkökulman myös ohjauksen opintojen kehittämishankkeeseen. Monikulttuurisessa ohjauksessa on aina mukana myös emotionaalinen ulottuvuus (mm. Metsänen 2002, McLeod 2003, Sue & Sue 1990), joten koin aiheen vielä varsin vähän tutkittuna kiinnostavaksi tutkimusalueeksi. Kehittämishankkeeni tavoitteena on tarkastella tunteita ja tunnetaitoja monikulttuurisessa ohjauksessa.

Kehittämishankkeeni tutkimusongelmat olivat:

1. Millaisia tunteita ohjaaja kokee työskennellessään maahanmuuttajien kanssa?
2. Millaisia tunnetaitoja monikulttuurisessa ohjaustyössä tarvitaan?
3. Miten tunnetaidot ja niiden merkitys näkyvät käytännön työssä monikulttuurisessa ohjausympäristössä?

Tutkimusongelmat muotoutuivat aineisto- ja teorialähtöisen sisällönanalyysin perusteella. Niiden kautta halusin luoda esimerkinomaisen kuvauksen tunnetaitoisen ohjaajan tunteista ja tunteiden käsittelytaidoista. Vastaavanlaisia tutkimuksia on tehty jonkin verran opettajien ammattiryhmässä (mm. Hargreaves 1998, 2000; Kokkonen 2003), mutta ei paljoakaan ohjauksen alalla (Martin ym. 2004). En pyrkinyt tutkimuksessani arvioimaan haastattelemani ohjaajan tunnetaitoisuutta, vaan tuomaan esille hänen kokemuksensa tunnetaitoisena ohjaajana.

4.2 Haastattelu tapaustutkimuksen tutkimusmenetelmänä

Kehittämishankkeeni oli tapaustutkimus, jossa haastattelu tutkimusmenetelmänä ja haastateltavan suulliseen kerrontaan pohjautuvat kokemukset aineistona olivat pääroolissa. Tapaustutkimukselle ei ole tyypillistä tehdä yleistyksiä, vaan se toimii usein eräänlaisena tutkimusalueen esimerkkinä. Se soveltuu erityisesti uusien ilmiöiden tutkimiseen, jota myös kehittämishankkeeni osaltaan edustaa. (Borg & Gall 1989, 402–403, 408.)

Keräsin kehittämishankkeeni tutkimusaineiston haastattelemalla erästä maahanmuuttajaprojektin ohjaustyöntekijää. Hänellä oli pitkä ohjausalan työkokemus sekä entisessä kotimaassaan että nyttemmin muutaman vuoden ajan Suomessa. Käytin haastattelun aikana ennalta laatimaani haastattelurunkoa, jonka teoreettisena viitekehyksenä olivat monikulttuurisen ohjauksen kompetenssit ja tunnetaitomallit.

Haastattelumenetelmän etuihin luetaan yleensä sen mukautuvuus, mahdollisuus välittömään palautteenantamiseen sekä lisäkysymysten esittämiseen. Tämä mahdollistaa syvällisen aineiston saamisen. Hirsjärvi ja Hurme (2001) täydentävät, että haastattelu soveltuu erityisesti emotionaalisille ja intiimeille tutkimusalueille. Haastattelumenetelmän heikkoutena ovat subjektiivisuus ja muut vääristymät kuten haastattelijan miellyttäminen, haastateltavan ja haastattelijan välillä oleva epämääräinen vihamielisyys sekä haastattelijan taipumus etsiä vastauksia ennalta määrättyihin olettamuksiin. (Borg & Gall 1989.)

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset olivat suuntaa antavia, joista poikkesin tarvittaessa. Puolistrukturoidut haastattelut sopivat hyvin juuri kasvatusteellisiin haastattelututkimuksiin, sillä niiden avoimet kysymykset tuottavat sopivan yh-

distelmän syvyyttä ja objektiivisuutta, samalla kun ne sallivat haastateltavan mielipiteiden ja niiden taustalla olevien näkökulmien ymmärtämisen. (Borg & Gall 1989.)

4.3 Haastatteluaineiston analysointi

Nauhoitin haastattelun ja tein muistiinpanoja myös käsin. Ongelmallista nauhoitetuissa haastatteluissa on, että nauhurin läsnäolo saattaa muuttaa jonkin verran haastattelutilannetta. Haastateltava ei esimerkiksi saata ilmaista tunteitaan yhtä herkästi kuin normaalissa keskustelutilanteessa. (Borg & Gall 1989.) Haastattelemani henkilöä ei käsitykseni mukaan nauhuri häirinnyt, sillä hänen olemuksensa vaikutti varsin vapautuneelta.

Muodostin aineiston pohjalta kolme pääteemaa: ohjaajan työssä kokemat tunteet ja niiden synty, tunnetaidot monikulttuurisessa ohjausympäristössä sekä kuvailuja monikulttuurisesta ohjauksesta tunnetyönä. Tapaustutkimukseni kohteena oli yhden henkilön tunteisiin ja tunnetaitoihin liittyvä kokemusmaailma, joten tutkimustuloksia ei ole niiden henkilökohtaisuuden vuoksi tarkoituksenmukaista yleistää. Tutkimusta voisi laajentaa ja sen laatua parantaa kehittämällä haastattelurunkoa, jolla saisi esiin vielä syvällisempää tietoa tunneälytaidoista monikulttuurisessa ohjauksessa. Haastattelurungon laatimisessa voisi huomioida yksityiskohtaisemmin myös monikulttuurisen ohjauksen kompetenssit. Tämän lisäksi voisin haastatella useampia monikulttuurisessa ohjausympäristössä työskenteleviä ohjaajia, mikä mahdollistaisi myös jonkinasteisten yleistysten tekemisen. Haastatteluiden lisäksi olisi hyvä miettiä joidenkin muiden aineistonkeruumenetelmien kuten kyselylomakkeen tai havainnoinnin hyödyntämistä.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

Ohjaaja korosti, että työn tekee mielenkiintoiseksi erilaisista kulttuureista tulevat ihmiset. Ohjaajan mielestä kukin ohjattavista tulee pyrkiä kohtaamaan ennakkoluulottomasti ihminen ihmisenä.

Musta työ on sellaista mielekästä. Mä oon utelias ihmisenä yleensä ja mua kiinnostaa aina se, minkälaisia ihmisiä tulee, minkälaisia taitoja heillä on ja mitä tulee tapahtumaan. Yleensä mä nautin tästä työstä. Aina kun tulee uusia ihmisiä, oma mielikuvitus alkaa toimia -yritän heti mennä mukaan siihen ihmisen tarinaan.

5.1 Tunteet ja niiden synty

Monikulttuurinen ohjausympäristö tuntui herättävän ohjaajassa monenlaisia tunteita monissa eri tilanteissa. Ohjaaja kuvasi myönteisiä tunteita ja niiden syntymistä seuraavasti:

Periaatteessa taustalla on se, että mä yritän olla myönteinen. En mä hymyile siksi että mä oon keinotekoinen, vaan se kuuluu mun ominaisuuksiin. Ilon ja nautinnon tunteet syntyvät kuitenkin silloin, kun puhun yksilöohjauksessa tai ryhmäohjauksessa tärkeästä asiasta ja hoksaan, että ohjattavan silmät loistaa. Hän kuuntelee ja tajuaa, että hän tarvitsee sitä tietoa mitä minä hänelle yritän antaa. Siitä sitten tulee sellainen hyvä tunne mulle.

Tämä kommentti osoittaa, että ohjaaja kokee ohjattavansa kokeman myönteisen ja onnistumisen tunteen siirtyvän hänelle itselleen. Goleman mainitseekin tunteiden olevan kuin "sosiaalinen virus". Sekä myönteiset että kielteiset tuntemukset tarttuvat ihmisestä toiseen useimmiten hyvin huomaamattomasti osana sanatonta viestintää. Vuorovaikutustilanteissa muiden ihmisten kanssa lähetämme aina jonkinlaisia tunneviestejä, jotka vaikuttavat toimintaympäristöömme. (Goleman 1997, 148.)

Toisin kuin myönteiset tunteet, vihan, pettymyksen ja surun tunteet ilmenivät vain hetkittäisesti ja ne menivät nopeasti ohi. Tämä on Golemanin mukaan osoitus tunnetaitoisesta toiminnasta, jossa ohjaaja pystyy hallitsemaan tunteitaan niin, etteivät ne pääse häiritsevästi haittaamaan kanssakäymistä muiden ihmisten kanssa. Tunneviestien hallinta on tärkeä osa tunneälyä. Goleman korostaa lisäksi, että varsinkin vahvojen kielteisten tunteiden hallitseminen on tärkeää, sillä ne saattavat pidemmän päälle vaikeuttaa olennaisten asioiden havaitsemista. (Goleman 1997.)

Sellaista äkillistä vihan tunnetta mä en muista. Mä luulen, että oon niin kuin kehittänyt sen, että se viha menee nopeasti pois. Silloin tällöin kuitenkin, on se ollut sitten vaikkapa pettymys, mä sanon ohjattaville, että mä oon hyvin vihainen tai joku asia ärsyttää. Yritän sanoa sen kuitenkin vähän ajan päästä hyvin rauhallises-

ti, vaikka päässä kiehuisi... muutama kerta on sellaista tapahtunut. Mutta yritän rauhoittua, jotta mulla olisi hyvä olla ja hänellä olisi hyvä olla. Välit täytyy jäädä kuitenkin hyväksi, ettei sen takia saa jäädä erimielisyyksiä.

Surua saatan tuntea, kun ihminen kertoo oman elämän koskettavan tarinan. Mutta sitten mä kuitenkin yritän kääntää sen asiakkaan kanssa myönteiseksi tai myönteiseen suuntaan, ettei jäisi se huono tunnepuoli päällimmäiseksi.

Pelko...en mä muista sellaista tilannetta, että olisi ollut pelkoa, mutta silloin tällöin tulee pettymyksiä. Pettymystunne tulee silloin kun olet omasta mielestä tehnyt asiakkaan kanssa paljon töitä ja olet niin kuin hoksannut, miten hän voisi saada apua, eikä hän sitten tee mitään. Se on pettymys, kun on antanut aika paljon ja sitten se ei onnistu.

5.2 Tunnetaidot monikulttuurisessa ohjausympäristössä

Haastattelussa tuli esille monenlaisia tunnetaitoja, joista merkittävämmäksi tuntui nousevan empatia.

Mä luulen, että tärkeintä on kuunteleminen, innostaminen, kannustaminen ja semmoinen kärsivällisyys, ottaa kiinni siitä mistä ohjattava puhuu. Myös ystävällinen suhtautuminen ihmisiin on tärkeää. Lisäksi ilon tunne toisen onnistumisesta esim. suomen kielen kurssille pääsemisestä on merkityksellistä... niin kuin oma huomio toisen tunteille ja sille miltä toisesta tuntuu. Ilman empatiaa mä en pysty asiakasta kohtaamaan.

Golemanin mukaan empatia rakentuu itsetuntemukselle. Koska ohjaaja pystyi ymmärtämään ja iloitsemaan muiden tuntemuksista, täytyi hänen ymmärtää hyvin myös omat tunteensa ja sitä kautta omata hyvä itsetuntemus. Empaattiset ihmiset soveltuvat Golemanin mielestä hyvin esimerkiksi opetus- ja ohjausalalle, jossa sosiaalisten viestien tulkinta sekä muiden tarpeiden ja halujen ymmärtäminen on tärkeää. (Goleman 1997.)

Ohjaaja mainitsi myös tunteiden hallinnan merkityksen ohjaustyössä.

Lisäksi korostaisin omien tunteiden hallitsemista tilanteissa, joissa tuntuu, että nyt mä haluaisin sanoa jotain, mutta sitten kuitenkin täytyy jäädä sellaiseksi rauhalliseksi ja kärsivälliseksi.

Kun mua tietty asia ärsyttää, niin kyllä mä kerron heille, mutta mä tiedän mitä minä kerron.

Kielteisten tunteiden hallitseminen on Golemanin mukaan tunne-elämän hyvinvoinnin perusta. Ihmisen ei kuitenkaan tarvitse tuntea ja osoittaa vain myönteisiä tuntei-

ta. Kielteiset tunteet ovat yhtä terveitä, kunhan ne vain ovat tasapainossa myönteisten tunteiden kanssa. (Goleman 1997.)

Haastatteleman ohjaaja ei pelännyt tunteidensa näyttämistä ohjattavilleen ja työtovereilleen.

Ohjattavat huomaa, millä tuulella olen ja sitten toisaalta se, että just sen kielitaidon vuoksi paljon asioita tulee niin kuin eleillä. Se elekieli on mulla aika vahva. Olen sanonut monta kertaa, että minun kasvoista näkee miltä minusta tuntuu.

Goleman korostaa, että tunteiden ilmaiseminen on yksi tärkeimmistä sosiaalisista taidoista. Hän lisää myös, että juuri eleet, ilmeet ja äänensävyt kuvastavat paljon tunteita. (Goleman 1997, 146, 149.) Näin ollen, kun monikulttuurisessa ohjauksessa ei aina välttämättä ole yhteistä kieltä, ohjaajan mainitsema elekieli nousee merkittävään asemaan hänen tunneilmaisussaan.

Tunteidensa tiedostamisessa ohjaaja kertoi olevansa melko hyvä. Hän myös tuntui tietävän, milloin hänen oli palattava miettimään jonkin asian epäonnistumisen syytä.

Jos esim. opetustilanne on ollut myönteinen ja mennyt hyvin, niin tilanteisiin ei palaa niin helposti. Mutta jos siellä on ollut jotain, mikä on mennyt toisin kuin on suunnitellut tai on ollut jokin, niin sitten se jää vaivamaan, että miten tilanteen voisi hoitaa ja miten asiaan voisi vielä palata.

Se oli minulle joskus uusi käsite se reflektointi. Tunteiden käsitteleminen on monimutkainen ja pitkäaikainen juttu...toisaalta mä olen tehnyt sitä tietoisesti jo varmaan noin kymmenen vuotta. Aloitin tietoisesti ja sitten se on pikkuhiljaa muuttunut enemmän tiedostamattomaksi.

Tunteiden ilmaiseminen ja tiedostaminen olivat ohjaajan mielestä haastavia ja monimutkaisia asioita. Vaikka hän kertoi niiden olevan omalla kohdallaan melko automaattisia tapahtumia, niin aina silloin tällöin hänen mielestään oli hyvä palata reflektointiin omia tuntemuksiaan ja niiden syntytaustaa. Goleman näkee, että omien tunteiden tiedostaminen on yksi tunneällyn peruselementeistä. Hän viittaa Mayerin ajatuksiin tunteensa tiedostavasta ihmisestä, joka on etevä tunne-elämän taidoissa, itsenäinen ja rajansa tunteva, psyykkisesti tasapainoinen ja elämäänsä myönteisesti suhtautuva, joka selviää nopeasti kohtaamistaan murheista. Tällaisella ihmisellä on siis hyvä itsetuntemus, joka auttaa tunteiden säätelyssä. (Goleman 1997.) Haastatteleman ohjaaja tuntui sopivan hyvin kuvaukseen tunteensa tiedostavasta ihmisestä.

5.3 Monikulttuurinen ohjaus -tunnetyötä

Ohjaaja koki monikulttuurisen ohjaustyön olevan tunnetyötä, jonka tarkoituksena on pyrkiä huomioimaan ohjattavan tunteet ja vaikuttamaan hänen asenteisiinsa ja ajattelu-tapoihin.

Se on aika paljon sitä tunnetyötä. Sitä, että pystyy olla innokkaasti mukana ja saada asiakaskin mukaan, pystyä vaikuttamaan esim. hänen asenteiden ja ajatte-

lutapojen muuttumiseen, rohkaisemaan ja kannustamaan. Kokemuksen myötä pystyn aika hyvin sanomaan mikä on järkevää.

Maahanmuuttajilla saattaa joskus olla ennakkoluuloja ja kielteisiä asenteita uutta kotikulttuuriaan kohtaan. Tällöin ohjaajan toiminta ohjattavan ajatuksiin vaikuttajana nousee merkittävään rooliin. Goleman toteaa, että ennakkoluulojen muuttaminen on helpompaa kuin asenteiden. Ennakkoluulotkin muuttuvan hitaasti tai ei lainkaan. (Goleman 1997.)

Ohjaaja kertoi tunneilmaisun olevan joskus haastavaa monikulttuurisessa työkontekstissa. Hän mainitsi muutamia keinoja ohjattavan tunteiden selvittämiseksi, mutta lisäsi, että tunnetilan havainnointi ei kuitenkaan ole välttämättä helppoa.

Mun on otettava enemmän heidän kulttuuri ja tausta huomioon. Äidinkielellä voi selvittää aika monta asiaa, mutta täällä kun yhteistä kieltä ei aina ole, ihmisten kulttuurin ja taustan tietäminen auttaa asiaa.

Kyllä se tulee keskustelemalla ilmi ja mitä enemmän on sitä yhteistä kieltä, sitä helpompaa se on. Ja tottakai seuraamalla asiakasta... katsekontakti, eleet ja ilmeet.

Tunteiden jäljille pääseminen on silloin tällöin vaikeaa, jos asiakas on lukkiutunut tai vähäpuheinen tai on vähän yhteistä kieltä. Tai sitten on tiettyjä kulttuureja, joissa ei puhuta tunteista ja sitten on vaan yritettävä kuuntelemalla ja keskustelemalla saada se tieto esiin ja sillä perusteella voi sitten aavistaa, minkälaisia tunteita asiakkaalla on.

Goleman viittaa Cacioppon ajatuksiin tunteiden synkroniasta. Tämä tarkoittaa kykyä aistia toisen tunneviestejä ja sovittaa omaa tunnekäyttäytymistään sen mukaisesti. Synkronoinnin onnistumisesta riippuu se, jääkö vuorovaikutustilanteesta myönteinen vai kielteinen kuva. Niille, jotka pystyvät omaksumaan toisten tunteita tai osaavat siirtää omia tunteitaan muihin, kanssakäyminen tunnetasolla on tavallista helpompaa. (Goleman 1997.) Monikulttuurisessa ohjausympäristössä tunteiden synkronointi on tärkeää. Jos ohjattavalle jää ohjaustilanteesta myönteinen kuva, se auttaa häntä todennäköisesti kielteistä kuvaa helpommin sopeutumaan uuteen kulttuuriin. Kuuntelu ja keskustelu tuntuivat olevan haastattelmani ohjaajan parhaimmat keinot ohjattavan tunnetilan tulkintaan.

Ohjaaja kommentoi omien tunnetaitojensa kehittymistä vuosien varrella sekä tulleisuuden kehittämistarpeitaan ja niiden onnistumista useasta eri näkökulmasta:

Myönteisyys on kuvannut minua läpi koko elämän. Empatia, kärsivällisyys, sietokyky ja suvaitsevaisuus sen sijaan ovat kasvaneet täällä projektissa, kun on kohdannut ihmisiä niin monesta maasta.

Mä oon kyllä aika hyvän tason tunnetaidoissa omasta mielestäni saavuttanut. Mutta ehkä kaikilla osa-alueilla voisi kehittyä vielä vähän lisää...semmosta pikkuhiljaa jatkamista. Tunnetaitojani voin kehittää, kun tietoisesti suhtaudun asiaan eli reflektoin...

Ohjaajan perusmyönteiselle elämänasenteelle ja ennakkoluulottomuudelle monikulttuurista työympäristöä kohtaan lienee selityksenä pitkä työkokemus ja että hän on oppinut myönteisen suhtautumisen jo varhaislapsuudessa (Goleman 1997). Kommentista huomasi myös ohjaajan tietoisuuden tunnetaidoistaan sekä halun kehittää niitä edelleen. Ohjaaja jopa tiesi reflektoinnin keinon itsensä kehittämässä. Tämä on tärkeä piirre ohjaajassa ja sitä tukee myös Golemanin (1997, 66) kokoava kommentti, että kukaan ei ole koskaan täydellinen kaikilla tunneälyn osa-alueilla, mutta kaikki voivat kehittää ja parantaa puutteitaan työllä ja tahdolla.

6 POHDINTA

Kehittämishankkeeni tarkoituksena oli tutkia tunnetaitoja monikulttuurisessa ohjausympäristössä. Halusin tarkastella miten tunnetaidot voitaisiin nähdä osana monikulttuurisen ohjauksen kompetensseja. Ohjaajan työ on ihmissuhdeammatti, jossa tunteet ovat aina läsnä. Kun tähän lisätään vielä eri kulttuurien kanssa työskentely ja mahdolliset kulttuurien väliset ristiriidat, niin tunnetaidoille löytyy varmasti käyttöä. Haastattelusta ilmeni, että monikulttuurinen ohjaustyö on haastavaa tunnetyötä.

Haastatteluaineistosta nousivat esille monet valmiudet, jotka esiintyvät monikulttuuristen kompetenssien mallissa (Sue ym. 1992, Arredondo ym. 1996). Monikulttuurinen tietoisuus eli ohjaajan tietoisuus omista oletuksistaan, arvoistaan ja ennakkoluuloistaan näkyi selkeästi haastatteluaineistossa. Ohjaaja oli miettinyt omaa toimintaperustansa, hän osasi määrittää kommunikaatiotyylinsä ja halusi aktiivisesti kehittää itsetietoisuuttaan. Tähän saattoi omalta osaltaan vaikuttaa hänen pitkä työkokemus. Myös kulttuurierojen tuntemuksen merkitys tuli esille ohjaajan kommentteista. Ohjaaja tunnisti omia tunnereaktioitaan ja niiden mahdollisen vaikutuksen ohjaussuhteeseen sekä kulttuurierojen vaikutuksen kommunikaatioon. Monikulttuurisista ohjauskäytänteistä selkeimmin tuli esille yhteisen kielen puuttumisesta seuranneet toimenpiteet kuten elekielen ja tulkkien käyttö.

Ohjaajan haastattelussa näkyi myös paljon Golemanin (1997, 1999) ajatuksia. Perustunteista esille tulivat monet niin myönteiset kuin kielteiset tunteet. Jos ohjaajalla olisi ollut enemmän miettimisaikaa, niin tunteita ja niiden syntytilanteita olisi saattanut tulla esiin runsaamminkin. Tunnetaidoista korostuivat erityisesti empatia, itsetuntemus ja itsehallinta. Ohjaaja toimi hyvänä esimerkkinä tunnetaitoisesta ohjaajasta. Hän oli omasta mielestään hyvä monilla tunneällyn osa-alueille, mutta halusi edelleenkin aktiivisesti kehittää itseään.

Tunnetaitojen merkitys kasvatus- ja opetustehtävissä Suomessa on huomattu muutamana viimeisen vuoden aikana, mistä on myös osoituksena muutamia tutkimuksia (Kuusela 2001, Isokorpi 2004). Nämä tutkimukset ovat olleet hyviä esimerkkejä siitä, millaisia myönteisiä vaikutuksia tunnetaitojen kehittämisestä on seurannut. Kuuselan peruskoulun kahdeksaslukkalaisille suunnatun tunnetaito-opetuskokonaisuuden perusteella oppilaiden myönteinen käyttäytyminen lisääntyi ja sosiaaliset suhteet, ilmapiiri ja työrauha paranivat tunnilla. Oppilaista tuli avoimempia, aktiivisempia, toiset paremmin huomioon ottavia, ystävällisiä ja kykeneväisiä antamaan myönteistä palautetta. Isokorven liikenneopettajien kanssa toteuttaman tunnetaitokoulutuksen tuloksena opettajat oppivat puhumaan ja keskustelemaan tunnetekijöistä. Tämän seurauksena vuorovaikutus, kokemusten ja tiedon vaihto synnyttivät energiaa ja innovaatioita. Näiden myönteisten tutkimustulosten pohjalta tunnetaitokoulutusta voisi suunnitella myös ohjausalan työntekijöille. Maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ohjaajien suurena haasteena on varmastikin niiden ohjattavien kohtaaminen, joiden kulttuurissa ei ole tapana näyttää tunteita eikä puhua niistä.

Puukari ja Launikari (2005) viittaavat Careyn ym. vuonna 1990 Yhdysvalloissa tekemään tutkimukseen ohjaajien lisäkoulutuksen tarpeesta. Sen mukaan ohjaajat kaipaivat koulutusta mm. vähemmistöjen kokemusten tunnistamiseen ja ymmärtämiseen, itsensä ymmärtämiseen ja affektiiviseen kasvuun, kulttuurien väliseen kommunikaatioon ja eettisen päätöksenteon taitoihin. Nämä tavoitteet soveltuvat mielestäni hyvin myös monikulttuurisen ohjauksen ja tunnetaitojen kehittämisen tavoitteiksi ja ovat varteen otettavia myös suomalaisessa ohjausalan täydennyskoulutuksessa.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista selvittää pidemmän ajanjakson ajan millaisia tunteita monikulttuurisessa ohjausympäristössä toimivat ohjaajat kokevat ja millaiset tunnetaidot he omaavat. Tämän selvityksen pohjalta voisi kehittää ohjaajille suunnattua tunnetaitokoulusta heidän tarpeidensa mukaisesti. Tunnetaitojen kehittäminen vie aikaa, sillä Isokorven (2004) mukaan kyseessä on pitkä prosessi, jossa jokainen osallistuja tai ryhmä itse synnyttää käsiteltävät asiat. Hän lisää vielä: "Tunneälytaidot ovat yksilöllisintä ja yksityisintä ihmisessä, joten niiden kehittämisessä ei voi antaa valmiita ratkaisuja tai yleistyksiä." (Isokorpi 2004, 65.)

LÄHTEET

- Arredondo, P., Toporek, R., Brown, S. P., Sanchez, J., Locke, D. C. & Stadler, H. 1996. Operationalization of the Multicultural Counseling Competencies. *Journal of Multicultural Counseling & Development*, Vol. 24, 1, 42–79.
- Borg, W. R. & Gall, M. D. 1989. *Educational Research*. New York: Longman.
- Carey, J., Reinart, M. & Fontes, L. 1990. School counselors' perceptions of training need in multicultural counseling. *Counselor Education and Supervision* 29, 155–167.
- Gardner, H. *Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. 1997. *Tunneäly. Lahjakkuuden koko kuva*. Helsinki: Otava.
- Goleman, D. 1999. *Tunneäly työelämässä*. Helsinki: Otava.
- Hargreaves, A. 1998. The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 8, 835–854.
- Hargreaves, A. 2000. Mixed emotions: teachers' perceptions of their interactions with students. *Teaching and Teacher Education*, 16, 811–826.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Højer, B., Puukari, S. & Launikari, M. 2005. From equality steps to a "fourth force" in counselling –historical perspectives on the development of multicultural counselling. In Mika Launikari & Sauli Puukari (Eds.) *Multicultural Guidance and Counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe*. Jyväskylä: Kirjapaino Oma, 73–97.
- Isokorpi, T. 2003. *Tunneälytaitojen ja yhteisöllisyyden oppiminen reflektoinnin ja ryhmäprosessin avulla*. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Isokorpi, T. 2004. *Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kokkonen, M. 2001. Emotion regulation and physical health in adulthood. A longitudinal, personality-oriented approach. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Kokkonen, M. 2003. Tunneäly tutummaksi. *Psykologia* 2, 114–122.
- Kuusela, M. 2001. *Tunnetaitojen opettaminen ja harjaannuttaminen –toimintatutkimus yläasteen kahdeksannen luokan tyttöjen liikuntatunneilla. Liikuntapedagogiikan lisensointityö*. Jyväskylän yliopisto.
- Lairio, M., Puukari, S. & Varis, E. 1999. Opinto-ohjaajien työn kansainvälistyminen. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.) *Opinto-ohjaajan toimenkuva muuttuvassa yhteiskunnassa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 65–72.
- Lairio, M., Nissilä, P., Puukari, S. & Varis, E. 2001. Opinto-ohjaajat monikulttuurisuuden ja maahanmuuttajien tukijoina. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.) *Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 131–162.
- Launikari, M. & Puukari, S. (eds.) 2005. *Multicultural guidance and counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe*. Jyväskylä: Oma Oy.
- Martin, W. E., Easton, C., Wilson, S., Takemoto, M., Sullivan, S. 2004. Salience of Emotional Intelligence as a Core Characteristic of Being a Counselor. *Counselor Education & Supervision*, 44, 17–44.
- Matinheikki-Kokko, K. 1999. *Maahanmuuttajien opetuksen kehitys Suomessa*. Teoksessa K. Matinheikki-Kokko (toim.) *Monikulttuurinen koulutus -perusteita ja kokemuksia*. Opetushallitus, 30–51.
- McLeod, J. 2003. *An Introduction to counselling*. Buckingham: Open university press.

- Metsänen, R. 2002. Monikulttuurinen ohjaus. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus, 180–197.
- Peavy, R. V. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Työministeriö.
- Pervin, L. A. 1996. *The Science of Personality*. New York: Wiley.
- Puukari, S. 2003. Yksilöllisyys ja yhteisöllisyys monikulttuurisessa ohjauksessa. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.) Ohjauksen uudet orientaatiot. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 139–152.
- Puukari, S. & Launikari, M. 2005. Multicultural counselling in Europe –Reflections and challenges. In Mika Launikari & Sauli Puukari (Eds.) *Multicultural Guidance and Counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe*. Jyväskylä: Kirjapaino Oma, 349–363.
- Salovey, P. & Mayer, J. 1990. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185–211.
- Sue, D. W. & Sue, D. 1990. *Counseling the culturally different. Theory and Practice*. New York: Wiley.
- Sue, D. W., Arredondo, P. & McDavis, R. J. 1992. Multicultural counselling competencies and standards. A call to the profession. *Journal of Counselling and Development*, 70, 477–486.
- Sue, D. W., Ivey, A. E. & Pedersen, P. B. 1996. *A Theory of multicultural counseling and therapy*. Pacific Grove, CA: Brooks / Cole.
- Sue, D. W., Bernier, J. E., Durrant, A., Feinberg, L., Pedersen, P., Smith, E. J. & Vasquez-Nuttall, E. 1982. Position paper: Cross-cultural counseling competencies. *The Counseling Psychologist* 10, 45–82.

LIITE

Haastattelurunko

- Millaiselta tuntuu työskennellä eri maista tulevien ihmisten kanssa?
 - Millaisia tunteita työssäsi koet (viha, suru, pelko, nautinto...)?
 - Millaisissa tilanteissa tunteet syntyvät?
- Miten ilmaiset tunteitasi työssäsi?
 - Näytätkö tunteitasi opiskelijoille?
 - Onko tunneilmaisu erityisen haastavaa maahanmuuttajien keskuudessa, jossa on monesta eri kulttuurista tulleita ihmisiä, joilla on omat tottumukset tunteiden ilmaisuun?
 - Tiedostatko tunteesi?
- Miten käsittelet tunteitasi?
 - Jaatko niitä tai puhutko niistä työtovereillesi?
 - Miten käsittelet tunteita?
 - Seuraavatko työssä koetut tunteet kotiin?
 - Miten "nollaat" päivän tuntemukset?
- Millaisia tunnetaitoja erityisesti tarvitaan, kun työskennellään maahanmuuttajien kanssa?
 - Kuinka paljon koet ohjaajan työn olevan tunnetaitoa?
 - Miten pääset selville toisten tunteista?
 - Millaisen roolin koet empatialla olevan työssäsi?
 - Mitkä seuraavista korostuvat: intrapersoonalliset tekijät, interpersoonalliset tekijät, sopeutumiskyky, paineensietokyky ja myönteisyys?
 - Miten olet kehittynyt työssäsi tunnetaitojen näkökulmasta?
 - Miten haluaisit vielä kehittyä tulevaisuuden työtä ajatellen?