

**Työntekijöiden kokemuksia tunnetaitojen harjoittelusta
työpaikalla**
Hanna Liukka

Aikuiskasvatustieteen pro gradu -tutkielma
Syyslukukausi 2019
Kasvatustieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

TIIVISTELMÄ

Liukka, Hanna. 2019. Työntekijöiden kokemuksia tunnetaitojen harjoittelusta työpaikalla. Aikuiskasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. 37 sivua.

Työelämässä yhdeksi keskeiseksi työelämätaidoksi ovat nousseet tunnetaidot, koska tarvitsemme kykyä tunnistaa ja ymmärtää sekä omia että toisten tunteita myös työpaikalla. Tunnetaidot on tutkimuksissa yhdistetty esimerkiksi yhteistyökykyyn ja yksilön suorituskykyyn. Tunnetaitoja on mahdollista kehittää aikuisena oppimisen ja kokemusten kautta, ja tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella työntekijöiden tunnetaitojen oppimista ja harjoittelua työpaikalla osana tunneinterventiota.

Tutkimuksessa on käytetty laadullista videoaineistoa tunnetaitojen kehittämiseen tähtäävistä työpajoista, jotka ovat osa Jyväskylän yliopiston kasvatustieteiden laitoksella toteutettua TUNTO-hankkeen tunneinterventiota. Tutkimuksen kohteena olivat työntekijöille ja heidän esimiehelleen järjestettyjen tunneintervention työpajojen videoinnit. Videoaineiston litteroinneista analysoitiin sisällönanalyysin keinoin tunnetaitojen harjoittelemista ja oppimista koskevat keskustelut.

Työpajoihin osallistuneet kokivat tietoisien läsnä olemisen harjoittelun työpaikallaan myönteisesti ja työtä edistävästi, kun taas myönteisen palautteen antaminen ja vastaanottaminen koettiin haastavaksi. Tunnetaitojen harjoittelussa koettiin olennaiseksi tilanteenlukutaito, kun tunnetaitoja piti soveltaa työn arjen tilanteissa. Työpajojen ja tunnetaitoharjoitusten kautta osallistujat kokivat, että heidän tietoisuutensa tunteista lisääntyi ja he arvioivat omien tunteidensa käsittelyn kehittyneen. Lisäksi he kertoivat havainneensa tunnetaitojen merkityksen vuorovaikutuksessa. Itsetietoisuuden ulottuvuuden kehittyminen korostui aineistossa ja se näyttäytyy myös aikaisemmissa tutkimuksissa tärkeänä elementtinä ja kulmakivenä tunnetaitojen kehittymiselle.

Asiasanat: työorganisaatio, tunneinterventio, tunteet, tunnetaidot, aikuisen oppiminen

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

1	JOHDANTO	4
1.1	Tunteiden vaikutus yksilön ja organisaation toimintaan	5
1.2	Tunneäly ja tunnetaidot	7
1.3	Tunnetaitojen oppiminen	8
1.4	Tutkimuskysymykset	13
2	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	14
1.5	Tutkimuksen konteksti	14
1.6	Tutkimuksen osallistujat ja tutkimusaineisto	15
2.4	Aineiston analyysi	16
2.5	Eettiset ratkaisut.....	18
3	TULOKSET	20
3.1	Kokemukset tunnetaitojen harjoittelusta	20
3.1.1	Tietoisien läsnäolon merkitys työntekoon ja muiden kohtaamiseen	20
3.1.2	Myönteisen palautteen vastaanottaminen työpaikalla.....	22
3.1.3	Tilanteenlukutaito tunnetaitoharjoitusten käyttämisessä.....	23
3.2	Tunnetaitojen oppiminen	25
3.2.1	Tietoisuus tunteista ja tunteiden käsittely	25
3.2.2	Tunnetaitojen merkitys vuorovaikutuksessa	26
4	POHDINTA	29
	LÄHTEET	34

1 JOHDANTO

Tunteet vaikuttavat meihin elämämme jokaisella osa-alueella. Monet tutkimukset viittaavat siihen, että tunteilla on keskeinen rooli vuorovaikutussuhteissamme (Lopes, Côté ja Salovey, 2013). Ekmanin (2003) mukaan tunteet näyttäytyvät kaikissa vuorovaikutussuhteissamme, myös työpaikalla, ja näin vaikuttavat elämänlaatuun. Tunteilla on yhteys muun muassa motivaatioon ja päätöksentekoon (Ekman, 2003; Nummenmaa, 2019) sekä tarkkavaisuuteen ja keskittymiskykyyn (Rantanen, 2011). Rantasen (2011) mukaan tunteet vaikuttavat ratkaisevasti suoriutumiseemme ja niiden ymmärtäminen auttaa meitä myös parantamaan suoriutumistamme työelämässä. Hänen mukaansa ”suorituskyky ja hyvinvointi syntyvät viime kädessä hyvästä tunne-elämästä” (Rantanen 2011, 19). Ajatusten ja tunteiden ristiriita taas näyttäytyy stressinä, työuupumuksena ja mielenterveydellisinä oireina (Juuti & Salmi, 2014). Jos siis voimme tunnetasolla pahoin, heijastuu se myös ajatteluun ja toimintaamme. Tunteet vaikuttavat siis joka päivä valintoihimme, sosiaalisiin suhteisiimme ja toimintaamme, mutta niistä harvemmin työpaikoilla puhutaan, koska niiden ei yleisesti ajatella kuuluvan työelämään (Druskat, Sala & Mount, 2013; Emergy, 2019; Rantanen, 2011). Juutin ja Salmen (2014) mukaan suomalaisessa työelämässä tunteet ovat yhä tabuja, joista ei ole totuttu puhumaan.

Tunteiden vaikutus työssä suoriutumiseen onkin noussut työelämä tutkimuksen kiinnostuksen kohteeksi viime vuosikymmeninä. Nykyään työelämässä korostuu yhä enemmän yksilön henkilökohtaiset ominaisuudet ja taidot, kuten taito tehdä yhteistyötä (Goleman, 2000; Hochschild, 2012) ja asiantuntijuus (Juuti ja Salmi 2014). Golemanin (2000) mukaan työelämän säännöt ovat muuttoksessa ja tarvitsemme entistä enemmän kykyä tulla toimeen sekä itsemme että muiden kanssa. Sosiaaliset ja emotionaaliset taidot nähdään nykyään työelämä taitoina, koska työn osaksi on tullut muiden ja omien tunteiden käsittely (Goleman, 2000; Hochschild, 2012). Nykyajan työntekijä tarvitsee tietotaidon ja asiantuntijuuden lisäksi sosiaalisia ja emotionaalisia taitoja menestyäkseen työssään (Matthews, Zeidner & Roberts, 2012), ja työelämän muutosten ymmär-

tämisessä entistä merkityksellisemmäksi tulee se, miten tunteita työpaikalla käsitellään ja kohdataan (Salovey, 2013).

Kuitenkin tutkimukset, jotka selvittäisivät, kuinka tunnetaitoja voisi kehittää työympäristössä, ovat vielä vähäisiä (Clarke, 2006). Rantasen (2011) mukaan tunteiden tietoinen hyödyntäminen työelämässä on edelleen lapsen kengissä. Tutkimukset ovat kuitenkin vahvistaneet sen, että tunnetaitoja voidaan kehittää aikuisena, joten tunnetaitojen opettaminen ja kehittäminen on aikuiskasvatuksen kentällä keskeinen aihe. Tunnetaitojen kehittämiseen tähtäävät koulutukset ovat yksi keino edistää työntekijöiden yhteistyökykyä, työhyvinvointia sekä työilmapiiriä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena onkin tutkia työntekijöiden kokemuksia tunnetaitojen oppimisesta ja harjoittelusta. Tutkimuksen kohdejoukko muodostui työntekijöitä, jotka osallistuivat tunneintervention sisältämiin työpajoihin. Työpajojen tavoitteena oli kehittää työntekijöiden tunnetaitoja ja parantaa organisaation tunneilmastoa. Osana työpajatyöskentelyä työntekijät saivat tehtäväkseen erilaisia tunnetaitoharjoituksia, joita heidän oli tarkoitus harjoitella työpaikallaan. Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata työpajoihin osallistuneiden kokemuksia ja oppimista liittyen tunnetaitojen harjoitteluun työpaikalla.

1.1 Tunteiden vaikutus yksilön ja organisaation toimintaan

Fredricksonin (2009) mukaan myönteiset tunteet mahdollistavat kehittymisen. Myönteiset tunteet laajentavat ajatteluamme ja parantavat mielikuvitustamme, kun taas kielteiset tunteet kaventavat ajatteluamme (Fredrickson, 2000, 2009; Rantanen, 2011). Fredricksonin (2000, 2009) mukaan myönteiset tunteet edistävät ja lisäävät sosiaalisia ja henkilökohtaisia resursseja, kuten hyviä ihmissuhteita ja yksilöllistä kehittymistä ja luovaa ajattelua. Myönteisten tunteiden vallassa ajattelemme luovemmin, joustavammin ja uskaliaammin sekä ne saavat meidät katsomaan suuria kokonaisuuksia ja asioiden yhteyksiä (Rantanen, 2011). Myönteiset tunteet edistävät uusien taitojen ja tietojen oppimista sekä uudenlaisien ratkaisuiden tekemistä (Fredrickson, 2009). Yksilön ilmaisevat

tunteet tarttuvat helposti muihin ja tunteita myös jaetaan työpaikoilla, mikä vaikuttaa koko organisaation toimintaan (Fredrickson, 2000; Rantanen, 2011).

Useissa tutkimuksissa on osoitettu tunteiden merkitys työntekijöiden väliin suhteisiin ja organisaation dynamiikkaan sekä tehokkuuteen (Fineman, 2000; Fredrickson, 2000; Zerbe, Härtel & Ashkanasy, 2010). Organisaatiot ovat itsessään ihmisten luomia yhteisöjä, joten ne prosessit, jotka ohjaavat ihmisten ajattelua ja toimintaa, ohjaavat myös organisaatiota (Ashkanasy, Humphrey & Hyu, 2017). Tunteet eivät siis näyttäydy erillisinä organisaation prosesseista vaan ne vaikuttavat esimerkiksi siihen, kuinka työntekijät sitoutuvat työhönsä tai kuinka ja minkälaisia päätöksiä tehdään (Finemanin, 2000; Rantanen, 2011). Fredrickson (2000) korostaa sitä, että myönteiset tunteet vaikuttavat myös organisaatiotasolla ja ne edistävät organisaation kehittymistä ja menestymistä. Hänen mukaansa tunteet, kuten turhautuminen ja pelko, ovat kytköksissä taas siihen, miten työpaikan roolit säädetään ja omaksutaan, kuinka valtaa käytetään ja kuinka luottamus syntyy työyhteisössä. Tunteet vaikuttavat siis toimintaan sekä yksilön tasolla että koko organisaation tasolla (Ashkanasy ym., 2017; Fineman, 2000; Fredrickson, 2000; Rantanen, 2011).

Tunteet vaikuttavat sosiaaliin suhteisiimme joko lisäämällä tai vähentämällä sosiaalista aktiivisuutta ja vaikuttavat esimerkiksi siihen, millä tavalla kohtaamme muita (Rantanen, 2011). Waldronin (2000) mukaan organisaation sisällä koetut tunteet ovat luonteeltaan sosiaalisia, mutta tunteet kohdataan eri tavalla työpaikalla kuin esimerkiksi vapaa-ajalla. Tätä hän perustelee sillä, että organisaatio määrittää erityispiirteitä työpaikan sisäisille sosiaalisille suhteille ja vuorovaikutukselle, mitkä vaikuttavat tunteiden käsittelyyn ja kohtaamiseen työpaikalla. Työpaikalla tunteet toimivat resursseina, joiden kautta luomme, muutamme ja tulkitsemme työpaikan sisäistä vuorovaikutusta. Työtä tehdään usein myös ryhmissä, jolloin työskentely yhdessä sisältää tunteiden kollektiivista jakamista (Waldron, 2000).

Tämän takia on tärkeää, millaisia tunteita työpaikalla tuodaan esiin ja millaista tunneilmapiiriä työpaikalla rakennetaan. Parken ja Seon (2017) mukaan työpaikan tunneilmastoon voidaan vaikuttaa erilaisten tekijöiden, kuten johta-

misen, organisaation käytäntöjen ja rutiinien kautta. Tunneilmapiirillä taas heidän mukaansa voidaan vaikuttaa siihen, minkälaisia tunteita työyhteisössä koetaan ja tuotetaan sekä, kuinka tunteita hyödynnetään tavoitteiden saavuttamiseen tai kuinka epämieluisia tunteita käsitellään. Erityisesti myönteiset tunteet työpaikalla on monissa tutkimuksissa yhdistetty työpaikalla tapahtuviin prosesseihin. Esimerkiksi Hökän ja hänen kollegoidensa (2017) tutkimuksessa työpaikalla koetut myönteiset tunteet saivat työntekijän muokkaamaan identiteettiään, kun taas kielteiset tunteet eivät aiheuttaneet muutosta työntekijän identiteettiin. Kun taas Eberlyn ja Fongin (2013) tutkimuksen mukaan johtaja, joka näytti enemmän myönteisiä tunteita, arvioitiin vaikuttavammaksi. Myös Bono ja Illies (2006) ovat saaneet omassa tutkimuksessaan samansuuntaisia tuloksia; heidän tutkimuksessaan havaittiin yhteys johtajan ilmaisemien myönteisten tunteiden ja koetun vaikuttavuuden ja vetovoimaisuuden välillä.

1.2 Tunneäly ja tunnetaidot

Tunneäly yleisesti kuvataan taitona ymmärtää ja käsitellä omia sekä muiden tunteita. Tunneälyn keskeisimmät elementit ovat itsetuntemus, itsehallinta, sosiaalinen tietoisuus ja ihmissuhteiden hallinta (Goleman, 2014). Bar-On (2007) korostaa tietoisuutta tunteista ja itsetietoisuutta yleisesti, kun puhutaan tunneälystä. Hänen mukaansa tunneälykkäästi toimiva ihminen toimii tarkoituksenmukaisesti ja joustavasti muuttuvissa tilanteissa juuri hallitsemalla tunteitaan tehokkaasti. Vastaavanlaisesti myös Goleman (2000, 19) kuvailee tunneälyä tunteiden hallinnaksi, jolloin tunteita ilmaistaan tarkoituksenmukaisesti ja vastataan myös muiden tunteisiin tilanteeseen sopivasti. Mayer ja Salovey (1997) sisällyttävät tunneälyyn neljä ulottuvuutta, jotka ovat tunteiden havaitseminen, tunteiden mukauttaminen, tunteiden ymmärtäminen ja tunteiden hallinta. Kun taas Lopesin ja kollegoiden (2013) mukaan tunneäly kuvaa läheisesti toisiinsa kytkeytyviä kykyjä vastaanottaa, käyttää, ymmärtää ja hallita tunteita. Rantasen (2011, 21) mukaan tunneälyä voidaan yleisesti kuvata kykynä tunnistaa, ymmärtää ja käsitellä rakentavasti tunteita.

Chernisin ja Golemanin (2001) mukaan yhä suureneva määrä tutkimuksia antaa viitteitä sille, että tunneälyä voidaan kehittää minkä ikäisenä tahansa, myös aikuisena. Tunneäly ja tunnetaidot voivat kehittyä ajan myötä oppimisen ja kokemusten kautta, joten tunnetaitoja voi kehittää aikuisilla harjoittelemalla ja koulutuksien avulla (Bar-On, 2007; Goleman, 2000; Lopes ym., 2013). Tunteiden tiedostaminen, ymmärtäminen ja tunteiden vaikutusten tunnistaminen ovat tärkeitä elementtejä, kun puhutaan tunteiden hyödyntämisestä työpaikolla (Rantanen, 2011).

Tunnetaidot ovat tutkimuksissa yhdistetty vuorovaikutussuhteiden laatuun, tiimityöskentelyyn, työssä suoriutumiseen, stressin sietokykyyn ja johtamiseen (Lopes ym., 2013). Tunneäly on yhdistetty psykologiseen terveyteen, sosiaalisiin suhteisiin, suorituskäkyyn koulussa ja työpaikalla sekä subjektiiviseen hyvinvointiin (Bar-On, 2007) ja sen kehittämisen on havaittu parantavan yksilön suorituskäkyä (Bryan, 2009, Rantanen, 2011). Tunneällyn kehittäminen kuitenkin vie aikaa ja vaatii sitoutumista sekä ulkopuolista tukea (Jacobs, 2001), mutta sen kehittäminen saa aikaan pysyviä muutoksia siinä, kuinka hallitsee itseään ja kuinka hyvin pystyy työskentelemään muiden kanssa (Bryan, 2009). Tunneällykyys mahdollistaa yksinkertaisesti sujuvan yhteistyön työntekijöiden välillä (Rantanen, 2011).

1.3 Tunnetaitojen oppiminen

Monet tutkimukset vahvistavat ajatusta siitä, että tunnistamalla ja käsittelemällä omia tunteitaan ja ymmärtämällä muiden tunteita toiminta tehostuu ja paranee (Rantanen, 2011). Organisaatio hyötyy siis työntekijöistä, joilla on hyvät tunnetaidot. Organisaatioiden HR- toiminnot, kuten kouluttaminen ja hallintotason valmentaminen, ovat avaimia tunneällyn kehittämiseen työpaikalla (Jacobs, 2001).

Chernisin ja Golemanin (2001) mukaan itsetietoisuuden edistäminen on tärkeä elementti tehokkaissa interventioissa. Itsetietoisuudella he tarkoittavat omien sisäisten mielentilojen ja tuntemuksien tiedostamista. Jordan ja Ash-

kanasy (2013) korostavatkin, että tunneälyn kulmakivi on itsetietoisuus. Heidän tutkimuksensa mukaan korkea tietoisuus omista tunnetaidoista on yhteydessä tehokkaaseen toimintaan ryhmässä. Cherniss ja Goleman (2001) mukaan toinen tärkeä elementti interventioissa on itsesäätelyn edistäminen. Itsesäätelyyn tähtäävissä interventioissa pyritään opettamaan tietoista oman käytöksen ja ajattelun muokkaamista niin, ettei jokin asia tai teko laukaisisi epätoivottua tunnereaktiota (Cherniss & Goleman, 2001). Itsesäätelyllä siis viitataan oman toiminnan sekä tunnereaktioiden hallintaan. Myös sisäisen motivaation tukeminen ja empatian sekä sosiaalisten taitojen kehittäminen ovat Chernissin ja Golemanin (2001) mukaan tärkeitä elementtejä tunneinterventioissa.

Lopesin ja hänen kollegoiden (2013) mukaan tunnetaitojen kehittämiseen tähtäävissä koulutuksissa on keskeistä mahdollistaa vuorovaikutuksellinen ja kokemuksellinen oppiminen sekä palautteen saaminen. Heidän mukaansa tunnetaitojen harjoittamiselle on otollisinta, jos se mahdollistaa ja motivoi oppimaan arjen kokemuksista myös koulutusjakson ulkopuolella. He myös sanovat, että koulutus on todennäköisesti vaikuttavinta, jos se aktivoi osallistujia tiedostamaan tunteita ja erityisesti huomioimaan muiden tunteita. Näin ollen osallistujien kyky toimia muiden kanssa tehokkaammin kehittyy ajan kuluessa. Moriarty ja Buckley (2003) korostavat, että harjoittelun täytyy aktivoida syvempää, tietoista ajattelua, jotta kehitystä syntyy. Heidän mukaansa tunneälyn kompetensseja ohjaa kognitiivinen ajattelu.

Moriarty ja Buckley (2003) tutkivat tunneälyn kehittymistä ryhmätyöskentelyprosessin kautta. Heidän tutkimuksessaan koeryhmään valikoituneet liikelatouden opiskelijat (n= 82) työskentelivät itsenäisesti pienryhmissä 12 viikon ajan ryhmäprosesseihin liittyvien tehtävien parissa. Tutkimuksessa tutkittiinkin opiskelijoiden ryhmätyötaitojen kehittymistä tunneälyä kuvaavalla WEIP-5 -mittarilla, joka on kehitelty mittaamaan juuri työryhmien tunneälyprofiilia. Kyseisellä kyselyllä mitattiin tutkittavien kykyä käsitellä omia ja toisten tunteita sekä itsearviointina että vertaisarvioinnin avulla. Ensimmäinen mittaus tehtiin, kun ryhmät olivat työskennelleet kolme tai neljä viikkoa ja toinen mittaus tehtiin kahden viimeisen työskentelyviikon aikana. Koeryhmän tunneälyn kehiti-

tymistä verrattiin myös kontrolliryhmään (n=80), jotka opiskelivat koko ajan opettajalähtöisesti. Tutkimuksen mukaan opiskelijoiden tunneäly kehittyi ryhmätyöskentelyn seurauksena. Tulosten mukaan kontrolliryhmän tunneäly ei kehittynyt kahden mittauskerran välillä, kun taas koeryhmällä havaittiin kehitystä mittauskertojen välillä. Koeryhmän itsearvioinneissa näkyi muutos parempaan omien tunteiden hallinnassa sekä merkitsevä muutos kyvyssä käsitellä muiden tunteita. Myös vertaisten arvioimat pisteet kasvoivat toisella mittauskerralla, mikä tukee tutkimuksen tulosta siitä, että opiskelijoiden kyvyt ja taidot kehittivät 12 viikon aikana. Heidän tutkimuksensa siis puoltaa ajatusta siitä, että tunneälyä voidaan kehittää ryhmätyöskentelyn kautta.

Dolev ja Leshem (2016) tutkivat opettajille suunnatun tunneällyn kehittämisen tähtäävän koulutuksen vaikutusta opettajien sosiaalisiin ja emotionaalisiin taitoihin. Koulutus toteutettiin Israelilaisessa peruskoulussa ja siihen osallistui 12 opettajaa. Tunneälykoulutus kesti kaksi lukuvuotta ja se sisälsi 12 työpajaa sekä 10 tapaamista henkilökohtaisen kouluttajan kanssa. Opettajien tunneällyn kehittymistä arvioitiin koulutuksen alussa ja lopussa EQ-i -itsearviontikyselyllä sekä haastatteluiden kautta. Työpajat sisälsivät teoreettista ja empiiristä tietoa tunneällyn eri osa-alueista, kuten tunteiden säätelystä ja empatiasta. Henkilökohtaisten tapaamisten tavoitteena oli tukea opettajien yksilöllistä kehittymistä. Itsearvioititulosten mukaan opettajien tunneäly kehittyi ja erityisesti stressin hallinnassa ja sopeutumiskyvyssä tapahtui merkittävä kehittyminen. Haastatteluaineisto antoi kuitenkin tutkijoille merkittävimmät tulokset; suurin osa osallistujista koki vahvasti, että koulutus oli kehittänyt heidän tunneällyään, mikä vaikutti myönteisesti työssä toimimiseen. Pienempi osa opettajista koki kehittyneensä, mutta kehitys ei ollut vielä siirtynyt työssä toimimiseen. Osallistujat toivatkin esille sen, että tunneällyn kehittäminen vaatii paljon aikaa, vaivannäköä ja itsetutkistelua. Opettajat korostivat tietoisuuden tunneällyyn liittyvistä osa-alueista kehittyneen. Myös itsetietoisuuden sekä oppilaiden ja ylipäätään vuorovaikutussuhteisiin liittyvien tunteiden tiedostamisen koettiin kehittyneen. Heidän tutkimuksensa vahvistaa ajatusta siitä, että tunneälyä voidaan kehittää aikuisena harjoittelemalla.

Clarke (2006) tutki tunneäly taitojen oppimista terveydenhoidonalalla ja hänen tutkimuksensa tavoitteena oli lisätä käsitteellistä ymmärrystä tunneälyn kehittämisestä juuri työympäristössä. Hänen johtamassa tapaustutkimuksessa tutkittiin 22 saattohoidon parissa työskentelevän työntekijän tunnetaitojen oppimista. Tutkimuksessa osallistujille toteutettiin työpajoja, joissa tuotiin esille tunnetutkimusten tuloksia ja keskusteltiin vapaamuotoisesti. Tutkimuksessa analysoitiin osallistujien välistä keskustelua kolmen teeman kautta: 1) työn emotionaalinen ulottuvuus, 2) oppimisprosessit ja 3) tunnetaidot, tieto ja kyvyt. Keskusteluista tuli selkeästi esille työn tunneulottuvuudet, ja myös erot siinä, kuinka tunnetaitoja käytettiin työssä. Tärkeänä tunnetaitona nousi tunteiden säätely ja hallinta emotionaalisesti raskaassa työympäristössä. Omien tunteiden lisäksi pidettiin tärkeänä myös potilaiden ja omaisten tunteiden hallintaa. Keskusteluista kävi myös ilmi, että työntekijät käyttivät työssään hyödyksi tietämystään tunteista esimerkiksi havainnoimalla potilaiden ja omaisten tunteita välittävää elekieltä. Näin he osasivat sovittaa oman toimintansa potilaiden ja omaisten tunteisiin sopivaksi. Tunteita välittävien elekielien oppimiseen liitettiin ajan saatossa kehittyminen ja palautteen saaminen omasta toiminnasta. Päähavainto tutkimuksessa oli, että osallistujat kokivat, että usein tunnetaidot ilmenivät juuri työtä tehdessä ja ne liittyvät vahvasti ammatillisuuteen.

Ammatillisuus näyttäytyi Clarcken (2006) tutkimuksessa kahdella tavalla: toisaalta siinä, että ammatti oikeuttaa tiettyjen tunneulottuvuuksien näkymisen työssä, mutta toisaalta ammatillisuuteen kuului tunteiden säätelyä tiettyjen ammattiin liittyvien normien ja käytäntöjen mukaisesti. Tunteet siis saavat näyttäytyä osana ammatillisuutta, mutta toisaalta niitä hallitaan ammatin vaatimalla tavalla. Sosiaaliset suhteet, erityisesti muihin työtovereihin ja esimiehiin, näyttäytyivät tutkimukseen osallistujille tärkeinä väylinä tunnetaitojen kehittämisessä (Clarke, 2006). Työpaikan sosiaaliset suhteet mahdollistavat myös tietojen vaihtamisen ja jakamisen, mikä tuli tässä tutkimuksessa esille myös keskeisenä ulottuvuutena tunnetaitojen oppimisessa työpaikalla; työilmapiiri ja erityisesti psykologinen turvallisuuden tunne vaikuttaa tunnetaitojen oppimiseen. Luottavainen ja turvallinen työilmapiiri mahdollistaa vapaan puhumisen

työn tunneulottuvuuksista. Clarken (2006) tutkimuksen tulokset kertovat siitä, että tunnetaitoja opitaan työtä tekemällä ja tunnetaidot kehittyvät työkokemuksen myötä. Tutkimuksen mukaan työpaikan sosiaalisten suhteiden mahdollistama reflektointi ja dialogi sekä palautteen saaminen ovat tärkeitä väyliä tunnetaitojen kehittämiseksi.

Isokorven (2003) väitöskirjan tavoitteena oli kehittää koulutusprosessi, joka loisi edellytyksiä työyhteisön tunneälyn kehittämiseen. Tunneälytaitojen oppiminen vaatii hänen mukaansa sitoutumista pitkään oppimisprosessiin, sillä tunneälytaitojen oppiminen perustuu opittujen toiminta- ja reaktiotapojen poissuorittamiseen ja samalla uusien ratkaisuiden hermostolliseen oppimiseen. Hänen väitöskirjatutkimuksensa tarkoituksena oli selvittää, missä määrin koulutusprosessissa käytetyt pedagogiset valinnat ja menetelmät mahdollistivat tunneälytaitojen kehittämisen työyhteisössä. Pedagogisten lähtökohtien tarkastelun lisäksi kyseisessä tutkimuksessa selvitettiin työntekijöiden tunneälykoulutuksen herättämiä kokemuksia. Tutkimuksen kohdejoukko (n= 11) oli liikenneopettajakoulutuksen opettajat ja koulutusohjelman johtaja Hämeenlinnan ammattikorkeakoulun ammatillisesta opettajakorkeakoulusta. Koulutus sisälsi 12 tapaamista, joiden kuluessa osallistujat täyttivät alku-, väli- ja loppukyselyn ja heidän tunneälyään mitattiin Bar-Onin tunneälytestillä. Tutkimuksen alkukyselyn mukaan työntekijät tarvitsivat harjaantumista tunteiden oikea-aikaiseen ja oikeanlaiseen ilmaistamiseen sekä ristiriitatilanteiden käsittelyyn. Tunneälykoulutuksen merkityksellisyys koettiin myönteisenä ja tarpeellisenä yhteisenä hetkenä. Tunneälykoulutukseen osallistuneet olivat motivoituneita kehittämään itseään koko prosessin ajan ja kokivat aiheen tärkeäksi, mikä on Isokorven (2003) mukaan yksi edellytys tunneälytaitojen kehittymiselle. Koulutuksen kautta siihen osallistujat tulivat tietoisemmiksi omista tunteistaan ja oppivat paremmin luottamaan tunteisiin ja niiden ilmaisuun. Isokorven (2003) tutkimuksen mukaan tunneälytaitoja opittaessa korostuu ryhmän merkitys ja ohjaajan taidot, mutta kehitys tapahtuu parhaiten itseohjautuvasti ja oppijan omalla vauhdilla.

Edellä mainitut tutkimustulokset puoltavat tunneällyn ja tunnetaitojen kehittämiseen tähtäävien koulutusten vaikuttavuutta. Kuitenkin tarvitaan lisää laadukkaita ja suunnitelmallisia tutkimuksia, joissa arvioidaan tunneällyn kehittämiseen tähtäävien interventioiden vaikuttavuutta ja tehokkuutta (Cherniss & Goleman, 2001; Salovey, 2013). Myös Bar-on (2007) on sitä mieltä, että meidän on saatava lisää tieteellistä ja empiiristä tietoa tunneällyn kehittämiseen kohdistuvien koulutusohjelmien vaikuttavuudesta.

1.4 Tutkimuskysymykset

Tämä tutkielman aineisto on osa Jyväskylän yliopiston kasvatustieteiden laitoksella toteutettua Tunnetoimijuus organisaation muutoksessa -tutkimushanketta (TUNTO), jonka tarkoituksena on tutkia tunteiden merkitystä organisaation toiminnassa. TUNTO- hankkeessa kahdessa suomalaisessa organisaatioissa toteutettiin työntekijöille tunneinterventio, joka sisälsi tunteiden käsittelemiseen ja tunnetaitojen oppimiseen liittyviä työpajoja (Tunto-jy, 2019). Tunneintervention osana työntekijät tekivät tunnetaitoihin liittyviä harjoituksia työpaikallaan. Tämän tutkielman tarkoituksena on jäsentää työntekijöiden kokemuksia tunnetaitojen harjoittelusta työpaikalla. Lisäksi halusin tämän tutkimuksen kautta tarkastella työntekijöiden tunnetaitojen oppimista työpajatyöskentelyn avulla. Tutkimuksen tavoitteena on tarkastella tunnetaitojen harjoittelua ja oppimista työpaikalla seuraavien tutkimuskysymysten ohjaamina:

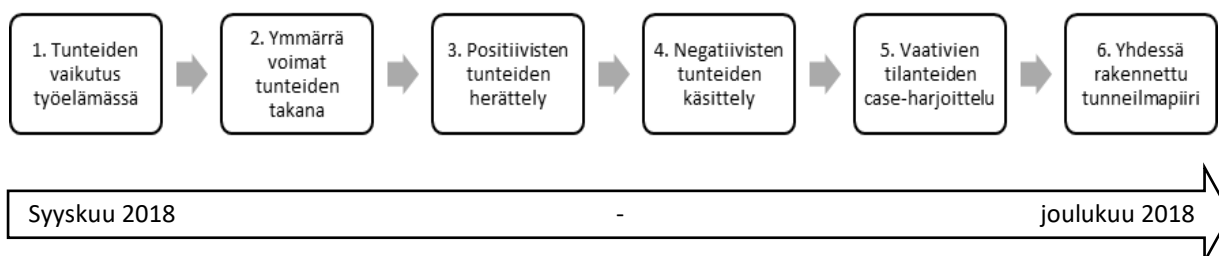
- Millaisena tunneinterventioon osallistuneet kokivat tunnetaitojen harjoittelun?
- Miten tunneinterventioon osallistuneet reflektoivat omaa oppimistaan tunnetaitoihin liittyen?

2 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

1.5 Tutkimuksen konteksti

Tämän pro-gradun aineistona hyödynnettiin Tunnetoimijuus organisaatioiden muutoksessa-tutkimushankkeen (TUNTO) valmista videoita aineistoa. Tunto-tutkimushankkeen johtajana toimii Jyväskylän yliopiston kasvatustieteen laitoksen yliopistotutkija Päivi Hökkä ja tutkimushankkeen rahoittajana on Työsuojelurahasto. TUNTO-tutkimushankkeen tarkoituksena on kehittää ja tutkia uudenlaista tunteiden tiedostamiseen, ymmärtämiseen ja hyödyntämiseen kohdistuvaa interventiota (Tunto-jy, 2019). Kyseinen tutkimus- ja kehityshanke on käynnistynyt vuonna 2018 ja hanke päättyy vuonna 2020 (Tunto-jy, 2019).

Tutkimushankkeen tunneinterventio toteutettiin kahdessa suomalaisessa organisaatiossa ja tähän tutkielmaan on hyödynnetty toisen kohdeorganisaation, kiinteistöpalveluyrityksen, videomateriaalia tunneintervention työpajoista. Tunneinterventio sisälsi kuusi työpajaa, joihin työntekijät osallistuivat kolmessa ryhmässä. Työpajat toteutettiin neljän kuukauden aikana vuonna 2018 syyskuusta joulukuuhun. Työpajat oli rakennettu temaattisista kokonaisuuksista ja niissä käsiteltiin esimerkiksi tunteiden vaikutusta ja kielteisten tunteiden kohtaamista työpaikalla. Työpajojen teemat ja eteneminen on esitelty kuviossa 1.



KUVIO 1. Tunneintervention eteneminen ja työpajojen teemat

Työpajoilla käsiteltiin tunteita työelämässä ja edellä mainittuja teemoja (ks. kuvio 1) tutkimustiedon valossa, keskusteltiin aiheista sekä tehtiin kouluttajien ohjeistamia keskustelu- ja ryhmätehtäviä. Lisäksi työpajakokoontumisten välillä osallistujat tekivät kouluttajien antamia tunnetaitoihin liittyviä harjoituksia työpaikallaan. Työpajoihin osallistui myös työntekijöiden esimies. Työpajoja ohjasivat kolme ulkopuolista kouluttajaa Emergy-konsultointi- ja valmennusyrityksestä. Emergy on työelämän tunnejohtamisen valmentamiseen ja konsultointiin perehtynyt asiantuntijayritys ja heidän valmennuksensa pohjautuvat tieteellisesti tutkittuun tietoon tunteista (Emergy, 2019). Taulukossa 1 on kuvattu työpajojen keskeiset elementit.

TAULUKKO 1. Työpajojen keskeiset elementit

- Työpajojen videoinnit ovat kestoltaan kaksi ja puoli tuntia
- Työntekijät osallistuivat työpajoihin kolmessa ryhmässä
- Työpajojen perustana oli tutkimustieto tunteista ja tutkimustietoon perustuvat ryhmä- ja keskustelutehtävät
- Kokoontumisten välillä osallistujat tekivät tunnetaitoharjoituksia työpaikalla, joita käsiteltiin jokaisella työpajakokoontumisella ja osallistujat saivat kertoa vapaasti kokemuksiaan tunnetaitojen harjoittelusta.

Osallistujia kannustettiin kertomaan avoimesti omista kokemuksistaan ja tunnetaitojen harjoittelusta työpaikalla. Harjoitusten avulla työntekijöiden oli tarkoitus kehittää esimerkiksi tietoista läsnäoloa ja kiitoksen sekä arvostamista ilmaisuja. Tunnetaitoharjoitusten tekemisaktiivisuus vaihteli henkilöiden välillä; joku oli kokeillut kaikkia tehtäviä ja joku ei tehnyt juuri mitään työpajojen välillä.

1.6 Tutkimuksen osallistujat ja tutkimusaineisto

Tämän tutkielman kohdeorganisaatio on suomalainen keskikokoinen kiinteistöpalveluyritys. Tutkimuksen kohteena olivat työntekijöille ja heidän esimiehelleen järjestettyjen tunneintervention työpajojen videoinnit. Työpajoihin osallistujat osallistuivat työpajoihin kolmessa ryhmässä, mutta työntekijöiden esimies

oli mukana jokaisessa työpajakokoontumisessa. Työpajakokoontumisissa oli paikalla vaihdellen 9-15 työntekijää ja yhteensä työpajoihin osallistui 48 henkilöä kyseisestä organisaatiosta.

Tutkimuksen aineisto koostuu videoaineistosta kolmen eri teeman työpajoista. Koska työntekijät osallistuivat työpajoihin kolmessa ryhmässä, kokonaisuudessaan aineisto koostui yhdeksän työpajakokoontumisen videoinneista. Aineistoksi valikoitui intervention keskelle sijoittuvat kolmas työpaja myönteisistä tunteista, neljäs työpaja kielteisistä tunteista sekä viimeinen työpaja, koska tavoitteena oli tarkastella työntekijöiden tunnetaitojen oppimista sekä heidän kokemuksiaan tunnetaitojen harjoittelusta. Valitsemalla kaksi työpajaa tunneintervention keskeltä varmistettiin, että osallistujilla on jo kokemuksia tunnetaitojen harjoittelemisesta. Viimeisen työpajan ottaminen mukaan aineistoon oli perusteltua, koska viimeisellä kerralla koko interventiota ja työntekijöiden kokemuksia työpajoista ja tunnetaitojen harjoittelemisesta koottiin yhteen.

Työpajojen videoaineistot olivat kahden ja puolen tunnin mittaisia, jotka kuuntelin läpi ja litteroin kaikki osallistujien yhteiset keskusteluosiot. Valittujen työpajojen videoaineistoista litteroitua keskustelua tuli 37 sivua (fontti 12, rv 1,5). Kun olin litteroinut kaikki työpajojen keskusteluosiot rajasin omaksi aineistokseni vain keskustelut, mitkä olivat tutkimuskysymysteni kannalta oleellisia. Lähdin liikkeelle tutustumalla aineistoon ja lukemalla sen läpi moneen otteeseen ja merkitsemällä kohtia keskusteluista, jotka olivat tutkimuskysymysteni kannalta merkityksellisiä. Analysointiin otin mukaan keskusteluista kohdat, joissa työntekijät jakoivat kokemuksiaan tunnetaitojen harjoittelusta ja reflektoivat tunnetaitojen oppimistaan. Lopulliseen analyysiin tuli 18 sivua (fontti 12, rv 1,5) litteroitua keskustelua.

2.4 Aineiston analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena kuvata ja ymmärtää ilmiötä (Hirsjärvi, Remes & Sarajärvi, 2009; Tuomi & Sarajärvi 2018), joten laadullinen tutkimusote sopii työntekijöiden kokemusten ja oppimisen tarkasteluun. Aineisto

analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntäen, koska halusin saada tutkittavien näkökulmat ja merkityksenannot esille (Hirsijärvi ym., 2009). Aineistolähtöisen analyysin käyttöä puolsi myös se, ettei ilmiöstä ole työntekijöiden näkökulmasta paljoa aikaisempaa tutkimusta ja eikä aineiston määrä ollut liian suuri aineistolähtöiseen analysointiin.

Analysoinnissa hyödynsin sisällönanalyysia, koska kyseisen menetelmän kautta pyritään tutkittavan ilmiön tiiviiseen ja tarkkaan kuvaamiseen (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Tuomen ja Sarajärven mukaan (2018) sisällönanalyysi lähtee liikkeelle aineiston pelkistämisestä, jolloin aineisto tiivistetään eli aineistosta karsitaan kaikki tutkimuksen tavoitteen kannalta epäolennainen. Tällöin alkuperäiset, tutkimustehtävää kuvaavat ilmaisut tiivistetään pelkistetyiksi ilmaisuiksi (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Omassa aineistossani tämä tarkoitti sitä, että tein aineistostani taulukon, johon listasin kaikki tutkimuskysymysten kannalta oleelliset puheenvuorot. Tämän jälkeen tiivistin jokaisesta puheenvuorosta pelkistetyn ilmauksen ja muodostin käsitteitä kuvaamaan puheenvuoroja. Pelkistämisen jälkeen sisällönanalyysissä siirrytään aineiston ryhmittelyyn (Tuomi & Sarajärvi, 2018), joten lähdin etsimään aineistosta yhdistäviä tekijöitä, eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia. Ryhmittelyn avulla aineistosta sain esille ilmiötä kuvaavia alaluokkia, joille lopulta muodostin ilmiötä kuvaavia teemoja. Analysoin aineisto molempien tutkimuskysymysten kannalta. Pääluokkia muodostui kolme ensimmäisen tutkimuskysymyksen tunnetaitojen harjoittamisen kokemuksista. Toiseen tutkimuskysymyksen tunnetaitojen oppimisesta muodostui kaksi pääluokkaa. Teemoiksi tunnetaitojen harjoittamisen kokemuksille muodostui tietoisien läsnäolon merkitys työn tekemiseen ja muiden kohtaamiseen, myönteisen palautteen vastaanottaminen työpaikalla ja tilanteenlukutaito tunnetaitoharjoitusten käyttämisessä. Teemoiksi tunnetaitojen oppimiselle muodostui tietoisuus tunteista ja tunteiden käsittely sekä tunnetaitojen merkitys vuorovaikutuksessa.

2.5 Eettiset ratkaisut

Tätä tutkielmaa tehtäessä on huomioitu tieteellisen tutkimuksen eettiset lähtökohdat. Hyvien tieteellisten käytäntöjen noudattaminen on perusedellytys laadukkaalle ja luotettavalle tutkimukselle (Kuula, 2015). Tämän tutkimuksen toteuttamisessa ja raportoinnissa on seurattu näitä eettisiä ohjenuoria huolellisesti. Tieteessä on tärkeää viitata asianmukaisesti kaikkiin käytettyihin lähteisiin (Hirsijärvi ym., 2009; Kuula, 2015), joten myös tässä tutkimuksessa käytetyt viitaukset on kirjattu asianmukaisesti ja alkuperäisiä tekijöitä kunnioittaen.

Koska videoaineiston voidaan ajatella sisältävän henkilöiden tunnistamiseen liittyvää kuvallista informaatiota sekä mainittuja osallistujien nimiä tai muita tunnistamiseen johtavia henkilötietoja, käsittelin aineistoa huolellisesti. Kuulan (2015) mukaan henkilötietoja sisältävien aineistojen käsittelyä ohjaa huolellisuus ja tarkoituksenmukainen käyttö, jolloin tutkittavien yksityisyydensuoja ei vaarannu. Aineiston huolellisella käsittelyllä varmistin, että osallistujien henkilöturva säilyy, sillä Heath kollegoineen (2010) korostavat videoaineiston eettistä ongelmallisuutta juuri henkilöiden anonymiteettiin ja henkilösuojaan liittyen. Siksi videoaineistoa käsiteltiin vain yksityisessä tilassa ja sitä säilytettiin tietokoneella salasanalla turvatussa kansioissa. Myös videoaineiston litteraatit tallennettiin tähän samaan turvattuun kansioon. Lisäksi videoaineistossa esiintyvän keskustelun sensitiivisyys on yksi tärkeä kysymys mietittäessä videoaineiston eettisyyttä (Heath ym., 2010). Koska videoaineiston keskustelut sisältävät henkilökohtaisia kokemuksia ja tunteita, on erityisen tärkeää taata luottamuksellinen ja tutkittavien yksityisyyttä suojaava videoaineiston käsittely.

Tutkimukseen osallistumisen täytyy eettisesti toteutettuna perustua vapaaehtoisuuteen, jolloin jokaisella tutkittavalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa (Kuula, 2015). Tämä tutkimus perustui edellä mainittuun periaatteeseen ja tutkimukseen osallistujilta oli myös suostumus työpajojen videointiin sekä heitä oli informoitu tutkimuksen tarkoituksesta ja

siitä, mihin saatavaa ainestoa käytetään. Tutkittavien informointi onkin toinen tärkeä eettinen edellytys (Kuula, 2015).

Eettisten periaatteiden mukaan tutkimukseen osallistujien tunnistettavuuden eli anonymiteetin takaaminen on olennainen seikka (Kuula, 2015), joten tässä tutkimuksessa ei litteraatteihin eikä tutkielmaraporttiin liitetty videoilla mainittujen henkilöiden nimiä tai muitakaan henkilötietoja. Tätä tutkielmaa tehtäessä on pyritty sisäisesti johdonmukaiseen kokonaisuuteen, mikä on tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta tarkasteltaessa tärkeä arvioinnin kohde (Tuomi ja Sarajärvi, 2018).

3 TULOKSET

3.1 Kokemukset tunnetaitojen harjoittelusta

Työntekijöiden tunnetaitojen harjoittamisen kokemuksille teemoiksi muodostuivat tietoisien läsnäolon merkitys työn tekemiseen ja muiden kohtaamiseen, myönteisen palautteen vastaanottaminen työpaikalla sekä tilanteenlukutaito tunnetaitoharjoitusten käyttämisessä. Aineistosta tuli keskeisenä ilmi, että tunnetaitojen harjoittelu vaatii tietoista keskittymistä ja yrittämistä, voimavaroja, aikaa, tahtoa ja tilanteenlukutaitoa. Teemojen keskeiset piirteet on koottu taulukkoon 2.

TAULUKKO 2. Tunnetaitojen harjoittamiseen liittyvien kokemusten teemat

Tietoisien läsnäolon merkitys työn tekemiseen ja muiden kohtaamiseen	<ul style="list-style-type: none"> - myönteinen vaikutus työntekoon ja vuorovaikutukseen työpaikalla - tietoisesti läsnä oleminen saattoi myös estää työn tekoa, jos vuorovaikutus ei liittynyt työtehtäviin - vuorovaikutuksen sopiva määrä ja laatu työpaikalla
Myönteisen palautteen vastaanottaminen työpaikalla	<ul style="list-style-type: none"> - myönteisen palautteen (esim. arvostuksen ilmaisu) antaminen ja vastaanottaminen vaivaannuttavuus ja haastavuus - myönteisen palautteen teennäisyys
Tilanteenlukutaito tunnetaitoharjoitusten käyttämisessä	<ul style="list-style-type: none"> - osallistujat pohtivat tunnetaitoharjoitusten paikkaa tai sopivuutta tilanteeseen - tunnetaitoharjoituksia sovellettiin tilanteiden mukaan

3.1.1 Tietoisien läsnäolon merkitys työntekoon ja muiden kohtaamiseen

Erityisesti tietoisien läsnä olemisen harjoittelusta jaettiin myönteisiä kokemuksia. Yhtenä tunnetaitoharjoituksena osallistujilla oli sataprosenttisen läsnä olemisen harjoittelu, millä tarkoitetaan tietoista läsnäoloa ja keskittymistä siihen tilanteeseen ja kohtaamiseen, jossa sillä hetkellä on. Myönteiset koke-

mukset liittyivät siihen, kuinka työkaverin kohtaamisessa tietoinen kuuntelu ja läsnä oleminen auttoi työtehtäviin liittyvien ongelmien ratkaisemisessa ja päätöksenteossa. Eräs osallistuja kertoi sataprosenttisen läsnä olemisen harjoittelamisen vaikuttaneen myönteisesti myös kotona lasten kanssa toimimiseen: ”mä huomasin, että jos mä oon niille (lapsille) aamulla oikeesti sataprosenttia läsnä niin se aamu sujuu tosi paljon paremmin. Mä en yritä tehdä muuta, vaan mä oon siinä ja lapsetkin on niinkun kiltisti ja kaikki sujuu paljon paremmin.” Alla on saman osallistujan kertoma toinen kokemus läsnä olemisen harjoittelemisesta työpaikalla:

mä tavallaan päätin, että kun joku tulee mun työpisteelle niin mä tavallaan keskityn siihen, joka tulee. Se onnistuu tosi hyvin ja ongelma tulee ratkaistuksi, mutta sitten siinä helposti käy niin että kun hän huomaa, että mä oikeesti kuuntelen niin sieltä alkaa tulla paljon muutakin asiaa kun vaan se varsinainen työongelma. Ja sit tavallaan jos esimies haluaa, että mä teen niitä mun töitä, mistä pitäis tulla tuotoksia, niin se täytyy jossain vaiheessa selkeesti näyttää että hei, mä en oo enää sulle sataprosenttia läsnä vaan mulla ois tää toinenkin homma (työ).

Kyseisestä sitaatista tulee esille myös työn tekemisen ja työkavereiden tunteisiin vastaamisen välinen ristiriita, jota osallistujat myös pohtivat työpajoilla. Työtehtävien tekeminen näyttäytyi tärkeämpänä kuin työkaverin henkilökohtaisten ongelmien kuuntelu. Sataprosenttisen läsnä olemisen harjoittelun yhteydessä monet olivat pohtineet, mikä on sopiva määrä ja pituus läsnä olemiselle työpaikalla.

Vaikka tietoinen läsnäolo ei aina onnistunut ja keskittyminen siihen oli haastavaa, kerrottiin sen vaikuttaneen myönteisesti vuorovaikutukseen ja ongelmien ratkaisemiseen. Keskusteluissa tuotiin esille työn arjen tilanteita, joissa tietoinen läsnä oleminen olisi ollut hyödyksi työnteon kannalta. Esimerkiksi eräs osallistuja pohti koulutusta pitäessään sitä, kuinka saisi koulutukseen osallistujat läsnäoleviksi ja keskittymään siihen, mitä hän heille kertoisi. Hänen mielti oman toimintansa lisäksi sitä, kuinka, ja millä keinoin hän saisi kuuntelijat kiinnostumaan ja keskittymään koulutustilaisuuteen. Läsnä oleminen näyttäytyi siis hänelle vastavuoroisena vuorovaikutuksena. Toinen osallistuja taas koki olonsa levottomaksi, kun hänen työhuoneeseensa tuli kolme henkilöä samaan aikaan kysymään ja selvittämään jotain työasiaa, koska hän ei pystynyt keskittymään rauhassa jokaiseen. Kokemuksesta voi päätellä, että kyseinen

työntekijä olisi halunnut kohdata jokaisen työkaverin ja selvittää jokaisen asian yksi kerrallaan ja kohtaamisen puuttuminen aiheutti hänessä kielteisiä tunteita. Kokemuksista voi päätellä, että tietoinen läsnä oleminen ja kohtaaminen työpaikalla koettiin työtä edistäväksi ja niiden myönteinen vaikutus työn arkeen havaittiin.

3.1.2 Myönteisen palautteen vastaanottaminen työpaikalla

Aineistosta nousi keskeiseksi elementiksi myönteisen palautteen vastaanottamisen haasteet. Keskeisinä harjoituksina osallistujilla oli arvostamisen ja kiitoksen ilmaisu työpaikalla. Kun osallistujat toivat esille kokemuksiaan myönteisen palautteen antamisesta työkaverille, he kertoivat usein palautteen vastaanottaja kokeneen palautteen teennäisenä ja epäaitona. Tähän osaltaan liittyi se että, työpaikalla tiedettiin työpajoista ja niihin kuuluvista tunnetaitotehtävistä. Tämän takia saatu myönteinen palaute koettiin vain tehtävän suorittamisena eikä kiitosta tai arvostusta koettu aitona palautteena. Erityisesti, jos myönteistä palautetta annettiin paljon samalla kertaa, koettiin se silloin teennäisenä. Aihe herätti keskustelua siitä, että yleisesti myönteisen palautteen saaminen ja antaminen on työpaikalla vaikeaa:

- 1 Työntekijä1: Meidän huoneessa kun on kiitellyt ihmisiä, niin ne sanoo, että sä kiität mua vaan siks että tää on teidän tehtävä. Että mä en ota tollasia kiitoksia vastaan.
- 2 Työntekijä2: Mutta on se totta, mutta ne ei ota sitä vastaan.
- 3 Työntekijä3: Oli se läksy, missä piti viisi hyvää pointtia kertoa toiselle, niin suomalaisessa yhteiskunnassa toisen kehuminen on selkeästi vaikeeta. Jotenkin on semmonen närpimiskulttuuri olemassa, ja se voi olla rajuakin, ja sitten kun saa kiitoksia niin odottaa vaan sitä, että koska se tulee se negatiivinen palaute.

Yllä olevasta keskustelusta tulee esille myös suomalaisen kulttuurin erityispiirre. Keskustelussa viitataan (Työntekijä3 puheenvuoro) suomalaisen kulttuurin piirteisiin ja kuinka se osaltaan haastaa tunteista puhumista ja arvostuksen antamista työpaikalla. Myönteisten tunteiden ilmaisun vaikeus on osaltaan kulttuurinen piirre; suomalaiset eivät ole tottuneet avoimeen myönteisten tunteiden

ilmaisuun. Sama kulttuurinen ulottuvuus tulee esille toisen osallistujan kokemuksessa, jossa hän kutsui kollegan työhuoneeseensa kiittääkseen häntä henkilökohtaisesti tehdystä hyvästä työstä. Kyseinen työkaveri ei kuitenkaan osannut ottaa kiitosta vastaan vaan oli todennut, ”että tämäkö nyt oli se asia, että olisi hänellä oikeitakin töitä”. Korostettu myönteisten tunteiden ilmaisu työpaikalla ei siis näyttäyty normaalina, vaan sitä on vaikea ottaa vastaan. Osallistujat toivat kokemuksia myös siitä, kuinka vaivaannuttavaa oli itse ottaa toisilta kiitosta tai myönteistä palautetta vastaan. Tunnetaitojen harjoittelu näyttäytyi siis toisaalta haastavana erityisesti, kun oli tavoitteena ilmaista myönteisiä tunteita työpaikalla. Keskusteluista ja kokemuksista voi tulkita, että työpaikka on ympäristönä erilainen ja tunneilmapiiriltään rajoittuneempi paikka ilmasta tunteitaan, vaikka tunteet olisivatkin myönteisiä. Yksi osallistuja pohtikin, ”mikä on normaali määrä antaa kiinnostusta ja arvostusta jollekin”:

-- jos jollain on tavallaan ongelmallista käyttäytymistä, niin me pohdittiin, että mikä on tavallaan se normaali määrä antaa kiinnostusta ja arvostusta jollekin. Tai voiko olla, että jollakin on ihan hirvee vaje (arvostuksen saamisessa), joka ei paikkaannu siinä normaalissa kanssakäymisessä tai työelämässä tulevasta arvostuksesta tai muulla. Vaan tavallaan se vaatii spesiaalia kohtelua, että homma sujuu niin tavallaan eihän me voida sitä silloin ratkaista vaan se menee ehkä hänen henkilökohtaiselle osa-alueelleen. Joka varmasti heijastuu sitten työelämään.

Yllä olevasta katkelmasta tulee selkeästi esiin pohdinta siitä, milloin arvostuksen ja kiinnostuksen osoittamisen määrä menee henkilökohtaiselle osa-alueelle, jolloin työpaikalla riittävää arvostusta eli myönteistä palautetta ei voida antaa. Kyseisessä keskustelussa puhuttiin myös arvostuksen tankista, jolla viitataan ihmisten henkilökohtaiseen tarpeeseen saada arvostuksen kokemuksia. Keskustelussa mietittiin, kuinka joillain ihmisillä arvostuksen tarve voi olla kyltymätön, eikä sitä voida työpaikalla täyttää. Kyseisestä pohdinnasta tulee esiin se, että työpaikalla ei siis olla ensisijaisesti muiden ihmisten tarpeisiin vastaamassa eikä hyvä työntekijä kaipaa liikaa myönteistä palautetta, vaan työtehtävät ovat etusijalla.

3.1.3 Tilanteenlukutaito tunnetaitoharjoitusten käyttämisessä

Tunnetaitojen harjoittelua koskevissa keskusteluissa useasti mietittiin tunnetaitojen paikkaa ja sopivuutta tilanteeseen. Joskus jopa kyseenalaistettiin tehtävien

käyttöä ja sitä, miten niitä kuuluisi toteuttaa. Yhteistä kyseisissä pohdinnoissa oli se, että pohdittiin harjoitusten tarkoituksenmukaista käyttöä. Moni toi esille kokemuksia, joissa he olivat soveltaneet tunnetaitoharjoituksia omaan työn arkeen sopivaksi. Esimerkiksi kaksi osallistujaa kertoivat samanlaista havaintoa siitä, kuinka kiitoksen antamisessa olennaista on sen paikka; kiitos ei tarvitse olla suuri, kunhan sen osaa antaa oikeaan aikaan. Merkitykselliseksi tulee siis tilanteiden ja vuorovaikutuksen havainnointi, jotta kiitoksen sanoo oikeaan aikaan. Seuraavassa työpajaan osallistujan ja kouluttajien välisessä keskustelussa tulee hyvin esille tilanteenlukutaidon merkityksellisyys:

- 1 Työntekijä: Niin jos sen (kiitoksen) sanoo siinä tilanteessa mahdollisimman nopeesti, että hei. kiitos tästä. Et mä tajuan, et joku teki nyt jotain eli mä voin nyt sanoa sen heti. Että sitten ei tuu sitä, että miks sä tuut nyt kiittelee ja mitä sä nyt tarkoitat.
- 2 Kouluttaja: Spontaani?
- 3 Työntekijä: Ei se ehkä oo se spontaani, vaan että nyt on se tilanne.
- 4 Kouluttaja: Tilanneherkkyys?
- 5 Työntekijä: Nii.

Keskusteluissa tuli monesti esille pohdintaa harjoitusten paikasta; tunnetaitoharjoituksia ei voi väkisin käyttää vaan niitä pitää osata soveltaa tarkoituksenmukaisesti tilanteen mukaan. Esimerkiksi tuotiin kokemus siitä, että pelkkä tietoinen läsnä oleminen ja kuuntelu ei aina toimi, jos keskustelu sen takia jumittuu paikalleen, koska keskustelun kumpikaan osapuoli ei vie asiaa eteenpäin eikä asioihin saada ratkaisua. Eräs osallistuja uskalsi kertoa tilanteesta, jossa hän koki tarpeelliseksi pyytää anteeksi työkaveriltaan omien tekojensa takia. Hän siis tulkitsi tilannetta ja toimi sen mukaan. Kyseinen työkaverin otti anteeksipyynnön hyvin vastaan, joten tunnetaitoharjoitusten soveltaminen oli onnistunut kokemus. Oleellista tunnetaitojen harjoittelemisessa on siis niiden soveltaminen tilanteiden ja työn arjen mukaisesti. Keskeistä on esimerkiksi tietää, milloin on hyvä vain kuunnella työkaveria ja mikä on sopiva tapa viedä keskustelua eteenpäin.

3.2 Tunnetaitojen oppiminen

Teemoiksi tunnetaitojen oppimiselle muodostui tietoisuus tunteista ja tunteiden käsittely sekä tunnetaitojen merkitys vuorovaikutuksessa. Työntekijöiden oman oppimisen reflektoinnissa korostui itsetietoisuuden lisääntyminen, yleisesti tunteisiin liittyvän tietoisuuden lisääntyminen sekä havahtuminen siihen, miten tunnetaitojen käyttö vaikuttaa vuorovaikutukseen. Erityisesti tuotiin esille läsnä olemisen lisääntymistä ja yhteistyön parantumista. Kyseiset teemat ovat esitelty taulukossa 3.

TAULUKKO 3. Tunnetaitojen oppimiseen liittyvät teemat

Tietoisuus tunteista ja tunteiden käsittely	<ul style="list-style-type: none"> - Omien tunteiden tarkkaileminen ja tiedostaminen lisääntyi - Omien tunteiden tunnistaminen ja käsittely kehittyi - Tunteiden sanottaminen ja omien tunteiden ymmärtäminen kehittyi - Työpajojen kautta saatiin määritelmiä tunnetiloille
Tunnetaitojen merkitys vuorovaikutuksessa	<ul style="list-style-type: none"> - Tunnetaidot havaittiin vuorovaikutukseen liittyvinä tekijöinä - Tietoisuus tunnetaitojen vaikutuksesta vuorovaikutukseen lisääntyi tunneintervention myötä - Tunnetaitoharjoitukset auttoivat keskusteluissa ja hankalien asioiden käsittelyssä. - Työpajoista saatiin uusia näkökulmia vuorovaikutukseen - Tunnetaitoharjoitukset olivat osalla siirtyneet työn arkeen konkreettisina tekoina

3.2.1 Tietoisuus tunteista ja tunteiden käsittely

Aineistosta nousee selkeäksi oppimisen teemaksi tietoisuuden lisääntyminen työpajojen kautta. Suurin osa kertoi omien tunteiden tiedostamisen ja ymmärtämisen olleen tärkein oppi työpajoista. Myös tunteiden sanottamista ja käsittelemisen kerrottiin kehittyneen. Yksi osallistuja kertoi kokeneensa suunnatto-

man eron itsessään, mikä on vaikuttanut hänen henkilökohtaisessa elämässään ja omien vanhempiensa kohtaamisessa. Kyseinen henkilö kertoo hallitsevansa omia kielteisiä tunteitaan paremmin ja pystyvänsä näin kohtaamaan muistisairaat vanhempansa paremmin. Myös esimies kertoi oppineensa tunteiden sanottamista ja omien kielteisten tunteiden ymmärryksen kehittyneen:

-- tietyllä tavalla se sanottaminen ja itsensä ymmärtäminen monissa asioissa. Ehkä jollain tavalla, se järjen saaminen peliin ja keskusteluun. Koska tulee hetkiä, joissa tietyllä tavalla huomaa, että jokin mättää ja on turhanut ja muuta vastaavaa. Niin se että, mistäs tää nyt johtuu, että onks se todellinen tää asia, minkä kanssa mä nyt oon tekemisissä tän turhautumiseen liittyvää vai onks tää nyt jotain muuta. Niin se on ehkä eniten tullu mulle tässä hetkessä.

Monet puhuivat kuitenkin yleisellä tasolla tietoisuuden omista tunteistaan lisääntyneen, eivätkä he tarkentaneet, tunnistivatko he entistä paremmin omia kielteisiä vai myönteisiä tunteitaan. Kerrottiin myös, että työpajojen myötä yritetään enemmän työpaikalla kuunnella muita sekä pyrkiä olemaan tietoisesti läsnä. Työpajat siis lisäsivät selkeästi siihen osallistuneiden tietoisuutta tunteista ja kehitti heidän tunteiden hallintaa ja ymmärrystä tunteista.

3.2.2 Tunnetaitojen merkitys vuorovaikutuksessa

Työpajojen keskusteluista nousee esiin tunnetaitojen merkitys osana toimivaa vuorovaikutusta. Työntekijät kertoivat kokemuksia, joissa tunnetaitoharjoitukset olivat parantaneet ja edistäneet vuorovaikutusta ja ongelmien ratkaisua. Lisäksi työntekijät reflektoivat havaintojaan siitä, kuinka merkitseviä tunnetaidot ovat hyvän vuorovaikutuksen kannalta. Puhuttiin paljon siitä, kuinka merkittäviä ja vaikuttavia työpajoilla käsitellyt asiat ovat vuorovaikutuksen kannalta. Tämä ilmeni esimerkiksi siinä, kuinka paljon puhuttiin läsnäolon myönteisestä vaikutuksesta työn arkeen. Työpajoilla pohdittiin omaa toimintaa ja kerrottiin myös konkreettisia toimia, joilla tunnetaitoja on viety osaksi työn arkea. Esimerkiksi kaksi osallistujaa kertoivat, että he keskittyivät kokonaan työkaveriin, joka tuli heidän työhuoneeseensa kääntymällä joko pois tietokoneen näytön äärestä tai siirtymällä toisen pöydän ääreen keskustelemaan. Toinen osallistuja taas kertoi pyrkivänsä kuuntelemaan enemmän työkavereitaan, vaikka aina se ei vielä konkreettisesti onnistunut. Pohdinnasta ja konkreettisista kokemuksista

välittyy se, että tunnetaitojen merkitystä on pohdittu ja niiden myönteinen vaikutus vuorovaikutukseen on havaittu. Tunnetaidot ovat vuorovaikutuksen osa, joiden avulla työpaikallakin voidaan ymmärtää toisia paremmin. Yksi osallistuja puhuikin tunnetaidoista ikään kuin vuorovaikutuksen apuvälineinä. Hän kertoi saaneensa työpajojen kautta sellaisen kuvan, että tunnetaidot ovat autta-
neet ihmisten välisessä keskustelussa ja hankalien asioiden käsittelyssä. Hän ymmärtää tunnetaidot hyvinä ongelmien ja haastavien kohtaamisten apuvälineinä, jotka eivät kuitenkaan poista koko ongelmaa. Eräs työntekijä sanoi myös, että on tunnetaitoharjoituksiin liittyviä asioita joutunut miettimään ja pohtimaan jo vuosia, vaikka niistä ei ole ylös mitään kirjoittanut. Näissäkin puheenvuoroissa tulee esille havainto siitä, että tunnetaidot ovat osa vuorovaikutusta.

Esimies pohti eniten juuri omaa rooliaan sujuvan ja toisia ymmärtävän vuorovaikutuksen edistämisessä. Hän pohti omaa toimintaansa verraten sitä siihen, kuinka asiakkaalta saatu myönteinen palaute vaikuttaa häneen:

Sit taas niinku toistepäin, kun saa asiakastapaamisessa, jossa ei oo itse sitä (kiitosta) antamassa vaan saa vaan. Niin siitä huomaa mikä vaikutus sillä on kun toinen tulee syvällä kiitoksella siihen asiaan mitä on tehty ja saatu aikaa. Tai sitten sitä arvostusta työtä kohtaan, mitä ollaan tehty, joka ei välttämättä kohdistu edes itseen vaan siihen tekemiseen, niin sillä on aika iso vaikutus siihen suhteeseen. Niin jos sitä ajattelee sen kannalta, niin miksen minä voi tehdä sen kaltaisia asioita, jotka tekee asioita vuorovaikutuksen suhteen paremmaksi.

Esimiehen pohdinnasta tulee hyvin esille se, kuinka merkittäväksi hän kokee tunnetaitojen roolin vuorovaikutuksessa. Ja erityisesti tulee myös esiin oman toiminnan vaikutusten reflektointi ja havainnointi. Esimies puhui lisäksi siitä, kuinka se, jos pystyisimme tunnetaitojen kautta ymmärtämään toisiamme paremmin, on valtava voimavara vuorovaikutukseen. Eräs osallistuja toi esille tärkeän havainnon siitä, kuinka merkittävää läsnä oleva kohtaaminen ja kuuntelu on asiakkaalle:

Se auttaa, että on sataprosenttisesti läsnä sille asiakkaalle, joskus tuntuu ihan, että asiakkaalla on utopistisia ongelmia, mutta on sille asiakkaalle aitoja. Niin se voi olla sille asiakkaalle paljon tärkeämpää, vaikka sille asialle ei mitään pystyis tekee, että pystyy ainakin selittää, että miks ei pysty tekee. On vuosia joutunut käyttää tunnetaitoja, mutta ei oo ehkä osannut nimetä. Tunnetaidoista on ylipäättään ollu paljon apua. Tietysti on ollu päiviä, jolloin ei ittellä oo kaikki ihan hyvin ja silloin on huomannut asiakkaan kanssa, että omat tunnetaidot on vähän jäässä. Tuolla kentällä vaihtuu nopeesti asiakkaat ja sataprosenttinen läsnäolo on yks tärkeimmistä, jos meinaa pitää sitä hyvää fiilistä yllä ja ollaan hyviä meidän asiakkaillemme.

Kyseinen henkilö on havainnut tunnetaitojen merkityksen oman työnsä kannalta; hän haluaa toimia asiakkaan parhaaksi ja kokee tunnetaidot merkitsevänä tekijänä hänen ja asiakkaan välisessä suhteessa. Kyseisestä sitaatista tulee myös esille se, että työpajat ovat osaltaan auttaneet tunnetaitojen tiedostamisessa ja nimeämisessä. Keskeisiksi oppimisen teemoiksi aineistosta nousi siis tietoisuus omista tunteista ja tunnetaitojen vaikutusten tiedostaminen. Tunnetaidot haettiin oleellisina työkaluina vuorovaikutuksen rakentamisessa ja työpajojen kautta omien tunteiden käsittely ja ymmärtäminen lisääntyi.

4 POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli jäsentää työntekijöiden kokemuksia tunnetaito-harjoittelusta työpaikallaan. Tämän tutkimuksen kautta selvitettiin myös työntekijöiden tunnetaitojen oppimista. Tulosten mukaan tunnetaitojen harjoittelun kokemuksista keskeiseksi nousi kokemukset läsnä olemisen myönteisistä vaikutuksista työn arkeen, myönteisen palautteen vastaanottamisen haasteellisuus työpaikalla sekä tunnetaitojen soveltamiseen liittyvät kokemukset. Työpajojen kautta osallistujien tietoisuus tunteista lisääntyi, he oppivat käsittelemään ja ymmärtämään tunteitaan sekä havaitsivat tunnetaitojen merkityksen vuorovaikutuksessa.

Tutkimuksen päätulokset voi kiteyttää kolmeen ulottuvuuteen. Ensiksi tutkimuksen perusteella tunteet näyttäytyvät edelleen rajoitettuina työelämässä. Erityisesti myönteisten tunteiden vastaanottaminen oli kokemusten mukaan haastavaa ja myönteisen palautteen saaminen koettiin teennäisenä, kuin työpaikalle kuulumattomana. Kokemusten mukaan liiallista myönteistä palautetta oli vaikea antaa ja vastaanottaa, eikä sitä ei pidetty aitona. Samansuuntaisesti myös Juuti ja Salmi (2014) toteavat, että tunteet ovat edelleen suomalaisessa työelämässä tabuja, joista ei ole totuttu puhumaan. Työmaailman kontekstissa tunteet näyttäytyvät vielä rajattuina, kiitosta ja arvostusta vaikea ottaa vastaan ja mietitään, mikä on se raja, jolloin tunteita pitää alkaa hillitä ja häivyttää. Koska myönteisillä tunteilla on havaittu olevan monia myönteisiä vaikutuksia, jotka edistävät myös työn tekemistä, olisi tärkeää pyrkiä edistämään myönteistä tunneilmastoa työpaikoilla. Myönteiset tunteet ovat yhdistetty muun muassa luovuuteen, oppimiseen (Fredrickson, 2000, 2009) ja tehokkuuteen (Rantanen, 2011). Ylipäänsä myönteiset tunteet vaikuttavat vuorovaikutussuhteisiimme työpaikalla (Fredrickson, 2000; 2009) ja niiden lisääminen työpaikalla edistäisi toimivaa vuorovaikutusta ja yhteistyötä työntekijöiden välillä.

Toiseksi, tutkimuksen tulokset kertovat siitä, että tunnetaitoja tarvitaan työelämässä. Suurin osa työpajoihin osallistuneista koki läsnä olemisella olevan myönteisiä vaikutuksia yhteistyöhön ja työn tekemiseen. Monet myös tiedostivat työpajojen avulla tunnetaitojen merkitsevyyden työn arjessa. Tutkimuksen tulokset vahvistavat tutkimustuloksia tunnetaitojen vaikutuksesta työssä suoriutumiseen.

Kolmanneksi, tutkimuksen perusteella työpajojen kautta osallistujat kehittivät Golemanin (2014) listaamia tunneälyn keskeisimpiä elementtejä, jotka itse-tuntemus, itsehallinta, sosiaalinen tietoisuus ja ihmissuhteiden hallinta. He kertoivat tietoisuuden omista tunteistaan lisääntyneen ja ymmärtävän paremmin omia tunteitaan sekä ilmaisivat myös lisääntyntä oman toiminnan havainnointia. Osallistujat käyttivät tunnetaitoharjoituksia edistääkseen vuorovaikutusta työkavereidensa kanssa, mikä voidaan sisällyttää ihmissuhteiden hallintaan. Tutkimus vahvistaa ajatusta, että tunnetaitojen oppiminen vahvistaa itse-tietoisuuden kehittymistä. Cherniss ja Goleman (2001), Bar-On (2007) sekä Jordan ja Ashkanasy (2013) korostavat itsetietoisuuden merkittävyyttä; itsetietoisuuden kehittäminen on tärkeä kulmakivi tunneälyn kehittämiseksi. Osallistujien tunteiden tiedostaminen, ymmärtäminen ja tunteiden vaikutusten tunnistaminen kehittyi työpajojen kautta ja nämä elementit ovatkin Rantasen (2011) mukaan tärkeitä elementtejä, kun on kyse tunteiden hyödyntämisestä työpajoilla. Täten voidaan pitää merkittävä tutkimustuloksena sitä, että osallistujien tietoisuus omista tunteista kehittyi työpajojen myötä. Tietoisuus-ulottuvuuden kehittymisen korostuminen aineistosta tukee Dolevin ja Leshemin (2016) tutkimuksen tuloksia, joiden mukaan tunnetaitojen kehittämiseen tähtäävän koulutuksen avulla opettajat kokivat tietoisuutensa tunneälyyn liittyvistä osa-alueista lisääntyneen ja itsetietoisuutensa kehittyneen. Myös Isokorven (2003) tutkimuksessa koulutukseen osallistuneet kokivat tietoisuutensa omista tunteistaan kehittyneen.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että työntekijät kehittivät tunnetaitojaan harjoittelemalla niitä työnsä arjessa. Tunnetaidot kehittyvät siis työn tekemisen kautta, kuten Clarken (2006) tutkimuksen tulok-

setkin kertovat. Tunnetaidot kehittyvät työtä tekemällä ja kokemusten kautta. Clarcken (2006) tutkimuksessa tärkeänä resurssina tunnetaitojen oppimiselle näyttäytyi työpaikan sosiaaliset suhteet ja niiden kautta saatu tuki ja palaute. Myös Lopesin ja hänen kollegoidensa (2013) mukaan tunnetaitojen kehittämisessä keskeistä on vuorovaikutuksellinen ja kokemuksellinen oppiminen sekä palautteen saaminen. Tämän tutkimuksen kautta ei saatu tietoa siihen, kuinka työpaikalla saatu palaute tai tuki edisti tunnetaitojen oppimista. Tärkeänä voidaan nähdä myös motivaation tukeminen (Chernis & Goleman, 2001; Lopes ym., 2013). Mielenkiintoinen jatkotutkimus olisikin tutkia sitä, kuinka motivoituneita työpajoihin osallistuneet olivat tunneintervention ajalla sekä millaista tukea he olisivat kaivanneet työpaikallaan tunnetaitojen harjoittelemisessa.

Tämän tutkimuksen kautta saatiin selville lisää tietoa tunnetaitojen kehittämisestä työpaikalla. Tutkimuksellinen tarve on yhä tutkimuksille, jotka keskittyisivät tutkimaan tunnetaitojen kehittämiseen tähtäävien koulutuksien vaikuttavuutta (Bar-On, 2007; Cherniss & Goleman, 2001; Clarke, 2006; Salovey, 2013), vaikka tämäkin tutkimus antaa vahvistusta siihen, että tunnetaidot kehittyvät, kun osallistujat harjoittelivat tunnetaitoja työpaikallaan ja osallistuivat työpajoihin. Tutkimuksellisesti mielenkiintoinen jatkotutkimus olisi haastatella työpajoihin osallistuneita tunneintervention jälkeen ja selvittää, ovatko he jatkaneet tunnetaitojen harjoittelua työnsä arjessa ja onko työpaikan tunneilmasto kehittynyt tunneintervention vaikutuksesta. Ja koska tutkimukset, joissa tutkitaan tunneinterventioiden vaikuttavuutta ovat vähäisiä, olisi hyvä seuraavaksi tutkia toteutettujen työpajojen vaikuttavuutta. Tämän voisi toteuttaa mittaamalla osallistujien tunneälyä mittaavilla testeillä ennen työpajoja ja työpajojen jälkeen, jotta nähdään, kehittyykö osallistujien tunneäly työpajojen avulla. Tässä voisi hyödyntää Moriarty ja Buckleyn (2003) tutkimuksen asetelmaa, jossa oli mukana koe- ja verrokkiryhmä. Täten saataisiin esille, onko juuri työpajat se tekijä, joka kehittäisi siihen osallistujien tunneälyä.

Tutkimuksen luotettavuutta pohtiessa, on hyvä tarkastella videoaineiston sopivuutta tutkimuksen tavoitteisiin ja ylipäättään sitä, tavoitettiinko aineiston avulla tutkimuksen tavoite. Aineiston avulla saatiin esille työntekijöiden koke-

muksia tunnetaitojen harjoittelemisesta työpaikallaan, mikä toi uutta näkökulmaa tutkimuskentälle. Tältä osin aineisto siis vastasi tutkimuksen tavoitteeseen, mutta voidaan pohtia videoaineiston riittävyttä ainoana aineistolähteenä. Havainnointiin perustuvien aineistojen kautta saadaan välitöntä ja aidoissa tilanteissa tuotettua tietoa tutkittavilta (Hirsijärvi ym., 2009), joten videoaineiston kautta on tarkasteluun saatu osallistujien aitoja kokemuksia ja reflektointia tunnetaitojen oppimisesta. Toisaalta taas pelkkä havainnointimateriaali ei anna tutkijalle mahdollisuutta tarkentaviin kysymyksiin tai lisäkysymyksiin epäselvissä kohdissa. Aineistoa tulkittaessa on aina muistettava, että se edustaa tietystä tilanteesta tuotettua puhetta (Alasuutari, 2012) eli aineisto ja siitä tehtävät tulkinnat ovat aina sidoksissa tilanteeseen ja ympäristöön, josta aineisto on peräisin. Täten on tärkeää muistaa, että tämän tutkimuksen aineisto on julkisia keskustelutilanteita, joissa on paikalla ollut niin työkavereita, tutkijoita sekä kouluttajia. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että osallistujat käyttivät intervention tarjoamia käsitteitä toimintansa ymmärtämisessä ja jäsentämisessä. Havainnoinnin lisäksi yksilöhaastatteluiden kautta olisi mahdollisesti saatu tuloksia vahvistavia kokemuksia, mutta mahdollisesti myös henkilökohtaisempiakin kokemuksia ja näkemyksiä. Kuitenkin aineisto vastasi tutkimuksen tavoitteeseen ja saadut tulokset ovat yhdensuuntaisia aikaisempien tutkimusten kanssa. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää hyödyksi esimerkiksi tunnetaitojen kehittämiseen tavoittelevien koulutuksien kehittelyyn ja suunnitteluun sekä erityisesti siitä näkökulmasta, kuinka myönteisten tunteiden ilmaisua voitaisiin suomalaisilla työpaikoilla edistää.

Johtopäätöksenä voikin todeta, että tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat sitä, että tunnetaitoja voidaan oppia aikuisena. Tutkimusten mukaan tunneäly ja tunnetaidot voivat kehittyä ajan myötä oppimisen ja kokemusten kautta (Bar-On, 2007; Goleman, 2000; Lopes ym., 2013), ja tämä tutkimus myös vahvistaa sitä. Tämän tutkimuksen tulokset ovat samansuuntaisia myös Clarken (2006) tutkimuksen kanssa eli tunnetaitoja voidaan oppia työtä tekemällä. Koska työelämässä tarvitaan entistä enemmän tunnetaitoja, on olennaista työelämän kentällä näitä kehittää koulutuksien avulla. Koska työelämä on jatku-

vassa muutoksessa ja työelämän taitoina korostuvat entistä enemmän sosiaaliset ja emotionaaliset taidot (Goleman, 2000; Hochschild, 2012; Matthews ym., 2012), on entistä tärkeämpää aikuiskoulutuksen kentällä vastata näihin uusiin työelämän vaatimuksiin. Tunnetaitoja olisi siis tärkeää opettaa enemmän aikuiskasvatuksen piirissä. Tunnetaitojen kehittämiseen tähtäävät kurssit jo opiskeluvaiheessa luovat osaltaan hyvät ja tarvittavat taidot tehdä yhteistyötä ja toimia tehokkaasti työelämässä.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. (2012). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Ashkanasy, N. M., Humphrey, R. H. & Hyu, Q. N. (2017). Integrating emotions and affect in theories of management. *Academy of Management Review*, 42(2), 175–189.
- Bar-On, R. (2007). How important is it to educate people to be emotionally intelligent, and can it be done? Teoksessa R. Bar-On, J. G. Maree & M. J. Elias (Toim.), *Educating people to be emotionally intelligent* (s. 1–14). Lontoo: Praeger Publishers.
- Bono, J.E. & Illies, R. (2006). Charisma, positive emotions and mood contagion. *The Leadership Quarterly*, 17, 317–334.
doi.org/10.1016/j.leaqua.2006.04.008.
- Bryan, W. J. (2009). What is emotional intelligence? Teoksessa S., Neale, L., Spencer-Arnell & L., Wilson (Toim.), *Emotional intelligence coaching: improving performance for leaders, coaches and the individual* (s. 6–28). London: Kogan Page.
- Cherniss, C. & Goleman, D. (2001). Training for emotional intelligence: a model. Teoksessa C., Cherniss & D., Goleman (Toim.), *The emotionally intelligent workplace: how to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations* (s. 209–233). San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Clarke, N. (2006). Developing emotional intelligence through workplace learning: Findings from a case study in healthcare. *Human Resource Development International*, 9(4), 447–465.
- Dolev, N. & Leshem, S. (2016). Teachers' emotional intelligence: The impact of training. *The International Journal of Emotional Education*, 8(1), 75–94.
- Eberly, M. & Fong, C. (2013). Leading via the heart and mind: the roles of leader and follower emotions, attributions and interdependence. *The Leadership Quarterly*, 24, 696–711.

- Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York: Times Books.
- Emergy (2019). Tunnejohtamisella saadaan aikaan kestäviä tuloksia. Haettu osoitteesta: <https://www.emergywork.com/>.
- Fredrickson, B. (2000). Why positive emotions matter in organizations: lessons from the broaden-and-build model. *The Psychologist-Manager Journal*, 4, 131 – 142.
- Fredrickson, B. (2009). *Positivity*. Oxford: Oneworld publications
- Goleman, D. (2000). *Tunneäly työelämässä* (2. painos). Suomentanut Jaakko Kankaanpää. Helsinki: Otava.
- Goleman, D. (2014). *Aivot ja tunneäly : uusimmat oivallukset*. Suomentanut Mia Heiskanen. Tallinna: Samsaraa Tasapaino-oppaat. Englanninkielinen alkuperäisteos 2011.
- Heath, C., Hindmarsh, J. & Luff, P. (2010). *Video in qualitative research : analysing social interaction in everyday life*. Lontoo: SAGE.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling*. 3.painos. Berkley : University of California Press.
- Hökkä, P., Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., & Eteläpelto, A. (2017). The reciprocal relationship between emotions and agency in the workplace. Teoksessa M., Goller & S., Paloniemi (Toim.), *Agency at work: An agentic perspective on professional learning and development* (s. 161 – 181). Springer: Cham.
- Isokorpi, T. (2003). *Tunneälytaitojen ja yhteisöllisyyden oppiminen kokemusten reflektoinnin ja ryhmäprosessin avulla* (väitöskirja, Tampereen yliopisto). Haettu <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/67129>.
- Jacobs, R. L. (2001). Using human resource functions to enhance emotional intelligence. Teoksessa Cherniss, C. & Goleman, D. (Toim.), *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations* (s. 159 – 181). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Jordan, P & Ashkanasy, N. M. (2013). Emotional Intelligence, Emotional Self-Awareness, and Team Effectiveness. Teoksessa V. U. Druskat, F. Sala & G. Mount (Toim.), *Linking emotional intelligence and performance at work : current research evidence with individuals and groups* (s. 145 – 163). Hoboken: Psychology Press.
- Juuti, P. & Salmi, P. (2014). *Tunteet ja työ. Uupumuksesta iloon*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Lopes, P., Côté, S. & Salovey, P. (2013). An Ability Model of Emotional Intelligence: Implications for Assessment and Training. Teoksessa V. U. Druskat, F. Sala & G. Mount (Toim.), *Linking emotional intelligence and performance at work : current research evidence with individuals and groups* (s. 53 – 80). Hoboken: Psychology Press.
- Matthews, G., Zeidner, M. & Roberts, R. D. (2012). *Emotional intelligence 101*. New York: Springer Publishing Company.
- Mayer, J. D. and Salovey, P. (1997) What is emotional intelligence? Teoksessa P. Salovey, & D. Sluyter (Toim.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (s. 3 – 31). New York: Basic Books.
- Moriarty, P. and Buckley, F. (2003) Increasing team emotional intelligence through process. *Journal of European Industrial Training*, 27(2 - 4), 98 – 110.
- Nummenmaa, L. (2019). *Tunnekartasto. Kuinka tunteet tekevät meistä ihmisiä*. Helsinki: Tammi.
- Parke, M. R., & Seo, M. (2017). The role of affect climate in organizational effectiveness. *Academy of Management Review*, 42(2), 334 – 360.
- Rantanen, J. (2011). *Tunteella! Voimaa tekemiseen*. Helsinki: Talentum.
- Salovey, P. (2013). Epilogue: The Agenda for Future Research. Teoksessa V. U. Druskat, F. Sala & G. Mount (Toim.), *Linking emotional intelligence and performance at work : current research evidence with individuals and groups* (s. 267 – 272). Hoboken: Psychology Press.
- Tunto-jy (08.10.2019). Tutkimushanke. Haettu osoitteesta: <https://tunto-jy.com/hanke-2/>

- Tuomi, J. & Sarajärvi A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Waldron, V. (2000). Relational experiences and emotion at work. Teoksessa S., Fineman (Toim.), *Emotion in organizations* (2.painos) (s. 64–82). London: SAGE publications.
- Zerbe, W. J., Härtel, C. E. J. & Ashkanasy, N. M. (2010). *Emotions and organizational dynamism*. UK: Emerald.