

**Opinto-ohjaajien käsityksiä tunteista ja tunnetaidoista
ohjaustyössä**
Heini Jortikka

Aikuiskasvatustieteen pro gradu -tutkielma
Kevätlukukausi 2020
Kasvatustieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

TIIVISTELMÄ

Jortikka, Heini. 2020. Opinto-ohjaajien käsityksiä tunteista ja tunnetaidoista ohjaustyössä. Aikuiskasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. 92 sivua.

Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena oli selvittää opinto-ohjaajien käsityksiä tunteiden ja tunnetaitojen merkityksestä ohjaustyössä. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa siitä, millaisia tunteita ohjaajat työssään tuntevat, millaisia tunnetaitoja he työssään tarvitsevat ja miten ohjaajat kokevat tunteiden ja tunnetaitojen liittyvän ohjaukseen ja ohjauksen onnistumiseen.

Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen ja aineisto kerättiin syksyllä 2019 teemahaastatteluilla sekä tunnepäiväkirjoilla, joita tutkimukseen osallistujat täyttivät ennen haastattelua. Tunnepäiväkirjojen tarkoituksena oli auttaa tutkittavia orientoitumaan haastatteluun ja ne toimivat samalla haastattelujen pohjana. Tutkimukseen osallistui viisi ohjausalan ammattilaista. Tutkimukseen osallistujat olivat lukion tai ammattikorkeakoulun opinto-ohjaajia ja työskennelleet ohjausalalla 5–35 vuotta. Teemahaastattelut olivat noin tunnin mittaisia yksilöhaastatteluja ja aineisto analysoitiin teoriasidonnaisen sisällönanalyysin avulla.

Tutkimuksen tulokset osoittavat ohjaajien työssään tuntemien positiivisten ja negatiivisten tunteiden kirjon olevan laaja. Tulosten perusteella ohjaajien keskeisimpiä tunnetaitoja ovat tunteiden välittämisen tiedon hyödyntäminen, ohjattavalähtöisyys, tunteiden mukauttaminen, aito kohtaaminen, empatia, eteenpäin vieminen, ideaalin tunnetilan luominen, itsetuntemus ja stressinhallinta. Ohjaajan tunteet ja tunnetaidot nähtiin tutkimuksen tulosten perusteella ohjaukseen kuuluviksi ja ohjausta monin eri tavoin hyödyttäviksi.

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä ohjaajan tunnetaitojen paitsi tukevan ohjauksen onnistumista myös auttavan työssä jaksamisessa. Ohjausta voidaan pitää tunnetyönä, jossa tunteiden ja tunnetaitojen merkitys korostuu.

Asiasanat: ohjaustyö, tunteet, ohjausvuorovaikutus, tunnetaidot

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | OHJAUSTYÖ | 8 |
| | 2.1 Ohjaustyön kuvaus | 8 |
| | 2.2 Ohjaajan osaaminen ja taidot | 11 |
| | 2.3 Tunteet ohjausvuorovaikutuksessa | 13 |
| | 2.4 Ohjaajan tehtävä ohjausvuorovaikutuksessa..... | 16 |
| 3 | TUNTEET JA TUNNETAIDOT | 18 |
| | 3.1 Tunteiden määrittely | 18 |
| | 3.2 Tunteet toimintamme taustalla..... | 20 |
| | 3.3 Tunneäly ja tunnetaidot | 22 |
| | 3.4 Tunnetaitojen kehittäminen | 24 |
| | 3.5 Tunneälyn ja tunnetaitojen ulottuvuuksia | 25 |
| | 3.6 Ohjaajan persoonaan liittyvät tunnetaidot..... | 28 |
| 4 | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 30 |
| | 4.1 Tutkimuskysymykset | 30 |
| | 4.2 Tutkimukseen osallistujat..... | 31 |
| | 4.3 Tunnepäiväkirja ja teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä..... | 32 |
| | 4.4 Teoriasidonnainen sisällönanalyysi | 33 |
| | 4.5 Aineiston analyysin vaiheet | 35 |
| | 4.6 Eettiset ratkaisut..... | 37 |
| 5 | TUTKIMUKSEN TULOKSET | 39 |
| | 5.1 Ohjaajien tunteiden kirjo..... | 39 |
| | 5.1.1 Positiiviset tunteet – ilosta innostumiseen | 41 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 5.1.2 | Negatiiviset tunteet – tuohtumuksesta turhautumiseen..... | 44 |
| 5.2 | Ohjaajien tunnetaitoisuus – kuuntele, huomioi ja ymmärrä | 48 |
| 5.2.1 | Tunteiden välittämän tiedon hyödyntäminen | 48 |
| 5.2.2 | Ohjattavalähtöisyys..... | 50 |
| 5.2.3 | Tunteiden mukauttaminen | 52 |
| 5.2.4 | Aito kohtaaminen..... | 53 |
| 5.2.5 | Empatia | 55 |
| 5.2.6 | Eteenpäin vieminen | 57 |
| 5.2.7 | Ideaalin tunnetilan luominen | 58 |
| 5.2.8 | Itsetuntemus..... | 61 |
| 5.2.9 | Stressinhallinta..... | 63 |
| 5.3 | Ohjaus tunnetyönä..... | 64 |
| 5.3.1 | Persoonalla tehtävää ihmistyötä | 65 |
| 5.3.2 | Tunteen ja järjen kohtaamista | 66 |
| 5.3.3 | Tunnepitoista mutta ei tunnevaltaista työtä | 67 |
| 6 | POHDINTA..... | 68 |
| 6.1 | Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset..... | 68 |
| 6.2 | Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimushaasteet | 79 |
| | LÄHTEET | 83 |
| | LIITTEET | 89 |

1 JOHDANTO

Jatkuvassa muutoksessa eläminen ja toimiminen sekä toiminnan jatkuva kehittäminen ovat nykypäivää niin työelämässä kuin koulutuksessakin. Opetussuunnitelmat, koulujen toimintakulttuuri ja erilaiset opetusmenetelmät muuttuvat, uudistuvat ja kehittyvät koko ajan ja aikaisemmin hyväksi havaittujen ja toimivien työkalujen rinnalle tai tilalle tarvitaan uusia. (Lahtinen & Rantanen 2019, 13.) Opinto-ohjaajien tehtäväkentän laajeneminen ja monimuotoistuminen edellyttävät työkäytänteiden ja työn teoreettisten ja eettisten periaatteiden kriittistä arviointia ja tarkastelua. Ohjattavien paras mahdollinen tukeminen alati muuttuvassa maailmassa vaatii ohjaajilta ennen kaikkea ennakkoluulottomuutta ja rohkeutta, mutta myös kykyä joustavaan ja aitoon vuorovaikutukseen. (Lairio & Varris 2000, 8, 16.) Vuorovaikutuksellisessa ja tunteita tiedostavassa ohjauksessa pelkkä ohjaustilanteen rakenteellinen sisältö ei riitä, vaan kyse on ennen kaikkea erilaisista kohtaamisista ja niiden laadusta. Tämä tarkoittaa sitä, että kun toimitaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa toisten kanssa, tärkeintä asiantuntijuutta on se, miten kohtaa, kuulee ja näkee ohjattavan. (Lahtinen & Rantanen 2019, 13.)

Tunneälyn ja tunneälyyn sisältyvien tunnetaitojen käsitteet ovat tulleet yhä kiinteämmäksi osaksi nykypäivän yhteiskuntaa ja niitä pidetään niin yksilöiden kuin organisaatioiden menestyksen kannalta olennaisina (Rantanen 2013, 19) sekä älykkyydosamäärään rinnastettavina tekijöinä (Bar-On 2005, 4). Tunneäly nähdään kilpailuetuna lähes missä tahansa ammatissa ja millä tahansa toimialalla. Kuitenkin eri ammattiteissa vaadittavien tunnetaitojen tärkeys vaihtelee spesifistä työtehtävästä, roolista ja tilanteesta riippuen. (EQEurope 2019.) Martinin, Eastonin, Wilsonin, Takemoton ja Sullivanin (2004, 29) tutkimuksen mukaan tunnetaitoisuus on ohjaajille erityinen ominaisuus. Heidän faktorianalyysiin perustuvassa tutkimuksessaan ammattiohjaajat ja ohjausalan opiskelijat erosivat tunneälyltään selvästi muissa ammattiteissa työskentelevistä ihmisistä. Martinin ym. (2004, 17) mukaan tunneäly on ohjaajan työssä yhtä tärkeää kuin visuaalisuus arkkitehdille tai kehon koordinaatio urheilijalle.

Vaikka tunteita ja tunnetaitoja on tutkittu opettajien ja oppimisen kohdalla paljon ja jonkin verran myös osana terapiaa ja terapeutin ammattia, on ohjaajan tunteita ja tunnetaitoja tutkittu huomattavasti vähemmän. Yksi syy tähän saattaa olla siinä, että ohjaus on vasta viime vuosikymmenten aikana noussut keskeisemmäksi ja laajemmaksi osaksi ihmisten koko elämänsuunnittelua. (Onnismaa 2007, 15). Ennen ohjauksella ei nähty olevan niin suurta roolia kuin tämän päivän yhteiskunnassa, jossa ihmisten elämän- ja urapolut ovat huomattavasti moninaisempia (Vehviläinen 2014, 5). Opettajien tunteita ja tunnetaitoja on viime vuosina tutkittu esimerkiksi opettajan tunteiden säätelyn kautta (Taxer & Gross 2018) sekä tutkimalla opettajan tunteiden vaikutusta oppilaan tunteisiin ja vastaavasti oppilaan tunteiden vaikutusta opettajaan (Becker, Götz, Morger & Ranellucci 2014). Koulukontekstissa ja oppimisessa tunteita ja tunnetaitoja ovat tutkineet myös muun muassa Pekrun, Muis, Frenzel ja Göts (2018). Viime vuosina opettajien tunteita ja tunnetaitoja koskevaa tutkimuskenttää on pyritty jäsentämään ja selkeyttämään, sillä esimerkiksi Fried, Mansfield ja Dobozy (2015) kävivät opettajan tunteita koskevia tutkimuksia läpi kymmeneltä vuodelta kehittääkseen niistä tulevaisuuden tutkimusta helpottavan, yhtenäisemmän käsitteellisen mallin. Suomessa tunnetutkimusta opetuksen ja ohjauksen kontekstissa ovat tutkineet etenkin Lahtinen ja Rantanen (2019), Kokkonen (2017) sekä Isokorpi (2004).

Sen lisäksi, ettei ohjaajan tunteita ja tunnetaitoja ole tutkittu kovinkaan runsaasti, ovat ohjausta koskevat tutkimukset myös keskittyneet enemmän metodologiseen tietämykseen ohjauksesta kuin ohjaajan mentaaliin toimintoihin (Ojanen 2012, 138). Ohjaus on kuitenkin vuorovaikutuksen avulla tapahtuvaa työtä, jota viedään eteenpäin keskustelun keinoin (Vehviläinen 2001, 12). Tämä tarkoittaa sitä, että ohjauksessa on pitkälti kyse pedagogisesta pohdinnasta, tutkiskelusta ja päättelystä eli mentaalisesta toiminnasta, jolloin ohjaus ei voi olla teknistä tai mekaanista suorittamista, vaan enemmänkin mielen sisällä tapahtuvaa prosessointia (Ojanen 2012, 138). Kun ohjaus käsitetään mentaaliseksi, mielen ja ajatuksiin liittyväksi toiminnaksi, on myös tunteiden ja tunnetaitojen merkitys ohjauksellisissa ammateissa suuri ja niiden tutkiminen osana ohjausta perusteltua.

Suomessa suurin osa ohjaustyöstä on opinto-ohjausta, joka kehittyi peruskoulu-uudistuksen myötä 1970-luvulla (Onnismaa 2007, 16) ja myös tämä tutkimus on rajattu koskemaan nimenomaan opinto-ohjausta eli opinto-ohjaajien käsitteiksi tunteiden ja tunnetaitojen merkityksestä heidän työssään. Opinto-ohjauksesta ja opinto-ohjaajista käytetään läpi tämän tutkimuksen kuitenkin lyhyempiä kirjoitusmuotoja: ohjaus ja ohjaaja. Sanalla ohjaus (*counselling*) viitataan tässä tutkimuksessa opinto-ohjaukseen liittyvään ohjaustilanteeseen ja ohjaajan ja ohjattavan väliseen ohjausvuorovaikutukseen. Tässä tutkimuksessa ja myös tyypillisesti opinto-ohjauksen ymmärretään pitävän sisällään ohjattavan neuvomisen, auttamisen ja tiedottamisen sekä normaalien siirtymävaiheiden, elämäntilanteiden ja ongelmien käsittelyn (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, 7).

Tässä tutkimuksessa keskitytään ohjaajan tunteisiin ja tunnetaitoihin, mutta ohjauksen vuorovaikutuksellisuuden myötä myös ohjattava on kiinteä osa ohjaustilannetta ja siten ohjaajan tunteet ja tunnetaidot myös linkittyvät monin eri tavoin ohjattavan tunteisiin. Käsite ohjattava (*counselee*) tuo helposti mieleen toimenpiteiden kohteena olemisen, vaikka ohjauksessa oleva henkilö tulee kuitenkin aina nähdä aktiivisena toimijana ja oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Tämän vuoksi varsinkin viime aikoina on alettu puhua enemmän esimerkiksi ohjauksen asiakkaasta. (Onnismaa 2007, 9.) Tässä tutkimuksessa käytetään kuitenkin käsitettä ohjattava, sillä jos ajatellaan, ettei voida puhua ohjattavasta, ei voida perustellusti puhua myöskään ohjaamisesta tai ohjaajasta.

Tunteiden tiedostaminen ja havainnointi ovat edellytyksiä aidoille ohjauskohtaamisille ja harkitulle ja kokonaisvaltaiselle ohjaukselle. (Lahtinen & Rantanen, 2019, 14–16.) Tulevaisuuden työelämässä ja varsinkin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa tarvitaan tunnetaitoja ja tämän tutkimuksen tavoitteena on lisätä tietoisuutta tunteiden ja tunnetaitojen merkityksestä ohjaustyössä, sillä ainoastaan niitä asioita, joista on tietoinen, on mahdollista muuttaa ja kehittää.

Jokaisessa kohtaamisessa on sinä ja minä – ja välissämme oleva tunnelma.

Jabe 2017, 242

2 OHJAUSTYÖ

Ohjaus on työmenetelmä ja ammatillisen keskustelun muoto, jota sovelletaan monissa eri ammateissa. Vaikka ohjaustyö on nykyisin levinnyt työvoimatoimistojen ja oppilaitosten henkilökohtaisista ohjauskeskusteluista myös monille muille elämänalueille ja ohjausta hyödynnetään koulutuksen lisäksi laajasti esimerkiksi niin terveydenhuollossa kuin organisaatioiden johtamisessakin, on suurin osa Suomessa tehtävästä ohjaustyöstä edelleen opinto-ohjausta, jota myös tämä tutkimus on rajattu koskemaan. Ohjaustyön kuvaukset voivat erota toisistaan sen mukaan, korostetaanko niissä menetelmää, ohjaajan ja ohjattavan välistä vuorovaikutussuhdetta vai sitä prosessia, johon ohjauksella pyritään vaikuttamaan. (Onnismaa 2007, 7, 16.) Kahdenkeskinen ohjauskeskustelu on kuitenkin ohjauksen keskeisimpiä työskentelymuotoja ja ohjausosaaminen mielletään usein tämän vuorovaikutustilanteen hyväksi hallinnaksi (Vehviläinen 2014, 15). Myös tässä tutkimuksessa keskitytään kahdenkeskiseen ohjausvuorovaikutukseen ohjaajan ja ohjattavan välillä.

2.1 Ohjaustyön kuvaus

Ohjaustyön kentän laajentuminen ja nykyisen työelämän ja urakehityksen ennakoimattomuus ovat johtaneet uusien ohjauksellisten lähestymistapojen ja uudenaikaisen asiantuntijuuden muodostumiseen. Enää ohjausta ei ajatella kaikkitietävänä asiantuntijuutena, jossa ohjaaja tarjoaa ratkaisun ohjattavan ongelmaan, vaan ohjaus nähdään ennen kaikkea yhteistyönä ja asioiden yhteisenä tarkasteluna ja arviointina. (Onnismaa 2007, 7.) Ohjaaja ja ohjattava tulee siis nähdä ennen kaikkea yhteistyösuhteessa olevina liittolaisina (Peavy 1999, 24), ja ohjaus sosiaalisena toimintana, jossa ohjaajan tehtävänä on prosessin hahmottaminen, rakenteen ja jäsenyyksen luominen sekä siirtymäkohdissa auttaminen. Ohjaus on myös aina tavoitteellista ja ohjattavaa eteenpäin vievää toimintaa, mikä haastaa ohjaajan jatkuvasti kehittämään taitojaan ja tutkimaan omaa toimintaansa. (Veh-

viläinen 2014, 7, 17.) Ohjaaja voi antaa ohjattavalle vaihtoehtoja ja parhaita neuvoja ovat usein sellaiset, joita ohjattava on taipuvainen itselleen antamaan, mutta suoran neuvon antaminen tekee ohjaajasta palvelun tarjoajan, jossa ohjattavalla on ongelma, jonka asiantuntija ratkaisee. Liialliset neuvot estävät tasaveroisen suhteen syntymistä ja ohjattavan toimijuuden vahvistumista aktiivisena omien ratkaisujen tekijänä. Sen lisäksi, että ohjaajan tulee välttää suorien neuvojen antamista, on hänen myös hyvä muistaa, ettei ohjaus ole terapiaa eikä sen tarkoituksena ole parantaa. (Onnismaa 2007, 25–26, 29.) Ohjaus on tarkoitettu ihmisille, joilla on haasteita tai ongelmia erilaisissa elämänkaaren kehitysvaiheissa, kun taas terapia on suunnattu vakavampien ongelmien ja häiriöiden käsittelyyn (Lairio & Puukari 2001, 10).

Peavy (1999, 156) määrittelee ohjauksen *yleiseksi elämän suunnittelun ja kulttuuristen polkujen rakentamisen menetelmäksi*. Samaa tapaan myös Onnismaa (2007, 8–9) näkee ohjauksen laaja-alaisena tulevaisuudensuunnittelun menetelmänä, jonka tarkoituksena on auttaa ohjattavaa elämään ympäristönsä kanssa tasapainossa ja käyttämään omia mahdollisuuksiaan tavoitteellisesti hyväksi. Ohjauksen ammatillisuuden perusta on siis juuri ohjattavan omien päämäärien ja tavoitteiden ensisijaisuudessa ja tukemisessa (Vehviläinen 2014, 16). Kyse on ihmis-, auttamis- ja asiakastyöstä, jossa ohjaaja tarjoaa ohjattavalle aikaa, huomiota ja kunnioitusta niin, että ohjattava tulee kuulluksi, hyväksytyksi sekä ymmärretyksi ja pääsee eteenpäin (Onnismaa ym. 2000, 7). Myös Peavy (1999, 20) korostaa ohjausta toisten auttamiseen tähtäävänä reflektiivisenä ja sosiaalisena toimintana, johon liittyy rohkaisua, välittämistä, toivoa, selventämistä ja aktivoimista. Ohjaustilanteet, kuten kaikki muukin inhimillinen vuorovaikutus, ovat Onnismaan (2007, 21) mukaan ainutkertaisia, mutta ammattimainen ohjaus eroaa kuitenkin esimerkiksi tavoitteiden asettamiseltaan ja kuuntelemisen tavaltaan spontaaneista arkipäivän keskusteluista ja ohjaustilanteiden odotetaan olevan selkeämpiä ja jäsentyneempiä. Selkeys ja jäsentyneisyys ohjaustilanteisiin luodaan juuri yhteisen päämäärän ja sen nimeämisen kautta (Vehviläinen 2014, 17).

Ohjaajan tehtävä ohjausvuorovaikutuksessa on luoda edellytyksiä ohjattavassa tapahtuville muutoksille tai muutosprosessin käynnistymiselle (Ojanen 2012, 138). Ohjaus tulee siis ennen kaikkea nähdä toimintana, jossa painotetaan mahdollisuuksia. Tämä tarkoittaa mahdollisuutta etsiä uutta asemaa tai roolia sosiaalisessa elämässä, jolloin ohjaus käsitetään toimintana, joka auttaa ohjattavaa saamaan omat voimavaransa käyttöön sekä tuottaa tietoa tavoitteita kohti suunnistamisen avuksi. (Peavy 1999, 22–23.) Ohjaus keskittyy siis aina ohjattavan tulevaisuuteen, josta ei ole mahdollista saada faktatietoa ja siten on myös mahdotonta sanoa, mitkä ohjausvuorovaikutuksessa syntyvät tulkinnat tai merkitykset ovat ikään kuin muita oikeampia tai totuudenmukaisempia (Onnismaa 2007, 25). Hyvä ohjaussuhde toimii kuitenkin ikään kuin suojapaikkana, josta saa tukea, toivoa, selvyyttä ja toimintamahdollisuuksia (Peavy 1999, 24). Ohjaajan tehtävänä on auttaa ohjattavaa tunnistamaan omia kykyjään ja voimavarojaan, vahvistaa tämän toimijuutta ja ikään kuin ohjata häntä oikeaan suuntaan, mikä yksinkertaisimmillaan tarkoittaa sitä, että ohjaus toimii silloin kun sen avulla pystytään auttamaan ohjattavaa auttamaan itseään (Lairio & Puukari 2001, 10).

Ohjaustilanteessa työskennellään Onnismaan (2007, 24) mukaan aina yksilöllisten merkitysisältöjen ja niiden arvioinnin kanssa, mikä taas Peavyn (1999, 21) käsityksen mukaisesti tarkoittaa yksilöllisiin tarpeisiin sovitettua ja käytännönläheistä ongelmanratkaisua. Esimerkiksi koulutustausta tai aiempi työkokemus eivät ole yksiselitteisiä totuuksia, vaan ohjauksessa on otettava huomioon niiden merkitys juuri kyseiselle ohjattavalle ja kyseisessä tilanteessa, ja ne määrittävät ohjattavan sosiaalista todellisuutta, jota ohjaaja ja ohjattava yhdessä tulkitsevat. Huomionarvoista on se, ettei ohjaustilanteita koskaan voi täysin ennakoita eikä hyvää vuorovaikutusta taata pelkillä työvälineillä ja tekniikoilla. Jokaisella ohjaajalla on myös oma henkilökohtainen ohjaustyylinsä ja siihen sovitamansa toimintatapansa. (Onnismaa 2007, 24, 29.) Ja juuri näiden seikkojen vuoksi myös tunteilla on oma merkityksensä ohjaustilanteissa.

2.2 Ohjaajan osaaminen ja taidot

Maa- ja kansainvälinen ohjausalan järjestö International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG) on jäsentänyt yleiset ohjaustyötä tekevien ammattilaisten osaamissuosituksen. Ohjaajien osaamissuositus on laadittu laajojen kansainvälisten tutkimusten pohjalta vuonna 2003 ja niitä on päivitetty viimeksi vuonna 2018. Osaamissuosituksen tarkoituksena on tukea ohjausalan ammattilaisten osaamisen, työn ja koulutuksen laatua ja ohjausosaaminen jaetaan niissä ydin- ja erikoisosaamiseen. Ohjaajan ydinosoitukseen kuuluvat sellaiset taidot, tiedot ja suhtautumistavat, joita edellytetään kaikilta ohjauksen parissa työskenteleviltä, kun taas erikoisosaamiseen kuuluvat selkeämmin omassa erityisessä toimintaympäristössä tai eri asiakasryhmien kanssa tarvittavat taidot, tiedot ja suhtautumistavat. (IAEVG 2018.)

Ohjaajan ydinosoitukseksi IAEVG (2018) määrittelee kaksitoista kaikilta ohjaajilta edellytettävää asiaa, jotka ovat: 1) oman ammatin ja siihen liittyvien vastuualueiden hoitaminen asianmukaisesti, eettisesti ja ammattitaitoisesti, 2) ohjattavien omaehtoisen toiminnan tukeminen, 3) ohjattavien kulttuuristen eroavaisuuksien tiedostaminen ja huomioonottaminen, 4) teorian ja tutkimustiedon integroiminen osaksi ohjausta, 5) kyky suunnitella, toteuttaa ja arvioida ohjauspalveluja sekä yksittäisiä ohjaustapahtumia, 6) oman ammatillisen osaamisen ja siihen liittyvien rajoitusten tiedostaminen, 7) tehokas vuorovaikutus kollegoiden ja ohjattavien kanssa, 8) ajankohtaisen ja päivitetyn tiedon omaaminen koulutuksesta, työmarkkinoiden suuntauksista ja yhteiskunnallisista kysymyksistä, 9) sosiaalinen ja kulttuurienvälinen herkkyyks, 10) tehokas yhteistyö eri ammattiryhmien kanssa, 11) tieto elinikäiseen ura- ja elämänsuunnitteluun liittyvistä prosesseista ja 12) tiedot ja taidot teknologian tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta hyödyntämisestä ohjauksessa. (IAEVG 2018.)

Ohjauksen erikoisosaamiseen kuuluvat tietyssä toimintaympäristössä ja tiettyjen asiakasryhmien kanssa tarvittavat taidot, tiedot ja suhtautumistavat, jotka vaihtelevat ohjauksen luonteen mukaan. Opinto-ohjaukseksi IAEVG (2018) määrittelee ohjattavien ohjaamisen kurssivalinnoissa, henkilökohtaisten opiske-

lusuunnitelmien laatimisen, oppimisvaikeuksissa tai muissa oppimiseen liittyvissä ongelmissa auttamisen sekä ohjaamisen jatkokoulutukseen ja työmarkkinoille siirtymisessä. Henkilökohtaisen eli ohjaajan ja ohjattavan välisen kahdenkeskisen ohjauksen tavoitteiksi taas määritellään ennen kaikkea itsereflektion ja itsetuntemuksen vahvistaminen, eri vaihtoehtojen löytäminen, päätöksenteossa ohjaaminen ja tukeminen sekä ongelmatilanteiden ratkaiseminen. Ohjaajan erikoisosaamisena kahdenkeskisessä ohjauksessa nähdään myös ohjattavan potentiaalinen ja voimavarojen tunnistaminen ja tavoitteiden saavuttamisessa tukeminen sekä ohjattavien henkilökohtaiseen kasvuun liittyvien tekijöiden ja yksilöllisen käyttäytymisen ymmärtäminen. Ohjausvuorovaikutukseen liittyvää erikoisosaamista ovat myös muun muassa empatian ja kunnioituksen osoittaminen sekä rakentava vuorovaikutus. Ohjaajien erikoisosaamiseen voidaan liittää myös ohjattavan persoonallisuuden tai sosiaalisten taitojen tukeminen. (IAEVG 2018.)

Jäsentämällä ohjausosaamista pyritään varmistamaan ohjauksen korkea ja yhtenäinen laatu eri toiminta-alueilla ja eri asiakasryhmien parissa. (IAEVG 2018). Silti täyttää yksimielisyyttä siitä, mitkä ovat ohjaajille välttämättömiä tai riittäviä tietoja ja taitoja, ei ole olemassa (Onnismaa 2007, 200). Vertailukelpoinen ohjauspalveluiden jäsentäminen on siis nähty varsin haasteelliseksi (Herranen & Penttinen 2008, 10). Ohjauksesta on kautta aikain ollut olemassa erilaisia malleja, toimintatapoja ja suosituksia ja 2000-luvulla yhdeksi keskeiseksi ohjauksen lähtökohdaksi on muodostunut Van Esbroeckin ja Wattsin (1998, 2) kokonaisvaltainen opiskelijakeskeinen ohjausmalli, jonka avulla voidaan luoda kokonaiskäsitys ohjauksen eri toimijoista, heidän vastuualueistaan ja ohjauksen osa-alueista.

Kokonaisvaltainen opiskelijalähtöinen ohjausmalli koostuu kolmesta osa-alueesta eli persoonallisen kasvun tukemisesta, opiskelun ohjaamisesta sekä ammatillisesta ohjauksesta. Persoonallisen kasvun tukemisella tarkoitetaan ohjauksessa yksilölliseen kehitykseen liittyvien persoonallisten ja sosiaalisten kysymysten käsittelyä, mitä myös IAEVG (2018) korostaa ohjaajan erikoisosaamiseen liittyvissä taidoissa. Opiskelun ohjauksella viitataan ohjattavan tukemiseen opiskelua ja koulutusta koskevissa valinnoissa ja ammatillinen ohjaus suuntaa amma-

tinvalinnan ja työelämän kysymysten jäsentämiseen. Vaikka niin maailmanlaajuisissa ohjauksen osaamissuosituksissa kuin kokonaisvaltaisessa opiskelijakeskeisessä ohjausmallissakin ohjauksen eri osa-alueet on eroteltu toisistaan, korostetaan Van Esbroeckin ja Wattsin (1998) mallissa kuitenkin ohjauksen eri osa-alueiden päällekkäisyyttä. Ohjauksen kannalta tärkeää on holistinen ja kokonaisuuden huomioon ottava näkökulma sen sijaan, että keskityttäisiin vain yhteen tai yksittäiseen osa-alueeseen Ohjaajien tehtäväkenttien ja vastuualueiden painottamisen ja erittelemisen sijaan keskeisintä on ohjauksen toimijoiden välinen yhteistyö sekä ohjattavan ohjaustarpeesta lähtevä ohjauksen joustavuus. (Van Esbroeck & Watts 1998, 6.) Yleiset ohjausosaamista määrittävät vaatimukset yhdenmukaistavat ohjausta ja asettavat alalle suuntaviivoja (IAEVG 2018), mutta toisaalta esimerkiksi Peavy (1996, 147) korostaa taitavan ohjauksen rakentuvan tiedeperustaa enemmän kansanviisauteen, kulttuurisesti herkkään kommunikointiin ja ennemmin paikalliseen kuin yleispätevään tietoon. Ohjaus on siis yhteistyötä, jossa yhden ohjaajan ei tarvitsekaan osata kaikkea (Vehviläinen 2014, 13).

2.3 Tunteet ohjausvuorovaikutuksessa

Ohjaus on Vehviläisen (2001, 12) mukaan työtä, jota tehdään pääasiassa keskustelemalla ja olemalla vuorovaikutuksessa. Niin kuin mikä tahansa kasvattaminen tai auttaminen, myös ohjaus vaatii onnistuakseen vuorovaikutusta ja kohtaamisia, joissa on mahdollista tuoda esiin omia näkemyksiään ja kuunnella vastavasti toisen ajatuksia. Ohjauksessa tulisi pyrkiä dialogisuuden toteutumiseen, sillä tutkimusten mukaan aito vastavuoroisuus ohjauksessa edellyttää dialogisuutta (Motsching & Nykl 2014, 145), jonka on tutkittu olevan yksi tehokkaimista keinoista käsitellä ja ratkaista ongelmia sekä löytää yhteistä ymmärrystä ja suuntaa (Bohm & Nichol 1996, 7). Ohjausprosessi ja kaikki ohjauksen avulla aikaan saadut ratkaisut, ovat siis vuorovaikutukseen perustuvia saavutuksia, jotka syntyvät ohjaajan ja ohjattavan välisen neuvottelun tuloksena. Ohjaussuhde pohjautuu aina ohjaajan ja ohjattavan väliseen kielelliseen ja emotionaaliseen vuoro-

vaikutukseen. (Peavy 2006, 22.) Tämän vuoksi myös tunteilla on keskeinen ja moninainen vaikutus sosiaalisissa tilanteissa (Rantanen 2013, 62), sillä onnistuneessa ohjauksessa kiinnitetään huomiota siinä esiintyviin tunteisiin ja vuorovaikutuksen laadusta riippuu, löydetäänkö yhteinen ymmärrys (Vehviläinen 2014, 6). Vuorovaikutussuhteet ja vuorovaikutustilanteet siis muodostuvat Lahtisen ja Rantasen (2019, 14) mukaan tunnetaitojen ympärille ja tunteet ja tunnetaidot sekä niiden hyödyntäminen mahdollistavat toimivan vuorovaikutuksen.

Myös Vehviläinen (2014, 6–7) näkee ohjauksen ennen kaikkea vuorovaikutuksena, jossa erilaisten ihmisten kohtaaminen erilaisine taitoineen, tietoineen, tunteineen ja reaktioineen voi olla joskus hyvin vaativaa ja myös raskasta. Vaikka ihmisen ajatukset ovat yksityisiä, eikä kukaan voi kertomatta niitä tietää, on tunteiden kohdalla asia toisin. Kuten Rantanen (2013, 63–64) asian ilmaisee ovat tunteet julkisia siinä mielessä, että ihmisten eleet, äänenpainot, sanavalinnat, katseet, kosketukset, kysymykset ja kommentit kertovat koko ajan siitä, miltä sillä hetkellä tuntuu. Crick ja Dodge (1994, 75) ovat vastaavasti todenneet sosiaalista informaation prosessointia ja sosiaalista mukautumista koskevassa tutkimuksessaan, että vuorovaikutus ei koskaan ole vain puhetta tai ohjaustapoja, vaan tunnereaktioita ja tulkintoja sisältävää sosiaalisen informaation prosessointia.

Sosiaalinen vuorovaikutus on tehokkaimmillaan silloin, kun ymmärrämme toisten toiminnan motiiveja ja tavoitteita. Siten ohjauksen voidaan ajatella olevan parhaimmillaan silloin, kun ymmärrämme ohjauksen kohteena olevaa henkilöä ja tämän kokemusmaailmaa ja tunteita. Toisten tunneilmaisujen havaitseminen auttaa siis ymmärtämään heidän aikomuksiaan ja mielensä sisältöjä entistä paremmin. (Nummenmaa 2010, 130). Sen lisäksi, että tunteet viestivät vuorovaikutuksen kannalta olennaisia asioita, tunteet ja tunteiden käsittelytavat myös tarttuvat sosiaalisissa tilanteissa herkästi ihmisestä toiseen (Rantanen 2013, 64–65). Tämä tarkoittaa Nummenmaan (2010, 130) mukaan sitä, että toisen henkilön tunneilmaisut, kuten kasvonilmeet tai äänenpainot, saavat usein niiden havaitssijassa aikaan vastaavan tunnekokemuksen. Pelkästään katselemalla toisen henkilön kasvojen ilmeitä alkaa helposti kokea samanlaisia tunteita kuin kyseinen henkilö.

Vastaavasti olemalla tekemisissä henkilön kanssa, joka hallitsee tunteensa erinomaisesti, myös kyky hallita omia tunteita lisääntyy. (Rantanen 2013, 64–65.)

Tunteiden tarttumiseen liittyen Becker, Götz, Morger ja Ranellucci (2014) selvittivät tutkimuksessaan opettajan tunteiden ja opetuskäyttäytymisen vaikutusta oppilaiden tunteisiin. Heidän tutkimuksen mukaan opettajan kokemat tunteet ja tunnetilat vaikuttavat oppilaan tunteisiin joko tiedostamattomampana tunteiden tarttumisena tai tietoisemmin esimerkiksi eläytyvän myötätunnon eli empatian kautta. Opettajan tunteet vaikuttivat Beckerin ym. (2014, 20, 22) tutkimuksen mukaan oppilaiden tunteisiin yhtä paljon kuin opettajan opetuskäyttäytyminen. Koska tunteet tarttuvat, myös ohjaajan on tärkeää pärjätä omien tunteiden kanssa ohjaustilanteissa ja pystyttävä hallitsemaan ja käsittelemään niitä sekä keskustelemaan niistä rakentavasti. (Lahtinen & Rantanen 2019, 24.)

Pianta, LaParo ja Hamre (2008, 5) tarkastelevat tutkimuksessaan ohjausvuorovaikutusta kolmella eri tasolla, joita ovat tunnetuki, toiminnan organisointi ja ohjauksellinen tuki ja joista tunnetuen nähtiin nousevan ohjauksen onnistumisen kannalta merkittävimmäksi. Piantan ym. (2008) tutkimus keskittyy lapsuuden koululuokan vuorovaikutuksen mittaamiseen ja kehittämiseen ohjauksen näkökulmasta, mutta nuo kolme ohjaustilannetta määrittävää tekijää ovat löydettävissä myös aikuisten ohjauksesta. Tunnetuen ja siihen liittyvien ulottuvuuksien kautta arvioidaan muun muassa ohjaajan ja ohjattavan vuorovaikutussuhteen läheisyyttä sekä ohjaustilanteen tunneilmapiiriä sekä ohjaajan sensitiivisyyttä eli havainto- ja tunneherkkyyttä. Toiminnan organisoinnilla tarkoitetaan ohjaustilanteeseen liittyvien toimintojen tehokkuutta ja tavoitteellisuutta, kun taas ohjauksellisen tuen katsotaan liittyvän ohjauksen laatuun kuten ymmärtämisen ja ongelmanratkaisun tukemiseen sekä esimerkiksi palautteen monipuolisuuteen. (Pianta ym. 2008, 5.) Piantan ym. (2008) tutkimustuloksiin liittyen myös Poikkeus, Lerkkanen ja Rasku-Puttonen (2013, 117) toteavat, että vaikka rakenteellisilla tekijöillä, kuten toiminnan organisoinnilla, on ohjauksessa merkitystä, on ohjaajan ja ohjattavan välinen vuorovaikutus kuitenkin osoittautunut merkityksellisimmäksi ohjaus- tai oppimisprosessin laatua määrittäväksi tekijäksi.

2.4 Ohjaajan tehtävä ohjausvuorovaikutuksessa

Ohjaustyö on parhaimmillaan ohjaajan ja ohjattavan välistä neuvottelua, jossa keskustelun keinoin edistetään ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla. Ohjausvuorovaikutuksessa yhdessä tuotetaan ja ylläpidetään tulintoja työelämästä, koulutuksesta ja muista ohjattavan elämään vaikuttavista asioista. Kielen avulla siis niin kuvataan kuin myös luodaan sosiaalista todellisuutta, joten ei ole yhdentekevää, millaisia kielellisiä ilmauksia ohjauksessa käytetään eikä tunteiden merkitystä ohjaustilanteissa voida sivuuttaa. (Onnismaa 2007, 7–9.) Korkealaatuinen kielellinen vuorovaikutus sisältää Ojasen (2012, 140) mukaan sokraattisen eli kyseenalaistavan ja dialogimaisen kyselyn sekä autenttiset, avoimet ja korkeatasoiset kysymykset, joiden tehtävänä on johtaa ohjattavan tietämystä kognitiiviselle tasolle sekä edistää tämän tarkkaavaisuutta ja sitoutumista. Ohjaajan esittämät kysymykset ja reagointitapa vaikuttavat ohjattavan aktiivitasoon ja prosessiin sekä ohjattavan työskentelyn syventämiseen (Ojanen 2012, 140–141).

Myös Onnismaa (2007, 30) on sitä mieltä, että ohjaajan työhön kuuluvat olennaisena osana kysyminen, selventäminen ja tarkentaminen, jolloin tavoitteena on, että ohjaaja ja ohjattava ovat ymmärtäneet tilanteen, tunteen tai käsityksen samalla tavalla. Kysymällä ja tarkentamalla ohjaaja viestii olevansa kiinnostunut ohjattavasta, kuuntelevansa tätä ja osoittavansa tälle konkreettisesti kunnioitusta ja arvostusta. Ohjaajan esittämät kysymykset ovat myös interventiota, väliintuloja ja vuorovaikutuksen työvälineitä, joiden avulla ohjattavan on mahdollista pohtia ja muokata omia kokemuksiaan ja päämääriään. Konkretisoimalla erilaisia tunteita ohjaustilanteissa, voidaan ajatuksia ja uskomuksia muuttaa ymmärrettävämmiksi. Ohjaajan välitön, aito ja autenttinen asenne ei kuitenkaan tarkoita luopumista ohjaajan ammatillisuudesta, asiantuntijuudesta ja tehtävästä ja ohjaajan on tärkeää tarpeen vaatiessa myös rajoittaa keskustelua tai lykätä jonkin asian käsittelyä. Ohjaaja voidaan nähdä ikään kuin peilinä, joka pakottaa ohjattavan tutkimaan itseään, omia tunteitaan ja omaa toimintaansa. (Onnismaa 2007, 30–31, 33.)

Jokaiselle ohjattavalle on tärkeää aito kokemus siitä, että häntä kuunnellaan ja arvostetaan ja että hänestä välitetään. Vuorovaikutuksellisuus, toisen arvostaminen ja avoimuus edellyttävät ohjaustilanteelta turvallisuuden ja luottamuksen tunteita. (Lahtinen & Rantanen 2019, 14.) Ohjausvuorovaikutuksen avoimuudella tarkoitetaan ennen kaikkea sitä, että ohjaaja perustaa ymmärryksensä ohjattavalta saatuun tietoon eikä esimerkiksi omiin uskomuksiinsa, oletuksiinsa tai epäilyihinsä (Onnismaa 2007, 30). Samaa asiaa käsittelee myös Vehviläinen (2014, 20) korostaessaan, että ohjauksen tärkein eettinen periaate liittyy juuri aidosti ohjattavan avuksi asettumiseen eikä esimerkiksi ohjaajan omien ajatusten läpi viemiseen. Vaikka nykypäivän elämä on kiireistä ja hektistä, on ohjaustilanteissa kuitenkin tärkeää pystyä pysähtymään ja kohtaamaan toinen ihminen aidosti ja rauhallisesti, jolloin myös tunteiden huomioiminen mahdollistuu (Lahtinen & Rantanen 2019, 16).

Ohjaustyön yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on kannustaa ohjattavaa havaitsemaan vahvuuksiaan epäonnistumisten sijaan. Ohjaajan tulee myös välttää tarkertumista tiettyihin käsityksiin tai tulkintoihin olemalla jatkuvasti avoin (Onnismaa 2007, 34) ja toisaalta oppimalla toimimaan epävarman ja epätasällisen tiedon varassa sekä hyväksymällä keskeneräisyys (Lairio & Varis 2000, 16). Myös tietoinen läsnäolo ja huomioivuus eli kyky käsitellä informaatiota, nähdä vanha uudella tavalla ja olla aina valpas ja läsnä, korostuvat ohjauksessa ja mahdollistavat rutiinien muuttumisen luovuudeksi (Peavy 2006, 84–85). Ohjauksessa keskustellaan usein vakavista, tärkeistä ja merkityksellisistä asioista, mutta myös huumori, jossa vältetään turhaa nokkeluutta tai kyynisyyttä, voi oikeassa tilanteessa osoittautua hyvinkin toimivaksi. Sopivassa tilanteessa vitsille voi olla käyttöä, mutta yhtä lailla ohjaukseen kuuluvat myös hiljaisuus ja tauot eikä luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa hiljaisuutta ole tarvetta täyttää niin sanottulla näennäispuheella. Joskus rauhallinen ja hiljainen hetki voi antaa ohjauksen osapuolille tervetullutta aikaa pohtia käytyä keskustelua. Ohjaajan on myös tärkeää kiinnittää huomiota esimerkiksi sanallisen ja sanattoman viestinnän yhteensopivuuteen välttääkseen epäselvien tai ristiriitaisten viestien välittämistä (Onnismaa 2007, 32–36.)

3 TUNTEET JA TUNNETAIDOT

Tämän tutkimuksen keskiössä ovat tunteet ja tunnetaidot, joiden käsitteitä, sisältöä ja merkitystä pyritään tämän luvun avulla avaamaan. Varmasti jokaisella ihmisellä on tietynlainen käsitys siitä, mitä tunteet ovat ja on selvää, että tunteet vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen, ajatuksiin ja sosiaalisiin suhteisiin monin eri tavoin. Tunnetaitoisuudesta taas on kyse silloin, kun tarkastelemme asiaa toisesta suunnasta eli sen kautta, kuinka käyttäytymisen, ajatusten ja sosiaalisten suhteiden avulla on mahdollista vaikuttaa sekä omiin että toisen ihmisen tunteisiin. (Kokkonen 2017, 15.) Tunteet siis vaikuttavat meihin, mutta tunnetaitoisuutta on pystyvä vaikuttamaan tunteisiin.

3.1 Tunteiden määrittely

Tunteita on tutkittu paljon, mutta silti yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää niille ei ole löytynyt. Englanninkielinen sana *emotion* tulee latinankielisestä ilmaisusta *emovere*, joka tarkoittaa *ulos* ja *liikkua*. Tunteet siis liikuttavat ihmisiä eli vaikuttavat käyttäytymiseen ja suuntaavat sitä. (Rantanen 2013, 39.) Myös Goleman (1997, 341) painottaa, ettei tunteiden täsmällisestä merkityksestä ole yksimielisyyttä ja määrittelee itse tunteet *kaikenlaisiksi elämyksellisiksi mielenliikkeiksi ja niihin liittyviksi ajatuksiksi, psykologisiksi ja biologisiksi tiloiksi sekä yllykkeiksi toimintaan*. Tunteet ovat Nummenmaan (2010, 207, 209) mukaan automaattisia aivojen ja kehon reaktioita, joiden tarkoitus on edistää hyvinvointia ja auttaa selviytymään erilaisista tilanteista. Myös Kokkonen (2017, 9) käsittää tunteet ihmisen tärkeysjärjestystä ja toimintaa ohjaaviksi sekä havaitsemis- ja ajattelutoimintoihin vaikuttaviksi tekijöiksi. Vaikka tunteiden käsitteen määrittelyssä on eroavaisuuksia ja vaihtelevuutta, suurin osa tunnetutkijoista on kuitenkin yhtä mieltä siitä, että tunteet rakentuvat vuorovaikutteisesti toimivista fysiologisista reaktioista, tunneilmaisista ja omakohtaisista kokemuksista. (Kokkonen 2017, 11.)

Yksi tyypillinen tapa määritellä ja jaotella tunteita on käsitellä niitä perustunteiden kautta. Tunteiden luokitteluun muutamaan perustunteeseen juontaa juurensa jo Darwinin 1800-luvulla tekemiin havaintoihin, mutta ennen kaikkea Ekmanin 1970-luvulta lähtien tekemiin tutkimuksiin, joiden mukaan perustunteet tunnetaan ja tunnistetaan ympäri maailman samalla tavalla. Ekman (1980) tutki tunteiden tunnistamista ja ilmaisua muun muassa lukutaidottomien ja eristyksissä elävien heimojen keskuudessa ja havaitsi universaaleiksi perustunteiksi ilon, surun, inhon, hämmästyksen, vihan ja pelon. (Ekman 1980, 10.) Perustunteista ja niiden listauksista on sittemmin esitetty monenlaisia muunnelmia ja niiden käyttäminen ikään kuin tunteiden ryhmittelyä helpottavina määrimerkkeinä on yleistä. On kuitenkin myös kiistanalaista, voivatko kaikki tunteet lopulta pohjautua muutamaan perustunteeseen, sillä tunteita on olemassa sekoituksineen, muunneltuneina, mutaatioineen ja alalajeineen satoja. (Goleman 1997, 341.) Osa tunnetutkijoista onkin Feldman Barrettin (2017, 25) mukaan yhä useammin esittänyt, ettei varsinkaan yksittäisten tunteiden luokittelu erilaisiin vaikiintuneisiin perustunteiden ryhmiin ole perusteltua, sillä ihmisillä on kuitenkin aina erilaiset tavat ilmaista ja kokea tunteitaan. Tämän vuoksi yleismaailmallisia tunteita ja tunteiden ilmaisuja on vaikea luokitella ja yksittäisten tunteiden syvintä olemusta mahdoton määritellä.

Useimmat tunneteoriat tekevät eroa emotion ja tunteen käsitteiden välille, sillä emotionien ajatellaan olevan enemmän automaattisia, biologisesti määrättyjä ja jopa tiedostamattomia tunnereaktioita, kun taas yksilölliset tunnekokemukset eli tunteet käsitellään emotioneista tietoisemmaksi vaiheeksi, joihin esimerkiksi omat muistikuvat, mielikuvat, kasvatus tai kulttuuri voivat vaikuttaa. Emotion ja tunteiden erillisiksi käsittämisen lisäksi myös tunteet ja mielialat erotellaan tunneteorioissa useimmiten selvästi toisistaan. (Kokkonen 2017, 11–12.) Tunteiden ajatellaan olevan selvästi mielialoja lyhytkestoisempia ja voimakkaampia sekä saavansa alkunsa selkeämmin tietyllä hetkellä tai tietyn tilanteen laukaisemana (Larsen 2000, 131). Mielialat myös heijastuvat Kokkonen (2017, 12–13) mukaan ajatuksiimme ja kehoomme tunteita laajemmin antaen tietoa pelk-

kien ympäristössä tapahtuvien asioiden sijaan myös ihmisen sisäisestä maailmasta. Tunteita voidaan lähestyä monesta eri näkökulmasta eli niin fysiologisesti, psykologisesti kuin sosiaalisestikin ja eri lähestymistavat luonnollisesti painottavat erilaisia merkityksiä tunteiden käsittelyssä. Sosiaalisilla tunteilla tarkoitetaan varsinkin oppimisen kautta syntyneitä ja kulttuurin muovaavia tunteita, joilla on merkittäviä sosiaalisen elämämme sujuvuuteen vaikuttavia tehtäviä (Keltner & Haidt 2001, 198) ja juuri sosiaalisten tunteiden voidaan nähdä olevan ihmisten välisen vuorovaikutuksen kannalta oleellisia (Kokkonen 2017, 10).

3.2 Tunteet toimintamme taustalla

Tunteet ovat kehittyneet miljoonien evoluutiovuosien aikana ja ne vaikuttavat ihmisten elämään kaikkialla, kaiken aikaa ja kaikkien kanssa. Yksinkertaistaen voisi sanoa, että mitä tahansa ihminen haluaakin, sen takana on aina halu kokea tietynlaista tunnetta. Kaikki tunteet ovat jollakin tapaa hyödyllisiä ja tunnetutkimukset ovat pitkälti keskittyneet selvittämään sitä, miten tunteista on mahdollista ottaa kaikki mahdollinen hyöty irti niin työpaikoilla, oppilaitoksissa kuin elämässä ylipäätään. (Rantanen 2013, 37, 40–41, 68.)

Tunteiden tärkein tehtävä on Rantasen (2013, 41) mukaan kertoa asioiden tärkeysjärjestyksestä ja siitä, miten tilanteissa tai asioissa edistytään ja onnistutaan. Tunteet vaikuttavat myös huomion ohjautumiseen, keskittymiseen, muistiin, päättelykykyyn ja energiatasoon (Lahtinen & Rantanen 2019, 19). Nummenmaa (2010, 11) pitää kehon automaattisen vireystilan säätelyn lisäksi tunteita merkittävänä sosiaalisia tilanteita ohjaavina tekijöinä. Tunteet vaikuttavat myös suorituskykyyn sen kautta, kuinka paljon ihmiset ovat valmiita panostamaan tavoitteiden saavuttamiseen ja kuinka paljon heillä on kullakin hetkellä energiaa käytettävissään. Esimerkiksi innostus, ylpeys, pelko ja viha toimivat energiaa lisäävinä tunteina, kun taas suru, häpeä ja tyytyväisyys pääsääntöisesti vähentävät energiaa. (Rantanen 2013, 51–51.) Myös Salovey ja Grewal (2005, 281) ovat tutkimuksissaan todenneet hieman surullisen mielialan auttavan tarkkuutta vaativissa töissä, kun taas iloinen mieli yleensä lisää innovatiivisuutta ja luovuutta.

Ihmisen toiminnan takana on aina halu kokea tietynlaisia tunteita ja tämä konkretisoituu myös motivaatiosta puhuttaessa. Tunteilla on motivoiva vaikutus, sillä kun tiedetään, että odotettavissa on miellyttäviä tunteita, ollaan usein myös valmiita työskentelemään pitkäjänteisesti ja ponnistelemaan tavoitteiden eteen. Pääsääntöisesti tunteet ohjaavat ihmisen toimintaa aina johonkin suuntaan, kuten esimerkiksi uteliaisuus jotakin kohti, ja inho taas jostakin pois. Samoin tunteet vaikuttavat huomattavasti myös ihmisten odotuksiin, sillä innostuneena uskotaan enemmän mahdollisuuksiin ja tulevaisuuteen, kun taas alakuloina odotukset eivät yleensä ole kovin korkealla. (Rantanen 2013, 52, 54–55.)

Nummenmaa (2010, 11) luettelee tunteiden vaikuttavan myös tarkkaavaisuuden suuntautumiseen eli siihen, mitä ympäristöstä havainnoidaan sekä siihen, millaisia selityksiä ja tulkintoja havainnoille ja tapahtumille annetaan. Tämän lisäksi tunteet vaikuttavat Golemanin (1997, 20) mukaan myös päätöksiin ja painavat niissä usein jopa enemmän kuin järkisyyt. Tunteita ja järkeä ei ole kuitenkaan tarkoituksenmukaista ajatella toisilleen vastakkaisina prosesseina, sillä ne ovat linkittyneet vahvasti toisiinsa jo keskushermostonkin tasolla (Nummenmaa 2010, 129). Järjen ja tunteiden yhteistyön merkitystä kuvaa hyvin vertaus elefanttiin ja ratsastajaan, jossa elefantilla tarkoitetaan tunteita, joita ratsastajan eli järjen on pyrittävä hallitsemaan. (Rantanen 2013, 29). Vaikka tunneprosessit ja kognitiiviset prosessit ovat erilaisia menetelmiä, tähtäävät ne molemmat kuitenkin aina samaan lopputulokseen eli yksilön hyvinvoinnin takaamiseen. Järki ohjaa tunteita silloin, kun tunnemekanismit eivät sopeuta käyttäytymistä parhaalla mahdollisella tavalla, mutta toisaalta taas tunteet ohjaavat ihmisen toimintaa selkeästi tilanteissa, joissa järki reagoi liian hitaasti siihen, mitä tulisi tehdä. (Nummenmaa 2010, 129.)

Rantasen (2013, 55) mukaan tunteilla on myös suuri rooli siinä, mitä muistoja ihmisen mieleen kulloinkin nousee ja toisaalta, mitä muistiin erilaisista tilanteista ja asioista jää. Tunteisiin liittyy siis valtava määrä tietoa. Usein tunteiden välittämä tieto on kuitenkin jotain, mitä on vaikea tietoisesti analysoida tai välttämättä edes sanoa ääneen (Rantanen 2013, 63). Tämän vuoksi tarvitaan tunne-

taitoja, jotka auttavat havainnoimaan, tiedostamaan ja ilmaisemaan tunteita paremmin sekä helpottavat ymmärtämään tunteiden ohjaavaa vaikutusta varsinkin ihmissuhdetyössä (Isokorpi 2004, 9).

3.3 Tunneäly ja tunnetaidot

Viimeisten vuosikymmenten aikana ymmärrys tunteiden merkityksestä on lisääntynyt huomattavasti ja tunneälystä on olemassa useampia erilaisia määritelmiä. Tyypillisesti tunneälyn katsotaan koostuvan eri osa-alueista ja eri osa-alueisiin liittyvien taitojen hyödyntämisestä esimerkiksi sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa tai tavoitteellisessa työskentelyssä. (Lahtinen & Rantanen 2019, 24.) Ensimmäisiä laajoja teorioita tunneälystä esittivät Bar-On (1998) käsittelemällä tunneälyä emotionaalissosiaalisena ilmiönä ja kehittämällä älykkyydosamäärään (*IQ*) rinnastettavan käsitteen emotionaalisesta osamäärästä (*EQ*) vuonna 1988 ilmestyneessä väitöskirjassaan (Bar-On 2005, 4) sekä Salovey ja Mayer (1990, 189) määrittäessään tunneälyn kyvyksi havaita, ilmaista ja säädellä omia ja muiden tunteita sekä kyvyksi hyödyntää tunteita ajattelussa, toiminnassa ja tavoitteiden saavuttamisessa. Suuren yleisön tietoisuuteen tunneälyn käsitteen toi yhdysvaltalainen psykologian tohtori Daniel Goleman 1990-luvun puolivälissä. Goleman (1997, 54–55) katsoo tunneälyyn liittyviksi taidoiksi muun muassa itsensä motiivoinnin, sinnikkyuden, mielihalujen hillitsemisen tai kyvyn siirtää tarpeiden tyydytystä, omien mielentilojen hallinnan, taidon ajatella selkeästi kaikissa tilanteissa sekä myös empatian ja toivon.

Salovey ja Grewal (2005, 281) jakavat tunneälyn aiempiin tutkimuksiinsa pohjautuen neljään eri haaraan eli tunteiden havainnointiin, hyödyntämiseen, ymmärtämiseen ja käsittelemiseen. Tunteiden havainnoinnilla tarkoitetaan kykyä havainnoida ja selvittää tunteita esimerkiksi kasvojen ilmeiden, kuvien tai äänenpainojen perusteella sekä omien tunteiden identifioimista. Tunteiden havainnointi mahdollistaa kaiken muun tunneälyyn liittyvän toiminnan, jolloin sen voidaan katsoa edustavan tunneälyn perustaa. Tunteiden hyödyntämisellä tar-

koitetaan tunteiden valjastamista käyttöön erilaisissa kognitiivisissa prosesseissa, kuten ajattelussa tai ongelmanratkaisussa. Kolmas emotionaalisen älykyyden haara, tunteiden ymmärtäminen, merkitsee Saloveyn ja Grewalin (2005, 282) mukaan kykyä ymmärtää tunteiden kieltä, kuten esimerkiksi tunteiden monimutkaisia keskinäisiä suhteita. Tunteiden ymmärtäminen nähdään myös herkkyytenä tunteiden välisille variaatioille sekä kykyinä tunnistaa ja ymmärtää ajan myötä tapahtuvaa tunteiden kehittymistä. Neljäs tunneälyn haara liittyy tunteiden käsittelyyn ja tarkoittaa kykyä säädellä sekä omia että muiden tunteita. Muiden tunteiden säätely tarkoittaa pitkälti tunteiden tartuttamista tai pyrkimystä vaikuttaa toiseen vedoten tämän tunteisiin.

Koska tunneälyn katsotaan usein koostuvan erilaisista tunnetaidoista, voidaan tunneälyä pitää ikään kuin tunnetaitojen yläkäsitteenä. Esimerkiksi Rantanen (2013, 21) määrittelee tunneälyn kyvyksi tunnistaa ja ymmärtää tunteita sekä käsitellä niitä rakentavasti. Erinäisten tunnetaitojen, kuten tunnetietoisuuden, itsetuntemuksen, joustavuuden ja empatian Rantanen (2013) katsoo sisältyvän tunneälyyn. Stein ja Book (2011) taas määrittelevät tunneälyn joukoksi emotionaalisia ja sosiaalisia taitoja, jotka vaikuttavat ihmisten tapaan hahmottaa ja ilmaista itseään sekä kykyyn ylläpitää ja kehittää sosiaalisia suhteita ja selvitä erilaisista haasteista. Myös emotionaalisen informaation tehokas ja merkityksellinen hyödyntäminen on tärkeä osa tunneälyyn liittyviä tunnetaitoja (Stein & Book (2011, 13). Tunneälyllä ja tunnetaidoilla tarkoitetaan usein myös samaa asiaa, mutta esimerkiksi Lahtinen ja Rantanen (2019) tekevät käsitteiden välille eroa siinä, että tunnetaidoista puhuttaessa saa selkeämmän kuvan nimenomaan erilaisista, yksittäisistä taidoista, joita on mahdollista harjoitella ja kehittää. Vaikka kehittämisen mahdollisuutta korostetaan myös tunneälyn käsitteen kohdalla, viittaa äly sanana kuitenkin enemmän pysyvämpään ominaisuuteen. (Lahtinen & Rantanen 2019, 25.) Myös tässä tutkimuksessa keskitytään tunnetaitoihin ja käytetään käsitettä tunnetaidoista, joiden katsotaan sisältyvän tunneälyyn.

Tunnetaitojen keskiössä on kyky tunnistaa muiden tunteita. Ei siis riitä, että osaa tunnistaa ja käsitellä omia tunteitaan (Rantanen 2013, 25), vaan vasta muiden tunteiden ymmärtäminen mahdollistaa menestymisen erilaisissa tilanteissa,

kuten ohjauksessa. Lahtisen ja Rantasen (2019, 26) mukaan tunnetaitoja ovat kaikki ne taidot, joita käytetään yrittäessä vaikuttaa siihen, miltä itsestä tai toisesta ihmisestä tuntuu. Tunnetaitoisuus on siis pitkälti tunteiden säätelyä eli sitä, että säätelee kokemiaan tunteita ja niiden voimakkuutta, kestoa ja ilmaisua. Hyvät tunnetaidot omaava ohjaaja tiedostaa ja ymmärtää tilanteeseen liittyvät tunteet ja osaa ennen kaikkea toimia niin, että tunteet tulevat huomioiduksi. On siis pitkälti ohjaajan läsnäolosta ja tunnetaidoista kiinni, miten ohjattavan tunteet tulevat ohjaustilanteissa huomioiduiksi ja millainen vuorovaikutuksen ja yhteistyön taso ohjauksessa saavutetaan (Lahtinen & Rantanen 2019, 15).

3.4 Tunnetaitojen kehittäminen

Koska tunnetaidot ovat yksilöllisiä ja yksityisiä ominaisuuksia, ei niiden oppimiseen tai kehittämiseen ole olemassa valmiita ratkaisuja. (Isokorpi 2004, 65.) Johnsonin ja Indvikin (1999, 86) mukaan tunneälyä on mahdollista kehittää ja kasvatata harjoittelemalla vahvistamaan toisen tunteita ja kontrolloimaan omia tunteitaan. Heidän mukaansa tunneällyn oppiminen on itsereflektiota, jossa harjoitellaan aktiivista kuuntelua ja empaattisuutta ja ollaan ennen kaikkea itse halukkaita muuttumaan. (Johnson & Indvik 1999, 87). Myös Isokorpi (2004, 65) näkee ihmisen oman tahdon oppia rehellisesti kohtaamaan tunteitaan ja toimintansa seurauksia, ratkaisevimpana elementtinä tunnetaitojen kehittämisessä.

Maailman yksi tunnetuimmista tunnetutkimuksen keskuksista, Yale Center for Emotional Intelligence toteutti kokeen, jossa oppilaille opetettiin puoli tuntia viikossa rikkaampaa tunnesanaston käyttöä. Tutkimuksessa havaittiin, että kun oppilaat oppivat sanoittamaan tunteitaan tarkemmin ja paremmin, myös heidän vuorovaikutustaitonsa ja koulumenestyksensä paranivat. (Lahtinen & Rantanen 2019, 23.) Tunteiden sanoittamisen lisäksi myös tunteiden säätelyn on Kokkosen (2017, 84) mukaan tutkimuksissa havaittu edistävän koulumenestystä. Tunnetaitojen oppiminen ja kehittäminen auttavat siis monessa asiassa, mutta kyseessä on hidas prosessi, joka vaatii pitkäjänteisyyttä.

3.5 Tunneällyn ja tunnetaitojen ulottuvuuksia

Eräs tunnetuimmista tunneällyn tutkijoista Bar-On (1997) tutki olennaisia tekijöitä työssä menestymisen kannalta ja tutkimuksien tuloksena kehittyi vuonna 1997 julkaistu EQ-i -tunneällymittari (Emotional quotient inventory). EQ-i on maailman ensimmäinen tieteellisesti tutkittu ja tähän mennessä maailmalla eniten käytetty tunnetaitoisuuden mittari, joka mittaa tunnesosiaalista älykkyyttä. (Bar-On 2005, 4.) EQ-i -tunneällymittarista kehitettiin päivitetty versio vuonna 2011. Tämä Steinin ja Bookin (2011) EQ-i 2.0 -tunneällymittari koostuu viidestä pääosaamisalueesta ja näihin sisältyvistä viidestätoista yksityiskohtaisemmasta tunnetaidosta. (Stein & Book 2011, 21.) Kyseisen tunneällymittarin viisi pääluokkaa ovat itsensä havainnointi, itsensä ilmaiseminen, vuorovaikutus, päätöksenteko ja stressinhallinta, ja niitä on sovellettu tämän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytetyn tunnepäiväkirjan pohjana.

Itsensä havainnointiin sisältyviksi tunnetaidoiksi Stein ja Book (2011, 53, 67, 76) liittävät itsetietoisuuden, itsearvostuksen ja itsensä toteuttamisen. Itsetietoisuus on kykyä tunnistaa ja eritellä omia tunteitaan sekä ymmärtää niiden syitä ja vaikutuksia. Itsearvostuksella tarkoitetaan itsensä hyväksymistä sellaisena kuin on. Kyse on omien vahvuuksien arvostamisesta ja omien heikkouksien ja rajoitusten hyväksymisestä ja sitä kautta itseensä luottamisesta, mikä taas osaltaan johtaa itsensä toteuttamiseen eli kykyyn ymmärtää omaa potentiaalia tai käyttää omaa kapasiteettiaan hyväkseen. Itsensä toteuttaminen osana tunneällyä tarkoittaa ennen kaikkea tavoitteellisuutta, johon liittyy haluttujen päämäärien eteen täysillä työskenteleminen ja toisaalta innostuksesta ja motivaatiosta kumpuava tyytyväisyyden tunne.

Itsensä ilmaiseminen tunneällyn osana sisältää niin sanattoman kuin sanallisen tunteiden ilmaisemisen, joissa keskeisintä on avoimuus ja yhteneväisyys. Lisäksi itsensä ilmaisemiseen liittyviä tunnetaitoja ovat itsenäisyys ja jämäkkyys, jotka tulevat esiin ennen kaikkea itseohjautuvuutena sekä omien sanojensa tai käyttöksensä takana seisomisenä. Tunnetaitoinen ihminen ei ole riippuvainen toisten ihmisten mielipiteistä tai hyväksynnästä ja pystyy ilmaisemaan eriäviäkin mielipiteitä, ajatuksia ja tunteita rehellisesti ja suoraan olematta kuitenkaan

hyökkäävä tai töykeä. (Stein & Book 2011, 89, 96, 105.) EQ-i -tunneälymittarissa puhutaan nimenomaan itsensä havainnoimisesta ja itsensä ilmaisemisesta, mutta esimerkiksi Rantanen (2013, 40) ja monet muut tunnetutkijat korostavat tunneälyn olevan pelkän itsensä havainnoinnin ja itsensä ilmaisemisen lisäksi ennen kaikkea kykyä havainnoida toista ihmistä ja toisen tunteita. Koska tunteet eivät ole pelkästään subjektiivisia tapahtumia, vaan välittyvät usein jopa automaattisesti toisille ihmisille, ei tietoisuus pelkästään omista tunteista riitä tunnetaitoiseen vuorovaikutukseen (Nummenmaa 2010, 76). Tunteet ovat perusluonteeltaan sosiaalisia reaktioita ja vaikka EQ-i -tunneälymittarissa on keskitytty itsensä havaitsemiseen ja itsensä ilmaisemiseen toisten sijaan, on ihmisten välinen vuorovaikutus kuitenkin yksi pääosaamisalue myös kyseisen mittarin kohdalla.

Ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyviksi tunnetaidoiksi Stein ja Book (2011, 125) liittävät empatian, sosiaalisen vastuun ja vuorovaikutussuhteet. Tunnetaitoisuutta on pystyä luomaan ja ylläpitämään vastavuoroisia, luottamuksellisia ja avoimia vuorovaikutussuhteita, joissa on mahdollista jakaa tunteita ja olla myös haavoittuvainen, mikä taas mahdollistaa vuorovaikutussuhteiden palkitsevuuden ja molemminpuolisen hyödyllisyyden. Sosiaalisella vastuulla taas tarkoitetaan tunnetaitoa, joka yksinkertaistettuna sisältää omantunnon ja sosiaalisten normien ja sääntöjen mukaisen vastuullisen käyttäytymisen sekä tavoitteellisen toiminnan toisten hyväksi oman edun tavoittelemisen sijaan. (Stein ja Book 2011, 147.)

Stein ja Book (2001, 134) korostavat merkittävimpana vuorovaikutustaitona herkkyyttä toisia ihmisiä kohtaan ja nostavat empatian omaksi vuorovaikutukseen liittyväksi tunnetaidoksi. Empatialla tarkoitetaan kykyä nähdä maailma toisen ihmisen perspektiivistä ja taitoa ymmärtää toisen tunteita ja ajatuksia jopa tilanteissa, joissa ollaan eri mieltä toisen kanssa. Empaattisuutta ei pidä ajatella kiltteytenä, sillä empatia on toisen tunteiden ja tilanteen huomioon ottamisessa ja aidon kiinnostuksen osoittamisessa toista ihmistä kohtaan paljon muutakin kuin mukavaa ja kilttiä käyttäytymistä. (Stein & Book 2001, 134.) Empatian avulla siis tulkitaan toisten ihmisten mielen sisältöä, aikeita, tavoitteita ja kokemuksia niin, että empatiaa käyttävälle henkilölle syntyy samantapainen mielen tila kuin

empatian kohteella (Nummenmaa 2010, 132). Ojosen (2012, 142) mukaan asettuminen toisen ihmisen asemaan vaatii oman mielen käyttämistä mielikuvallisesti eli imaginatiivisesti, mikä tarkoittaa Steinin ja Bookin (2011, 134) mukaan toisen ihmisen emotionaalista lukemista. Empatiassa on keskeistä, että todella ymmärretään, mille olla empaattisia. Todellinen empatia edellyttää siis tilanteen syvempää ymmärtämistä kuin pelkkä yleinen empatian tunne. (Ojanen 2012, 142.)

Neljäs tunneälyn osaamisalue liittyy päätöksentekoon ja pitää sisällään realistisuuden, ongelmanratkaisun ja impulssien kontrolloinnin. Päätöksentekoon liittyvä tunnetaitoisuus on ennen kaikkea kykyä hyödyntää tunteiden välittämää tietoa parhaalla mahdollisella tavalla ongelmien ratkaisussa ja optimaalisten valintojen tekemisessä. (Stein & Book 2011, 159.) Tutkimukset ovat Nummenmaan (2010, 106) mukaan osoittaneet, että ihmiset perustavat päätöksentekonsa vain harvoin pelkkiin järjellisiin seikkoihin tai loogiseen päättelyyn, sillä päätöksenteon keskiössä ovat yleensä asioiden tai tilanteiden herättämät myönteiset tai kielteiset tunnereaktiot. Tunteet ovat päätöksenteolle välttämättömiä (Nummenmaa 2010, 106), mutta realismi asioiden ja tilanteiden käsittelemisessä tarkoittaa kykyä nähdä asiat objektiivisesti niin kuin ne ovat ilman tunteiden vaikutusta esimerkiksi sen kautta, miten toivottaisiin tai pelättäisiin asioiden olevan. Tunnetaitona realismi näkyy enemmän asioiden ja tilanteiden uteliaana tarkasteluna ja arviointina kuin passiivisena olettamisena. (Stein & Book 2011, 159, 166.)

Tunnetaitoisella ongelmanratkaisulla tarkoitetaan kykyä ratkaista ongelmia tunnepitoisissa ja tunteita herättävissä tilanteissa, jolloin ymmärretään tunteet päätöksiin vaikuttavina tekijöinä sekä osataan hyödyntää tai tarvittaessa erottaa tunteita päätöksenteosta. Tunnetaitoisuus on myös aina ongelmien ja haasteiden kohtaamista eikä niiden välttämistä. Impulssien kontrolloinnilla tarkoitetaan impulssien, kuten houkutusten ja mielitekojen vastustamista tai viivyttämistä sekä äkkinäisen käytöksen tai hätäisten päätösten välttämistä. Impulssien kontrollointia ovat myös kärsivällisyys ja ylireagoimattomuus eri tilanteissa. (Stein & Book 2011, 166, 175.)

Stressinhallinta osana tunneälyä näyttäytyy joustavuutena, stressinsietona ja optimismina. Tunteiden, käyttäytymisen ja ajattelun mukauttaminen joustavasti erilaisiin tilanteisiin ja olosuhteisiin sekä ennen kaikkea muutoksien hyväksyminen ja niihin sopeutuminen ovat edellytyksiä dynaamiselle toiminnalle sekä avoimuudelle ja avarakatseisuudelle uudenlaisissa ja joskus odottamattomissa-kin tilanteissa. Epäsuotuisista tai hankalista tilanteista yli pääseminen taas vaatii stressinsietokykyä, joka tarkoittaa usein rauhallisuuden ja jonkinlaisen kontrollin tunteiden säilyttämistä stressaavista tilanteista selviytymiseksi. Stressinsieto vaatii useimmiten neuvokkuutta, tehokkuutta ja optimistista mielenlaatua. Optimismi tunnetaitona taas tarkoittaa yleistä optimistista asennetta, sinnikkyyttä ja toiveikkuutta vastoinkäymisten kohdalla sekä taipumusta nähdä asioista aina niiden valoisa puoli. (Stein & Book 2011, 187, 196, 208.)

3.6 Ohjaajan persoonaan liittyvät tunnetaidot

Ohjauksen lähtökohtana on ohjaajan kognitiivinen rakenne eli ohjaajan ajattelun ja ymmärtämisen syvyys sekä niiden suhde ohjaajan työn toteuttamistapaan. Ohjaajan uskomukset ja ajatukset liittyvät väistämättä hänen tapaansa tehdä töitä ja keskeisiksi tekijöiksi ohjauksessa nousevat ohjaajan tilannesidonnainen arviointi, elämänhistoria ja prosessointikyky sekä tiedostamisen aste ja toisaalta myös tiedostamattoman puolen vaikutus. (Ojanen 2012, 138.)

Ohjauksessa keskeistä on Ojasen (2012, 139) mukaan myös ohjaajan oma reflektointi ja sen kautta saavutettu uusi ja laajempi ymmärrys. Shulmannin ja Colbertin (1987, 14) mukaan kysymys on ennen kaikkea prosessista, jossa ohjaaja siirtyy persoonallisesta ymmärryksestä pedagogiseen ymmärtämiseen eli muuntaa omaa ymmärrystä sellaiseen muotoon, että myös ohjattavan on mahdollista ymmärtää sitä. Tällainen ohjaajan tulkitseva selittäminen koetaan Ojasen (2012, 139) mukaan usein ohjattavan kannalta merkityksellisenä. Yhtä lailla merkityksellisiä asioita ohjauksessa ja ohjattavan ymmärtämisen tukemisessa ovat ohjaajan aktiivisuus, reagointi ja keskittyminen sekä dialogisuuden ylläpitäminen.

Korkeatasoinen dialogi vangitsee mielenkiinnon, haastaa ajattelemaan itse ja salii yksilölliset tulkinnat ja vie siten ohjattavan asiaa eteenpäin. (Ojanen 2012, 139.)

Ohjaajan työssä on monia ulottuvuuksia, jotka edellyttävät tunnetaitoisuutta. Ojanen (2012, 140) listaa ohjaajan työskentelylle keskeisiksi asioiksi auttamisen mahdollisten ennakkoasenteiden tai syntyneiden väärinkäsitysten purkamisessa, etäisyyden saamisen vuorovaikutuksessa syntyviin asioihin, ohjattavan herkän aistimisen, aidon ja kokonaisen läsnäolon sekä luonnollisen, terveen ja rakentavan vuorovaikutuksen, johon esimerkiksi väittely, kilpailu, puolustaminen tai mitätöinti eivät kuulu. On myös paljon ohjaajan persoonaan liittyviä tekijöitä, jotka muodostuvat ohjaajan ammatilliseen sitoutumiseen liittyvistä ominaisuuksista vuorovaikutuksessa ja joilla on todettu olevan positiivinen yhteys ohjaukseen. Ojanen (2012, 141) mainitsee tällaisiksi ohjaajan persoonallisiksi ominaisuuksiksi ohjaajan affektiivisen eli tunteisiin vaikuttavan sävyn, herkkyyden ja vakavuuden viestien vastaanottamisessa sekä empatian. Empaattisuus on siis yksi keskeinen ohjaajan persoonallisiin ominaisuuksiin liittyvä tunnetaito, joka usein myös ennakoi ohjausosalalle hakeutumista (Martin ym. 2004, 29).

Ohjaajan tunnetaitoisuutta on ennen kaikkea kyky kuulla ja havaita. Ohjaajan tunnetaitoisuutta on myös kyky ottaa ohjattavan tunteet vakavasti ja täydestä sekä vuorovaikutuksen välittömyys ja vastaanottavaisuus ja lämmin ja positiivinen suhtautuminen. Näiden lisäksi ohjaajan työn kannalta on tärkeää olla motivoitunut, aktiivinen ja yhteistoiminnallinen sekä osattava tarvittaessa myös kontrolloida eli olla suoraviivainen tai tiukka. Ohjaajan on siis käytettävä sensitiivisesti omaa mieltään instrumenttinaan (Ojanen 2012, 141–142), ja antauduttava kuulemaan ja ymmärtämään. Pelkkä teoreettisuus ei useimmiten anna valmiuksia ihmisen todelliseen ymmärtämiseen, vaan kyse on siis enemmän intuitiivisista ja sensitiivisistä ulottuvuuksista, jotka korostuvat tunnetaidoissa (Bion 1979, 43) ja joista myös tässä tutkimuksessa ollaan tunteiden ja tunnetaitojen merkityksen kautta kiinnostuneita.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tämä tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2004, 152) mukaan lähes aina todellisen elämän kuvaaminen ja ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Laadullinen aineisto on useimmiten tekstimuodossa ja sellaista, jossa tutkimukseen osallistujien oma ääni ja näkökulmat pääsevät esille. Tapauksia käsitellään laadullisissa tutkimuksissa ainutlaatuisina ja myös aineiston tulkinta on sen mukaista. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimus usein myös jatkuvasti muoutuu tutkimuksen edetessä kohti tavoitetta eli syvempää ymmärrystä ilmiöstä. (Hirsjärvi ym. 2004, 155.)

Kvalitatiivinen tutkimus on toteutunut tutkimuksessa monin eri muodoin ja se sisältää terminä lukuisia eri merkityksiä (Hirsjärvi ym. 2004, 152–153). Laadullinen tutkimus ei siis ole vain yhdenlainen kokonaisuus vaan joukko mitä moninaisempia tutkimuksia (Gubrium 1988, 23). Laadullisessa tutkimuksessa korostuvat tutkijan tekemät valinnat ja ennen kaikkea tehtyjen valintojen perusteleminen sekä johdonmukaisuus, tarkkuus ja läpinäkyvyys tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tutkijan vastuulla on myös aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. (Hirsjärvi ym. 2004, 153, 217.) Tässä luvussa kuvataan tämän laadullisen tutkimuksen toteuttamista ja kulkua esittämällä tutkimuskysymykset ja käsittelemällä tunnepäiväkirjoja ja teemahaastatteluja aineistonkeruumenetelminä sekä teoriasidonnaisen sisällönanalyysin etenemistä.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää opinto-ohjaajien käsityksiä ja ajatuksia tunteiden merkityksestä ohjaustyössä. Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa siitä, millaisia tunteita ohjaajat työssään tuntevat, millaisia tunnetaitoja he työssään tarvitsevat ja miten ohjaajat kokevat tunteiden ja tunnetaitojen liittyvän ohjaukseen ja ohjauksen onnistumiseen.

Teoriaosuuden, tunnepäiväkirjojen sekä teemahaastattelujen avulla saadun aineiston ja aineiston laadullisen sisällönanalyysin myötä etsitään vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Millaisia tunteita ohjaaja työssään tuntee?
- Mitkä ovat ohjauksen onnistumisen kannalta ohjaajan keskeisimmät tunnetaidot?
- Millainen merkitys tunteilla ja tunnetaidoilla on ohjauksessa?

4.2 Tutkimukseen osallistujat

Tutkimukseen osallistui yhteensä viisi ohjausalan ammattilaista. Tutkimukseen osallistujat olivat lukion tai ammattikorkeakoulun opinto-ohjaajia Etelä- ja Keski-Suomesta ja he olivat työskennelleet ohjausalalla 5–35 vuotta. Tutkimukseen osallistujista kolme oli naisia ja kaksi miestä.

Tutkimukseen osallistujat valittiin harkinnanvaraisella otannalla ja valinnan kriteerinä oli ammattitaito ja kokemus opinto-ohjauksesta. Haastateltavien valinnan ei Tuomen ja Sarajärven (2018, 98) mukaan tule olla sattumanvaraista, vaan harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. Haastatteluun on tärkeää valita henkilöitä, joilla todella on tietoa tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä, sillä laadullisen tutkimuksen ja haastatteluilla kerätyn tiedon ei ole tarkoituskaan yleistää, vaan saada arvokasta ja kuvaavaa tietoa tutkittavasta aiheesta sekä ymmärtää sitä entistä kokonaisvaltaisemmin

Viidessä tarkoitukseen valitussa haastattelussa oli havaittavissa jonkin verran myös aineiston kylläntymistä eli saturaatiota, mikä ilmeni ohjaajien tunteita ja tunnetaitoja koskevien yleisten käsitysten kertautumisena, ja siksi tutkimuksen aineistoa voidaan pitää riittävänä. Saturaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa aineisto alkaa toistaa itseään eli tutkimukseen osallistujat eivät enää tuota tutkimuskysymysten kannalta uutta tietoa. Toisaalta laadullisen tutkimuksen tavoitteisiin on mahdollista päästä pienelläkin aineistomäärällä, mikäli aineisto on harkitusti valittu ja analyysi perusteellisesti tehty. (Eskola & Suoranta 2000, 61–63.)

4.3 Tunnepäiväkirja ja teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Tutkimuksen aineisto kerättiin syys-lokakuussa 2019 teemahaastatteluilla sekä tunnepäiväkirjoilla, joita tutkimukseen osallistujat täyttivät ennen haastattelua. Tunnepäiväkirjojen (liite 1) tarkoitus oli auttaa haastateltavia orientoitumaan haastatteluun ja niitä ohjeistettiin täyttämään viiden työpäivän ajan. Tunnepäiväkirjat johdattelivat tutkittavat aiheeseen, ja ne toimivat samalla haastattelujen pohjana, mikä osaltaan tuotti tarkempaa kuvaa ohjaajien käsityksistä tunteiden merkityksestä ohjaustyössä kuin pelkkien haastattelujen käyttö. Koska tunnepäiväkirjojen läpi käyminen oli osa haastattelua, sisältyivät tunnepäiväkirjoissa esiin tulleet asiat aineiston analyysiin. Lisäksi aineiston analyysissä hyödynnettiin tunnepäiväkirjojen listauksia. Tunnepäiväkirjojen käytön ja niiden listausten mahdollista ohjaavaa vaikutusta tutkimuksen tuloksiin on pohdittu tarkemmin tutkimuksen luotettavuutta käsittelevässä alaluvussa.

Tunnepäiväkirjan ensimmäinen osio koski tunteita, joita ohjaajat työssään työviikkonsa aikana tuntevat. Tarkoitus oli havainnoida ohjauksellisiin tilanteisiin ja ohjausvuorovaikutukseen liittyviä tunteita työviikon aikana ja merkitä niitä tunnepäiväkirjan tunnelistaan. Tunnelista oli koottu Golemanin (1997, 341–342) perustunteita ja niiden sukulaisia luettelevan listan perusteella, ja sitä oli täydennetty Rantasen (2013, 44–46) tunnetaulukon avulla. Tunnepäiväkirjan toinen osio koski ohjaustyöhön liittyviä tunnetaitoja. Tarkoitus oli havainnoida ohjauksellisissa tilanteissa ja ohjausvuorovaikutuksessa esiintyviä tai niihin liittyviä tunnetaitoja. Tunnepäiväkirjan tunnetaitoja koskeva osio pohjautui Steinin ja Bookin (2011) EQ-i 2.0 -tunneälytestiin, joka jakaa tunneälyn viiteen pääalueeseen: itsensä havainnointiin, itsensä ilmaisemiseen, vuorovaikutukseen, päätöksentekoon ja stressinhallintaan. Näitä pääalueita on sovellettu tähän tutkimukseen sopiviksi ottamalla mukaan esimerkiksi Rantasen (2013, 40) käsitys siitä, että tunneäly on pelkän itsensä havainnoinnin ja itsensä ilmaisemisen lisäksi ennen kaikkea kykyä havainnoida toista ihmistä ja toisen tunteita. Tutkimukseen osallistujat toivat täytetyt tunnepäiväkirjat haastatteluun, jossa ne käytiin läpi osana haastattelua. Haastattelut muodostuivat tunnepäiväkirjojen ympärille ja

tutkimukseen osallistujilla oli haastattelussa mahdollisuus vapaasti kommentoida ja avata tunnepäiväkirjaan merkitsemiään asioita.

Haastattelut olivat noin tunnin mittaisia yksilöhaastatteluja ja ne toteutettiin teemahaastatteluina tunnepäiväkirjojen ympärille. Tämän tutkimuksen haastattelurunko (liite 2) rakentui viidestä teemasta: tunteet ohjaustyössä, ohjaajan tunteet, ohjaajan tunnetaidot, tunteiden vaikutus työhön sekä ohjauksen onnistuminen. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Nauhoitettua haastatteluaineistoa kertyi noin viisi tuntia ja litteroitua haastattelutekstiä yhteensä 58 sivua. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan teemahaastatteluista puhutaan myös puolistrukturoituina haastatteluina ja ne ovat avoimuudessaan lähellä jopa syvähaastatteluja. Teemahaastatteluissa edetään tiettyjen etukäteen valittujen keskeisten teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Etukäteen valitut teemat perustuvat usein tutkimuksen viitekehukseen eli tutkimuksesta jo tiedettyyn. Valittujen teemojen tulee siis ennen kaikkea ohjata haastattelua ja sen kulkua. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88.) Teemahaastattelu on kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa paljon käytetty, sillä se vastaa hyvin monia kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia (Hirsjärvi ym. 2004, 197).

Teemahaastattelua on suositeltavaa käyttää varsinkin silloin, kun tarkastellaan tunteellisesti herkkiä asioita tai kysymyksiä, joista haastateltavat eivät ole niin tietoisia tai joista he eivät ole tottuneet puhumaan päivittäin (Åstedt-Kurki & Heikkinen 1994, 420). Tämän lisäksi Tuomi ja Sarajärvi (2018) korostavat, että mahdollisuus tarkentaa tai syventää kysymyksiä haastateltavien vastauksista riippuen, on teemahaastattelun hyviä puolia. Teemahaastatteluissa korostetaan ennen kaikkea ihmisten tulkintoja asioista, ihmisten asioille antamia merkityksiä sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88) ja juuri näihin asioihin tässä tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota.

4.4 Teoriasidonnainen sisällönanalyysi

Tämä tutkimus toteutettiin teoriasidonnaisella sisällönanalyysillä, jossa edetään aineiston ehdoilla ja aineistolähtöisesti unohtamatta teorian merkitystä analyysia

ja lopputulosta ohjaavana elementtinä. Teoriasidonnaisuus tässä tutkimuksessa tarkoittaa ennen kaikkea tutkimuksen teoriaosan käsittämistä ilmiöstä jo tiedettynä etukäteistietona, jolloin teoriasta myös etsitään aineistosta löydetyille tulkinnoille selityksiä ja vahvistuksia tai vastaavasti eroavaisuuksia.

Teoriasidonnainen analyysi sijoittuu Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan aineisto- ja teorialähtöisen analyysin välimaastoon, sillä siinä analyysi ei pohjautu suoraan teoriaan, mutta aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysia. Teoria toimii siis apuna analyysin etenemisessä ja esimerkiksi käsitteistö tulee valmiina eli ilmiöstä jo tiedettynä. Teoriasidonnaisessa analyysissä tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109–110, 133.) Tällöin aineistosta tehdyille löydöksille etsitään tulkintojen tueksi teoriasta selityksiä tai vahvistusta. Tutkija voi myös tehdä havaintoja aineiston vastaamattomuudesta aiempiin tutkimuksiin. (Eskola 2018, 271.)

Teoriasidonnainen sisällönanalyysi etenee aineiston ehdoilla ja on pitkälti aineistolähtöisen analyysin mukainen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133), mutta siinä teoriaa pidetään Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2009, 15) mukaan ennen kaikkea välineenä, joka mahdollistaa tulkintojen tekemisen kerätystä tutkimusaineistosta. Teoriasidonnaisessa analyysissä tiedostetaan absoluuttisen aineistolähtöisyyden haastavuus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109), sillä yleisesti hyväksytyyn periaatteen mukaan havainnot ovat lähtökohdiltaan aina teoriapitoisia. Ei siis ole olemassa täysin objektiivisia ja puhtaita havaintoja, vaan esimerkiksi käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmä ovat aina tutkijan asettamia ja vaikuttavat siten tuloksiin. Uusi teoria ei synny Grönforsin (1982, 33–37) mukaan induktiivisesti pelkkien havaintojen pohjalta, vaan aineiston tarkastelua ohjaavat niin sanotut johtoajatukset, jotka voivat olla epämääräisiä intuitiivisia käsityksiä tai pidemmälle muotoiltuja teoriasta johdettuja ennakko-olettamuksia. Teoriasidonnaisessa analyysissä aikaisemman tiedon vaikutus on siis tunnistettavissa, mutta sen merkitys ei ole teoriaa testaava vaan pikemminkin uusia ajatuksia herättävä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109).

4.5 Aineiston analyysin vaiheet

Tässä alaluvussa kuvataan analyysin etenemistä eli sitä, mitä missäkin vaiheessa tutkimusta on tehty ja miten tutkimuksesta saatuihin tuloksiin on päädytty. Analyysiyksikkönä tutkimuksessa käytettiin sanoja, lauseita ja lausekokonaisuuksia.

Aineiston analyysi aloitettiin jo litterointeja tehdessä, sillä haastattelujen kuunteleminen ja puhtaaksi kirjoittaminen mahdollistivat perusteellisen tutustumisen aineistoon. Litteroinnin jälkeen aineisto tulostettiin ja siihen perehtymistä jatkettiin lukemalla aineistoa useampia kertoja läpi. Kun aineisto oli tullut tutuksi, aloitettiin varsinainen analyysi käsittelemällä aineistoa tutkimuskysymys kerrallaan. Aineiston analyysi aloitettiin ensimmäisestä tutkimuskysymyksestä yliviiiväamällä aineistosta kaikki ne kohdat, jotka liittyivät siihen, millaisia tunteita ohjaaja työssään tuntee. Tämän jälkeen aineistosta poimittiin kaikki tunnepäiväkirjoihin merkityt ja haastateltavien mainitsemat työssään tuntemat yksittäiset tunnesanat eli alkuperäisilmaukset, jotka ryhmiteltiin aluksi positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin. Tämän jälkeen tunteiden ryhmittelyä jatkettiin ryhmittelemällä samankaltaisia tunteita tai samankaltaisiin asioihin ja tilanteisiin liittyviä tunteita keskenään. Tunteiden ryhmittelyä jatkettiin niin kauan, kunnes jokainen tunne oli ryhmitelty ohjaajien tunnepäiväkirjoissa ja haastatteluissa esiintulleiden kuvausten mukaisesti omiin luokkiinsa. Saman tunteen oli mahdollista esiintyä useammassa eri luokassa, mutta näin tapahtui vain muutaman tunteen kohdalla. Tunteiden ryhmittelyn seurauksena muodostui lopulta ohjaajaan itseensä liittyvien tunteiden, ohjaustilanteeseen liittyvien tunteiden ja ohjattavaan liittyvien tunteiden luokat, joihin kaikkiin ryhmiteltiin erikseen positiiviset ja negatiiviset tunteet. Ohjaustilanteeseen liittyvien positiivisten tunteiden luokka jaoteltiin vielä ohjauksen aikaisiin tunteisiin ja ohjauksesta seuraaviin tunteisiin.

Aineiston analyysin seuraavassa vaiheessa keskityttiin toiseen tutkimuskysymykseen eli siihen, mitkä ovat ohjauksen onnistumisen kannalta keskeisimpiä tunnetaitoja, ja poimittiin aineistosta kaikki tähän liittyvät alkuperäisilmaukset, jotka listattiin allekkain tekstitiedostoon tietokoneelle. Seuraavaksi alkuperäisilmaukset redusoiittiin eli pelkistettiin, mikä tarkoittaa Tuomen ja Sarajärven (2018,

123) mukaan tutkimukselle epäolennaisen tiedon karsimista pois. Aineiston pelkistäminen on informaation tiivistämistä tai sen pilkkomista osiin. Aineiston pelkistämistä ohjaa aina tutkimuskysymys eli aineistoa pelkistetään tiivistämällä tutkimuskysymykselle olennaiset ilmaukset. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123.) Esimerkki tämän tutkimuksen aineiston redusoinnista on kuvattu taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston redusoinnista.

| Pelkistetty ilmaus | Alkuperäisilmaus |
|--|--|
| Ajan antaminen opiskelijalle | <i>Et jotkut asiat vaatii tuolla pääkopassa pikkasen enemmän jäsentelyä, ja haluaa pikkasen aikaa pureskella, ennen kun sanoo ja niin se on varmaa opiskelijallakin, et hänellä monet asiat päässä myllertää ja jotta sen myllerryksen saisi jollakin tavalla ojennukseen, niin ei se voi tapahtua painetetussa tilassa tai ei anna sitä aikaa mieltä ja pohtia.</i> |
| Kuuntelemaan oppimisen oman puhumisen sijaan | <i>Se toisen kuunteleminen, et kyllä mä alussa muistan, et hyvin helposti ikään kuin oletti, et tiesi opiskelijan tilanteen, niin mä aloin puhumaan ja puhumaan, kunnes sit oppi kuuntelemaan enemmän, et se toinen kertoo, et tämä on tämä ja antaa sen rauhan.</i> |
| Ei samalla sapluunalla ohjaamista | <i>Se tilanne on aina eri oppilaalle vähä erilainen ja opiskelijoilla on aina eri asia mielessä sillä hetkellä, kun ne varaa ajan ja tulee, et ei mulla mitään sapluunaa ole et tällä mennään vaan aina sen opiskelijan mukaan.</i> |
| Puhtaalta pöydältä aloittaminen uuden opiskelijan kanssa | <i>Toki ei aina tule tyhjästä tähän tilanteeseen, mut ne tunteet pitää pystyä aika nopeesti unohtaan, et kun opiskelija lähtee, niin alkaa jotakin ihan muuta tai on seuraava opiskelija tulossa ja ollaan taas ihan puhtaalla pöydällä tai toisenlaisissa tunteissa, et ei voi antaa tunteiden jäädä.</i> |

Taulukon 1 mukaisen pelkistämisen jälkeen aineiston analyysia jatkettiin klusteroinnilla eli ryhmittelyllä, jossa on Tuomen ja Sarajärven (2018, 124) mukaan kyse samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavien ilmausten etsinnästä sekä aineiston tarkasta läpi käymisestä ja tiivistämisen jatkamisesta. Tässä tutkimuksessa aineiston ryhmittelyllä etsittiin samaan asiaan tai tilanteeseen liittyviä ilmauksia, jotka ryhmiteltiin ja yhdistettiin alaluokaksi. Luokittelun tarkoituksena on aineiston tiivistyminen, sillä siinä yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124.) Klusteroinnin jälkeen aineiston analyysia jatkettiin muodostamalla alaluokista pääluokkia, jotka yhdistyivät yhdeksi tutkimuksen tavoitteen mukaiseksi yhdistäväksi luokaksi. Esimerkki tämän tutkimuksen aineiston klusteroinnista on kuvattu seuraavan sivun taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Esimerkki aineiston klusteroinnista.

| Yhdistävä luokka | Päälouokka | Alaluokka |
|--------------------------------------|----------------------------|--|
| Onnistuneen ohjauksen tunnetaidot | Aito kohtaaminen | Kiireettömyys Kuunteleminen |
| | Tunteiden mukauttaminen | Tilannesidonnaisuus Tunteiden nollaaminen |

Aineiston klusteroinnin jälkeen aineisto abstrahoidaan eli käsitteellistetään, mikä tarkoittaa teoreettisten käsitteiden muodostamista tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon perusteella. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 125, 127) katsovat klusteroinnin olevan osa abstrahointiprosessia, jossa on kyse analyysillä saatujen luokkien yhdistelemisen jatkamisesta ja siten siirtymisestä aineiston kielellisistä ilmauksista kohti teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Abstrahoinnin avulla siis rakennetaan kokonaisvaltaista kuvausta tutkimuskohteesta.

Tämän tutkimuksen kolmas tutkimuskysymys koski tunteiden ja tunnetaitojen merkitystä ohjaustyössä ja myös kyseisen tutkimuskysymyksen analyysi aloitettiin poimimalla aineistosta kaikki siihen liittyvät alkuperäisilmaukset sekä jatkamalla analyysia redusoinnin, klusteroinnin ja abstrahoinnin periaatteiden ja äskeisten esimerkkien mukaisesti muodostaen lopulta kolme tutkimuskysymyksen kannalta keskeistä teemaa. Myös tutkimuksen tuloksia esittelevässä luvussa on hyödynnetty taulukointia tulosten selkeyttämiseksi sekä sisällönanalyysin läpinäkyväksi tekemiseksi.

4.6 Eettiset ratkaisut

Tämä tutkimus on toteutettu eettiset näkökulmat huomioiden. Eettisyys tutkimuksen toteuttamisessa otettiin huomioon tutkimuksen jokaisessa vaiheessa aina haastateltavien valinnasta ja informoimisesta aineiston keräämiseen ja säilyttämiseen. Tutkimus on toteutettu Euroopan unionin tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaisesti ottaen huomioon erityisesti tutkimukseen osallistujien

henkilötietojen käsittelyn. Tutkimuksen tietosuoja-asioissa on noudatettu tietosuoja-asetukseen pohjautuvaa Jyväskylän yliopiston tietosuojapolitiikkaa. Tutkimukselle on haettu viralliset tutkimusluvut asiaankuuluvilta tahoilta.

Tärkeän osan tutkimuksen eettisyydestä muodostaa tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus sekä tutkittaville jaetun informaation riittävyys (Kuula 2015, 73). Tutkimukseen osallistujille annettiin ennen tutkimuksen toteuttamista tietosuojailmoitus, joka sisälsi kuvauksen tutkimuksen luonteesta, taustasta ja tarkoituksesta, tiedot henkilötietojen käsittelystä, suojaamisesta, säilyttämisestä ja arkistoisesta sekä asiaa tutkimukseen osallistujien oikeuksista. Tietosuojailmoitukseen perehtymisen lisäksi tutkimukseen osallistujille annettiin tietoa tutkimuksesta myös suullisesti ja heillä oli aikaa harkita tutkimukseen osallistumista sekä esittää mahdollisia kysymyksiä tutkimusta koskien.

Tutkimukseen osallistumisen ja luvan tietojensa käyttöön tietosuojailmoituksessa kuvatulla tavalla osallistujat vahvistivat allekirjoittamalla lomakkeen tutkimukseen suostumisesta. Tutkimukseen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja tutkimukseen osallistuminen sai missä tahansa vaiheessa ilman seuraamuksia peruuttaa tai keskeyttää sekä pyytää itsestä kerättyjen tietojen hävittämistä, mitä Tuomi ja Sarajärvi (2018, 116) pitävät tärkeänä eettisenä periaatteena tutkittavien kannalta. Tutkimukseen osallistumisesta ei maksettu palkkiota.

Tutkimuksessa kerättyjä tietoja ja tutkimustuloksia käsiteltiin luottamuksellisesti tietosuojalain edellyttämällä tavalla. Tutkimuksen aineistoa ja henkilötietoja säilytettiin tietoturvalisestisesti tiloissa, joihin ulkopuolisilla ei ollut pääsyä. Tutkimukseen suostumuslomaketta säilytettiin niin kauan, kunnes aineisto oli anonymisoitu, minkä jälkeen lomake hävitettiin. Muita henkilötietoja tutkimuksessa ei käsitelty eikä henkilötietoja missään vaiheessa yhdistetty tunnepäiväkirjoihin tai haastatteluaineistoon. Haastattelut nauhoitettiin ääninauhurilla, joka ei ollut yhteydessä verkkoon. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin ja litterointivaiheessa aineisto anonymisoitiin eli sieltä poistettiin kaikki henkilökohtaiset tai yksityiskohtaiset tiedot, joista henkilö tai hänen edustamansa oppilaitos olisi ollut mahdollista tunnistaa. Litteroinnin jälkeen äänitallenteet hävitettiin. Tutkimuksen päätyttyä myös tunnepäiväkirjat ja litteroidut haastattelutekstit hävitettiin.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

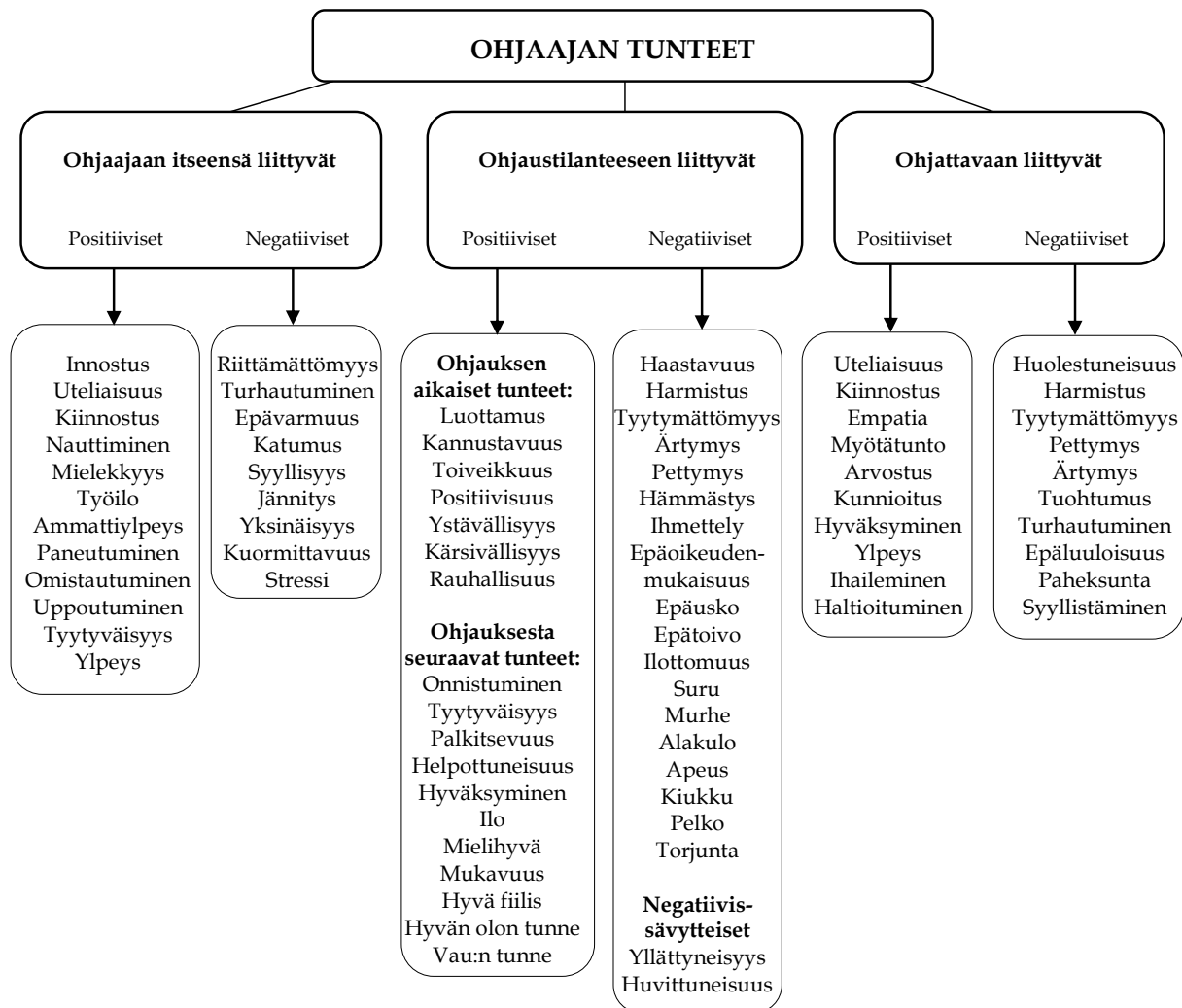
Tässä luvussa käydään läpi tunnepäiväkirjojen ja haastattelujen teoriasidonnaisen sisällönanalyysin avulla saadut tutkimuksen tulokset. Tutkimuksen tulokset käydään läpi tutkimuskysymys kerrallaan aloittamalla ohjaajien työssään tuntemista tunteista, käsittelemällä sen jälkeen ohjauksen onnistumisen kannalta keskeisimmät tunnetaidot ja paneutumalla lopuksi yleisemmin siihen, mikä on tunteiden merkitys ohjaustyössä. Tunteiden merkitys ohjaustyössä on kuitenkin koko tutkimuksen läpi kantava teema ja siten myös kahden ensimmäisen tutkimuskysymyksen tulokset osaltaan kertovat tunteiden ja tunnetaitojen merkityksestä ohjauksessa. Suorat lainaukset haastatteluaineistosta on erotettu tekstistä *kursivoivoinnein*. Tuloksia havainnollistetaan ja sisällönanalyysin etenemistä tehdään läpinäkyväksi kuvioin ja taulukoin.

5.1 Ohjaajien tunteiden kirjo

Ohjaustilanteissa nähtiin koko tunteiden kirjon olevan vahvasti läsnä: *täällä itketään ja nauretaan ja tunteita on joskus enemmän ja joskus vähemmän*. Tässä tutkimuksessa keskitytään nimenomaan ohjaajan tunteisiin, mutta ohjauksen vuorovaikutuksellisuuden sekä varsinkin esimerkiksi empatian tunteen kautta ohjaajan tunteet usein myös liittyvät ja linkittyvät ohjattavan tunteisiin. Ohjaajien ammatillinen rooli asettaa tietynlaiset raamit tunteiden kokemiseen ja ilmaistamiseen ohjattaviin verrattuna, mutta ohjaajat kokivat kuitenkin tekevänsä työtä, jossa on luontevaa tuntea erilaisia tunteita ja johon tunteet tavalla tai toisella väistämättä kuuluvat ja jossa tunteista on jopa hyötyä. Sen vuoksi ohjaajat eivät halunneet koskaan tukahduttaa tunteitaan, vaan ainoastaan hallita ja käsitellä niitä. Ohjaajien tunteiden kirjon laajuudesta kertoo se, että tunnepäiväkirjoihin ohjaajat olivat merkinneet yhteensä 79 erilaista työssä kokemaansa tunnetta.

Ohjaajien työssään kokemat tunteet jaoteltiin positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin ja ryhmiteltiin ohjaajaan itseensä liittyviksi tunteiksi, ohjaustilanteeseen liittyviksi tunteiksi ja ohjattavaan liittyviksi tunteiksi. Ohjaustilanteeseen

liittyvät positiiviset tunteet jaoteltiin vielä ohjauksen aikaisin tunteisiin ja ohjauksesta seuraaviin tunteisiin. Lisäksi ohjaustilanteeseen liittyvistä tunteista eroteltiin negatiivissävytteiset tunteet, jotka ovat sinällään positiivisia, mutta tietyissä tilanteissa negatiivisen sävyn saavia tunteita. Ohjaajan työssään tuntemien tunteiden ryhmittely esitetään kuviossa 1.



KUVIO 1. Ohjaajan tunteet.

Kuten kuvio 1 osoittaa, tuntevat ohjaajat työssään monenlaisia tunteita ja niiden ryhmittely auttaa jäsentämään, millaisia nuo tunteet ovat ja mihin ne liittyvät. Seuraavissa alaluvuissa käydään läpi ensin ohjaajien työssään tuntemia positiivisia tunteita ja sen jälkeen ohjaajan työssään tuntemia negatiivisia tunteita.

5.1.1 Positiiviset tunteet – ilosta innostumiseen

Ohjaajat tunsivat omasta mielestään enemmän positiivisia kuin negatiivisia tunteita työssään ja positiiviset tunteet liittyivät ennen kaikkea ohjauksen onnistumiseen ja työn mielekkyyteen.

Ohjaajaan itseensä liittyvät positiiviset tunteet. Ohjaajat mainitsivat innostuksen, uteliaisuuden ja kiinnostuksen olevan tunteita, jotka ovat päivittäin läsnä heidän työssään ja joita ilman ohjaustyötä olisi vaikea tehdä, sillä: *jos et sä ole aidosti utelias ja kiinnostunut siitä mitä sä teet, niin silloin harvemmin se innostukseen näkyy ulospäin ja tuskin ohjauksesta tulee mitään.* Vaikka uteliaisuus ja kiinnostus ovat vahvasti myös ohjattavaan liittyviä tunteita, pitävät ohjaajat niitä ohjaajan perustunteina, jotka *kumpuavat omasta itsestä ja mahdollistavat tämän työn tekemisen.* Ohjaavat kokivat työnsä ja varsinkin sen, että saa työssään auttaa muita ihmisiä, mielekkääksi ja kertoivat nauttivansa työstään ja kokevansa viikoittain iloa ja ammattiyylpeyttä. Työilo ja työn mielekkyys taas saivat ohjaajat usein tuntemaan paneutumisen, omistautumisen ja uppoutumisen kaltaisia tunteita. Ohjaajat tunsivat työssään usein myös tyytyväisyyttä ja ylpeyttä itsestään.

Ohjaustilanteeseen liittyvät positiiviset tunteet. Ohjaustilanteisiin liittyi joukko ohjaajien ohjauksen aikana tuntemia tunteita, joita he toisaalta myös tietoisesti tavoittelivat ja pyrkivät luomaan. Siinä missä esimerkiksi tyytyväisyyden, helpottuneisuuden ja onnistumisen tunteet olivat ohjaustilanteesta seuraavia tunteita, liitettiin esimerkiksi kannustavuuden, toiveikkuuden ja kärsivällisyyden tunteet selkeämmin ohjaustilanteen aikaisiksi tunteiksi. Ohjaustilanteen aikaisia tunteita ohjaajat pitivät samalla onnistuneen ohjauksen kannalta olennaisina tunnetiloina. Luottamuksen tunne tuli tunnepäiväkirjoissa ja haastattelussa esiin moneen kertaan ja monessa kohtaa ja ohjaajat tunsivat usein luottamusta ohjaustilanteeseen eli siihen, että ohjauksessa onnistutaan ja päästään eteenpäin. Sen lisäksi, että ohjaajat itse tunsivat luottamuksen tunteita ohjaustilanteissa, he myös korostivat luottamuksen luomisen tärkeyttä ohjaustilanteen aikana, sillä: *myös ohjattavalle on pystyttävä luomaan luottamuksen tunne.*

Ystävällisyyden tunteet liittyivät ennen kaikkea siihen, että ohjaajat kokivat olevansa ohjattavien kanssa samalla puolella ja halusivat opiskelijoiden kokevan

olevan tervetulleita ohjaustilanteeseen. Ohjaajat kertoivat tuntevansa työssään myös kärsivällisyyden ja rauhallisuuden tunteita, joiden he kertoivat ilmenevän esimerkiksi siten, että: *jaksaa aina kuunnella kaikki ne opiskelijoiden selityksetkin*. Osa ohjaajista kertoi olevansa rauhallisia ja kärsivällisiä perusluonteeltaankin, mutta osa taas koki siviilielämässään reagoivansa huomattavasti voimakkaammin, mutta pystyvänsä työssä suhtautumaan tunteisiin ammatillisemmin, mikä näkyy juuri rauhallisuuden ja kärsivällisyyden tunteina heidän työssään. Kannustavuuden ja toiveikkuuden tunteiden kokemisen ohjaajat näkivät ohjauksen onnistumisen kannalta merkittäviksi ja pyrkivät aina välittämään kyseisiä tunteita myös ohjattaville: *kannustus on hirveen tärkeää, et onhan sun itse uskottava siihen, että kyllä tää tästä ja luotettava, et asiat järjestyy, jotta voit kannustaa myös toista*. Myös toiveikkuuden tunteen ohjaajat näkivät syntyvän nimenomaan positiivisuuden ja kannustavuuden kautta ja mainitsivat, että: *kyllä mulla aina on sellanen positiivinen tunne ja toivo ja toiveikkuus aina mukana tai tunne, että tää tais onnistua hyvin ja selasta toivoa myöskin siinä, että näin myös todella olisi*. Toisaalta ohjaajat myös aina toivoivat, että *ohjattavat löytäisivät paikkansa ja pääsisivät sinne, minne haluavatkin*.

Ohjaustilanteista seurasi paljon erilaisia positiivisia tunteita ja varsinkin onnistumisen tunteet saivat ohjaajissa aikaan *hyvää fiilistä ja hyvän olon tunnetta*. Tyytyväisyys ohjaustilanteisiin ja niiden sujumiseen tai onnistumiseen sai ohjaajat myös usein tuntemaan mukavia tunteita, kuten iloa ja mielihyvää. Tyytyväisyyden kohdalla korostettiin sitä, ettei riitä, että on tyytyväinen itseensä, vaan sen lisäksi täytyy olla tyytyväinen siihen tilanteeseen ja kokonaisratkaisuun. Ohjaustilanteeseen liittyvät positiiviset tunteet saattoivat joskus olla myös todella voimakkaita: *aina kun on pystynyt jotain auttamaan eteenpäin ja ne tilanteet, joissa saa tietää, et on lähtenyt hyvään suuntaan ja on pystynyt auttamaan, niin ne on aina et vau, niissä tulee sellanen vau:n tunne*.

Ohjaajat tunsivat ohjaustilannetta seuraavana tunteena usein palkitsevuutta ja varsinkin *ne muutokset mitä ohjattavassa näkyy ja se, että näkee sen ohjattavan pääsevän eteenpäin*, koettiin erityisen palkitsevana. Toisaalta palkitsevaa saattoivat olla myös tilanteet, joissa opiskelija *ikään kuin realisoi tilanteen, et vaikka tää ala tai tää elämäntilanne ei nyt ole mahdollista, et se voi olla palkitsevaa, et opiskelija*

*tekee sen päätöksen et hän ei ole enää sellasessa löyhässä hirressä niin sanotusti. Palkitsevuuden tunne ei siis liittynyt pelkästään selkeisiin onnistumisiin vaan myös oikeisiin päätöksiin, joihin ohjaajat usein liittivät myös helpottuneisuuden ja hyväksynnän kaltaisia tunteita. Ohjaajat tunsivat helpottuneisuutta, kun ohjattava teki heidän mielestään oikean ja sopivan ratkaisun, mutta toisaalta ohjaajien oli pystyttävä hyväksymään myös toisenlaisia ratkaisuja ja päätöksiä: *kun opiskelija päätti vaihtaa koulutusta, niin meiltähän se on pois, mutta mä hyväksyin sen asian siinä tilanteessa, tunsin hyväksymistä.**

Ohjattavaan liittyvät positiiviset tunteet. Kaikki ohjaajat olivat sitä mieltä, että ohjaajan tulee olla aidosti utelias ja kiinnostunut ohjattavasta ja ohjattavan tilanteesta: *uteliaisuus on semmonen mistä mä oon tykänny ja mitä tunnen paljon ja oon aina ollu hirvittävän kiinnostunut niistä opiskelijoiden tarinoista ja utelias ja niitä on ihana kuunnella.* Sen lisäksi, että ohjaajat näkivät ohjauksen edellyttävän uteliaisuutta ja kiinnostusta, he pitivät tärkeänä pystyä herättämään uteliaisuutta myös ohjattavassa. Keskeisiksi ohjattavaa kohtaan tuntemiksi tunteiksi nousivat myös empatian ja myötätunnon tunteet, joista ohjaajat puhuivat pitkälti synonyymeina. Empatialla ja myötätunnolla ohjaajat tarkoittivat omien sanojensa mukaan: *tukemista, toisen aseman ja tilanteen tunnistamista ja ymmärtämistä ja ehkä vähän siihen tunteeseenkin mukaan tulemista.* Empatia nähtiin myös *toisen tunneviestin vastaanottamisena.* Empatian ja myötätunnon tunteet nähtiin ohjaukseen kuuluviksi tunteiksi, kunhan kyseisissä tunteissa ei mennä liian syvälle, vaan säilytetään ammatillinen ote. Empatiaan palataan tarkemmin tunnetaitoja käsittelevissä tuloksissa.

Ohjaajat tunsivat ohjattavaa kohtaan myös arvostusta ja kunnioitusta ja korostivat sitä, että on tärkeää hyväksyä ohjattava ja asia sellaisena kuin se on: *koin iloa siitä, et mä voin hyväksyä sen, et tolla on tosi hyvät pointit tässä jutussa ja mietitty jatko, et se varmasti pääsee eteenpäin, vaikka mä en täysin samaa mieltä siitä asiasta itse olisikaan.* Arvostamisen, kunnioituksen ja hyväksynnän tunteita ohjaajat kuvailivat myös *hyvän kohtaamisen työkaluiksi.* Niiden lisäksi ohjaavat tunsivat usein ylpeyttä ohjattavistaan ja tunnistivat joissakin tilanteissa jopa ihailun ja haltioitu-

misen tunteita ohjattavaa kohtaan. Ihailun tunne ilmeni silloin, kun ohjaajat huomasivat, että *tosi usein niiltä ohjattaviltakin oppii paljon ja ihailee heitä siinä. Haltioitumista eräs ohjaaja kuvaili seuraavasti: olin hirveen ilonen jos mä haltioiduin jostain jonkun nuoren ihmisen ajatuksesta tai jostakin, et se on keksinyt jotain sellaista tai se haluaa kertoa jotain sellaista, mikä vie sitä eteenpäin. Et se on ollu must aivan ihanaa”*

5.1.2 Negatiiviset tunteet – tuohtumuksesta turhautumiseen

Ohjaus on työtä, jossa tilanteet ovat moninaisia ja joskus vaikeitakin ja siksi ohjaajat tuntevat paljon myös negatiivisia tunteita työssään. Tunnepäiväkirjoissa negatiivisia tunteita tuli esiin määrällisesti lähes yhtä paljon kuin positiivisia tunteita, mutta ne kestivät yleensä vähemmän aikaa kuin positiiviset tunteet eivätkä seuranneet ohjaajia juurikaan esimerkiksi vapaa-ajalle. Ohjaajien tuntemat negatiiviset tunteet olivat lähinnä erilaisten vaikeiden, hankalien tai monimutkaisten ohjaustilanteiden aiheuttamia ja laukaisemia.

Ohjaajaan itseensä liittyvät negatiiviset tunteet. Itseensä liittyvistä negatiivisista tunteista ohjaajat tunnistivat selvästi eniten riittämättömyyden tunteita, sillä: *aina ajattelen, et pitäis jotakin pystyä sille opiskelijalle antamaan, et jos se on kauheen mutkikas ja monisäikeinen asia niin riittämättömyys on ehkä semmonen mikä tulee, että ei tähän nyt mitään ratkaisuja pysty siinä kehittelemään tai vaikea löytää oikein mitään vastausta. Ohjaajat avasivat tekijöitä, jotka useimmiten johtavat riittämättömyyden kaltaisiin tunteisiin kertomalla, että: kun se ei aina ole minun peukalon alla se asia, et jotkut asiat lähtee liikkeelle, et ne voi olla pitkiä prosesseja nii se vähän tuo sitä turhautumista ja riittämättömyyttä.*

Negatiivisista tunteista varsinkin katumuksen ja syyllisyyden tunteet tulivat tunnepäiväkirjoissa esille ja katumusta tunnettiin selkeästi tilanteissa, joissa jäätiin pohtimaan, olisiko pitänyt tai voinut tehdä jotain enemmän. Katumuksen ja syyllisyyden tunteet liittyivät ohjaajien mukaan *enemmän ikäviin asioihin, et jos on jotain semmosta, niin mieltii kovasti et mitä ois pitänyt tehdä paremmin tai aiemmin.* Vaikka ohjaajat rinnastivat syyllisyyden tunteen katumuksen tunteeseen, he kuitenkin korostivat, että: *syyllisyys ei kuitenkaan liity koskaan sellaiseen tarkoitukselliseen et olisin tarkoituksella tehnyt jotakin väärin ja se aiheuttaisi syyllisyyden tunnetta,*

vaan ennemminkin juuri tuohon katumukseen liittyy. Katumuksen ja syyllisyyden tunteisiin liittyi usein myös epävarmuuden tunne, mutta epävarmuuden tunnetta oli koettu enemmän uran alkuvaiheessa, jolloin jotkut tilanteet ja oma toiminta niissä saattoivat jäädä mietityttämään. Enemmän uran alkuvaiheisiin liitettiin myös jännittämisen tunne esimerkiksi siitä; *miten niiden opiskelijoiden kanssa pärjää*, mutta ajateltiin jännittämisen tunteen sittemmin laantuneen, sillä nykyään *on rauhoittunut ja tietää, että kyllä näillä asioilla on tapana selvitä*. Toisaalta vaikeat tai monimutkaiset tilanteet tai esimerkiksi kommunikation sujuvuus vaikkapa toista kieltä puhuvan ohjattavan kanssa saattavat jännittää ohjaajia edelleenkin.

Myöskään yksinäisyyden tunne ei ollut ohjaajille vieras tunne, sillä: *ohjaus on vähän sellasta yksinyrittämistä ja välillä tuntuu, että oon ihan yksin näiden tilanteiden kanssa*. Toisaalta ohjausta tehdään kuitenkin yhdessä ja apua on saatavilla ja tämän ohjaajat toivat esiin kertomalla, että: *vaikka tää on sinänsä yksinäistä työtä, et sä oot yksin sen tilanteen kanssa, mut sä tiedät mistä saat apua ja tukea, jos tarve vaatii*. Ohjaajat tunsivat tunnepäiväkirjojen mukaan työssään ajoittain myös stressiä ja kuormittavuutta, vaikka kokivatkin hallitsevansa stressiä hyvin ja osaavansa erottaa työn ja vapaa-ajan toisistaan. Silloin kun ohjaajat kuitenkin tunsivat stressin tai kuormittavuuden tunteita työssään, he myös helpommin tunsivat muita negatiivisia tunteita. Ohjaajien stressinhallintaan palataan myöhemmin tunnetaitoja käsittelevissä tuloksissa.

Ohjaustilanteeseen liittyvät negatiiviset tunteet. Ohjaustilanteet herättivät ohjaajissa monenlaisia negatiivisia tunteita, mutta suurin osa niistä oli vaikeiden, haastavien tai monimutkaisten tilanteiden aiheuttamaa harmistusta, tyytymättömyyttä ja ärtymystä. Ohjaajat saattoivat olla pettyneitä ohjaustilanteeseen tai sen kulkuun, mutta toisaalta ohjattavien kertomat tarinat aiheuttivat usein myös hämmästyksen, ihmettelyn ja epäoikeudenmukaisuuden tunteita muun muassa siitä: *miten voikaan niin moni asia mennä solmuun jonkun opiskelijan kohdalla, et miksi voi olla niin epäonnista*. Joskus ohjaajat tunsivat myös sellasta epäuskon tunnetta, *et en epäile niitten tarinoitten paikkansa pitävyyttä, mutta sellasta epäuskoo, et voiks jollekin ihmiselle oikeesti tapahtua tollasia asioita*. Ihmettelyn ja hämmästyksen

tunteita nousi siis pintaan pohtiessa; *miksi joku tilanne oli sellainen kuin oli ja miten asian saisi parhaiten vietyä eteenpäin*. Toisaalta vaikka ohjaajat usein tunsivat tilanteista harmistusta, he pyrkivät myös parhaansa mukaan realisoimaan tilannetta ohjattavalle: *mä oon harmissani et näin on, et sun opinto-oikeusaika on esimerkiksi loppumassa, et mä oon harmissani sun puolesta, mut tilanne on nyt näin ja fakta on nyt näin, mut sit lähetään niitä vaihtoehtoja hakeen*.

Hankalat tilanteet ja ohjattavien surulliset tarinat saivat ohjaajat tuntemaan epätoivon, murheen, alakulon ja apeuden kaltaisia tunteita: *se tuottaa hirveetä surua kun tajuaa, et tää menee nyt ihan päin mäntyä oikeesti tää juttu, se on iso suru mulla aina*. Joskus ohjaustilanteissa voi tulla esiin ohjattavan kannalta hyvinkin epäreilulta tuntuvia asioita ja silloin ohjaajat saattavat tuntea jopa kiukkua ja sanoittaa-kin tuntemuksiaan ohjattaville esimerkiksi korostamalla, että: *tuntuu kyllä tosi epäreilulta ja kuulostaapa kohtuuttomalta*. Voisi sanoa, että ohjaustilanteisiin liittyvät negatiiviset tunteet heijastelivat pitkälti ohjattavan tunteita tai nousivat empatian kautta asettumalla ohjattavan asemaan. Eräs ohjaajista mainitsikin, että: *vaikka tässä kantaa raskasta taakkaa kuitenkin, niin kyllä mä ajattelen aina et se on kaikista raskainta sillä kokijalla itsellään*.

Myös pelon tunne nousi tunnepäiväkirjoissa esiin tilanteissa, joissa on esimerkiksi: *ihan vaan tullut sellanen tunne, et ihan intuitio, et tää opiskelija on vähän outo et mitä mä tän kans teen*. Pelon tunteet eivät yleensä liittyneet mihinkään konkreettiseen tai todelliseen, vaan enemmänkin juuri omaan tunteeseen ja vaihtoon. Ohjaajat myös korostivat tuntevansa pelon tunnetta työssään hyvin harvoin. Torjunnan tunteen ohjaajat kertoivat merkinneensä tunnepäiväkirjaan joissakin yksittäisissä tilanteissa, kuten vaikkapa silloin, kun: *ohjattavaa rupes itkettään kovasti, niin mä sitten kosketin häntä käteen ja hän oikeen pelästy tosi kovasti ja veti käden pois, et siinä mä koin, et mä lähestyin väärällä tavalla, et se on ainoa missä koin torjuntaa tunteen puolella*. Ohjaajat kertoivat ohjaustilanteissa tuntevansa välillä myös esimerkiksi yllättyneisyyttä ja huvittuneisuutta, jotka ovat sinällään positiivisia tunteita, mutta saavat negatiivisen sävyn silloin, kun niitä tunnetaan ikään kuin väärässä paikassa tai väärästä asiasta: *siinä oli yllättyneisyyttä ja huvit-*

tuneisuutta, et miksi se halusi kertoa sen yksityiskohdan elämästään. Silloin kun ohjaajat tunsivat tiettyjä tunteita ikään kuin väärässä paikassa, ei niitä luonnollisestikaan haluttu näyttää ohjattavalle. Ohjaajat kuitenkin painottivat tällaisten tilanteiden olevan melko harvassa ja kertoivat esimerkiksi, että: en mä yleensä ylläty tai ainakaan huvitu oikein mistään, et tavallaan kaikki on ihan ok, mitä ohjattavat tähän tuo.

Ohjattavaan liittyvät negatiiviset tunteet. Ohjattavaan liittyvistä negatiivisista tunteista ohjaajat tunsivat tunnepäiväkirjojen mukaan eniten huolestuneisuutta ja huolta ohjattavasta ja tämän asioista. Huolta herättivät esimerkiksi tilanteet, joissa: *oli sovittu opiskelijan kanssa, et seuraavalla kerralla, kun tavataan, hänellä on tietyt asiat prosessissa tai tehtynä ja kävikin niin et hänellä ei ollut tehtynä mitään ja se herättää aina huolta, et miten tästä eteenpäin, kun koitetaan realistisesti miettiä tavoitteita ja suunnitelmia.* Huolta kannettiin usein myös ohjattavien mahdollisesta tyhjän päälle jäämisestä ja huolestuneisuus ohjattavasta saattoi jäädä myös päälle, jolloin eräs ohjaajista esimerkiksi saattoi miettiä: *laittaisinko vaikka sähköpostia tai jotakin.* Toisaalta mietittiin myös sitä: *missä on se taitekohta, kun huolestuminen on niin aiheellista, et sille huolestumiselle pitäis heti tehdä jotain, eikä antaa sen edetä sen huonon kehityksen yhtään enempiä.*

Huolestuneisuuden lisäksi ohjaajat tunsivat ohjattavaa kohtaan myös harmistusta ja tyytymättömyyttä ja saattoivat olla jopa pettyneitä tai ärtyneitä esimerkiksi siihen, ettei ohjattava ollut tehnyt sovittuja asioita tai tullut paikalle sovittuna aikana. Paikalle tulematta jättäminen aiheutti myös tuohtumusta ja turhautumista, sillä: *se aika on aina joltain toiselta pois ja on opiskelijoita, jotka täällä mielellään kävis.* Se, ettei sovituista asioista pidetty kiinni, herätti ohjaajissa myös epäluuloisuutta, sillä: *siitä tulee vähän sellanen tunne, että en mä nyt ole ihan varma, et tuleeko tätä hoidettua nyttenkää. Mutta nää on vähän, mä en niinku tykkää, et mä koen tällästä.* Joskus harmistuksen, ärtymyksen ja tyytymättömyyden tunteet saattoivat mennä myös paheksunnan ja syyllistämisen puolelle esimerkiksi siten, että: *syyllisti mielessään sitä opiskelijaa, et mikset sä nyt tee mitään ja sun pitäis tarttua niskasta, kunnes on ymmärtänyt mielenterveyden haasteita ja monia muita asioita et ei se niin yksinkertaista ehkä ole tää elämä.*

Ääripään negatiiviset tunteet. Negatiivisista tunteista esimerkiksi äärimmäisen raivon, vihan, suuttumuksen, inhon, vastenmielisyyden, järkyttyneisyyden tai ahdistuksen kaltaisia tunteita ohjaajat eivät tunnepäiväkirjoihin merkinneet ja pitivät niitä todella harvinaisina. Ohjaajat eivät kokeneet kyseisiä tunteita työhön kuuluviksi ammatillisiksi tunteiksi, mutta uskoivat, että: *äärimmäisissä tilanteissa niitäkin kai voisi työssä tuntea*. Esimerkiksi poikkeuksellisissa tilanteissa, kuten vaikka kuullessaan opiskelijan joutuneen rikoksen uhriksi, voi ohjaajallakin herätä vahvakin vihan tunne kyseistä tilannetta kohtaan. Ohjaajien oli kuitenkin vaikea kuvitella tilanteita, joissa he olisivat ohjattavalle vihaisia tai suuttuneita. He myös korostivat tarkkuutta varsinkin äärimmäisten tunteiden ilmaisemissa, sillä: *jos sä kokisit raivoa tai vihaa, niin et sä tässä... vaikka mä sanoin, et pitää olla tunteissa avoin, niin et sä tässä ala lyömään nyrkkiä pöytään ja kiroilemaan*. Ohjaajan omat voimakkaat tunteet tulisi hoitaa niin, etteivät ne näy opiskelijalle ja tähän tunteiden säätelyyn palataan tarkemmin tunnetaitoja koskevissa tuloksissa.

5.2 Ohjaajien tunnetaitoisuus – kuuntele, huomioi ja ymmärrä

Ohjaajat tunnistivat työssään paljon tilanteita ja asioita, joissa he tavalla tai toisella ovat tekemisissä tunteiden kanssa ja joissa tunnetaidoista on heille hyötyä. Sisällönanalyysi tuotti yhdeksän pääluokkaa: 1) tunteiden välittämän tiedon hyödyntäminen, 2) ohjattavalähtöisyys, 3) tunteiden mukauttaminen, 4) aito kohtaaminen, 5) empatia, 6) eteenpäin vieminen, 7) ideaalin tunnetilan luominen, 8) itsetuntemus ja 9) stressinhallinta, jotka kuvaavat ohjauksen onnistumisen kannalta keskeisimpiä tunnetaitoja ohjaajien näkökulmasta.

Seuraavissa alaluvuissa paneudutaan näihin yhdeksään keskeiseen tunnetaitoon yksityiskohtaisemmin. Tulosten selkiyttämisen ja sisällönanalyysin läpinäkyvyyden vuoksi on jokaisen tunnetaidon kohdalla hyödynnetty taulukoita.

5.2.1 Tunteiden välittämän tiedon hyödyntäminen

Ohjaus perustuu vuorovaikutukselle ja tunteet ovat aina merkittävä osa vuorovaikutusta, joten ohjaajat pitivät yhtenä tärkeimmistä tunnetaidoistaan kykyä

hyödyntää tunteita ja niiden välittämää tietoa ohjausvuorovaikutuksessa ja ohjaustilanteissa. Taulukossa 3 on kuvattu tunteiden välittämisen tiedon hyödyntämiseen liittyvät tunnetaidot eli sisällönanalyysin avulla muodostetut alaluokat.

TAULUKKO 3. Tunteiden välittämisen tiedon hyödyntäminen ohjaajan tunnetaitona.

| Päälouokka | Alaluokat |
|---|--|
| Tunteiden välittämisen tiedon hyödyntäminen | Tunteiden havainnointi osana vuorovaikutusta Vuorovaikutusta estävien tunteiden tunnistaminen Tunteiden syiden tunnistaminen Tunteiden vaikutuksen tiedostaminen Tunteiden sanoittaminen |

Tunnetaitoinen ohjaaja havainnoi, tunnistaa ja osaa eritellä ohjaustilanteessa esiintyviä tunteita ja toimia niiden mukaan, sillä tunteiden ja tunnetaitojen avulla on mahdollista viedä vuorovaikutusta eteenpäin toivotulla tavalla, ja siten edesauttaa onnistunutta ohjausta. Tunteet ovat aina osa vuorovaikutusta ja onnistunut ohjaus edellyttää tunteita ja tunnetaitoja, sillä: *ilman niitä on vaikea päästä kiinni toisen ihmisen ajatuksiin ja maailmaan ja tunteisiin*. Toisaalta jotkut tunteet saattavat myös haitata tai estää aidon vuorovaikutussuhteen syntymistä tai ohjauksen etenemistä ja ohjaajan tunnetaitoisuutta tällöin on tunnistaa nämä estävät tunteet tai esimerkiksi syyt tiettyjen tunteiden takana. Samoin on oleellista tiedostaa tunteiden vaikutus päätöksentekoon, asenteisiin ja mielipiteisiin.

Tunteiden hyödyntäminen osana vuorovaikutusta ei ole pelkästään omien ja ohjattavan tunteiden havainnointia ja huomiointia, vaan on myös tärkeää sanoittaa ja tuoda esiin, että on havainnoinut ja huomionnut toisen tunteen. Ohjaajat sanoittivat havainnoimiaan tunteita esimerkiksi sanomalla, että: *musta tuntuu, että sä olet tosi turhautunut tähän tilanteeseen*. Ohjaajat myös sanoittivat omia tilanteissa heränneitä tunteitaan kertomalla esimerkiksi, että: *kuulostaapa kohtuuttomalta, tuntuu epäreilulta tai nyt voit olla ylpeä itsestäsi*. Ohjaajan oman tunteiden havainnoinnin, tunnistamisen ja erittelyn lisäksi, on tärkeää ohjata myös ohjattavaa tunnistamaan ja erittelemään tunteitaan ja sanoittamaan niitä halutessaan.

Ohjaajat kertoivat kysyvänsä välillä suoraan, miltä ohjattavasta tuntuu. He pitivät tärkeänä osata ohjata ohjattavaa erittelemään tunteitaan, sillä: *esimerkiksi tunne siitä, että seinät kaatuu päälle, on aika kaiken kattava tunne, mut se ei mitään siellä on taustalla tai minkälaisista tunteista se koostuu tai mitä tunteita sinne oikeesti sisältyy.*

Tunteiden hyödyntäminen vuorovaikutuksessa on siis pitkälti sitä, että kiinnitetään huomiota tilanteen kannalta oleellisiin tunteisiin, mietitään mistä ne johtuvat ja ymmärretään tunteet vuorovaikutukseen, toimintaan ja päätöksiin vaikuttavina tekijöinä. Tunteet antavat meille arvokasta informaatiota ja tunnetaitoinen ohjaaja osaa hyödyntää tämän informaation ohjauksessa ja vuorovaikutuksessa. Ohjaajat pitivät tunteiden havainnointia ja hyödyntämistä vuorovaikutuksessa tärkeänä tunnetaitona, jotta: *ei menisi ihan metsään siinä vuorovaikutuksessa.* Tunteita yhdessä ohjattavan kanssa sanoittamalla tunteista tullaan entistä tietoisemmiksi, niitä on helpompi hyödyntää ja niiden vaikutusta arvioida, mutta ohjaajat myös painottivat, että: *tunteiden havainnointi menee ohi ilmaisemisesta.* On onnistuneen ohjauksen kannalta tärkeämpää havainnoida, tunnistaa ja tiedostaa tunteet kuin välttämättä aina lähteä edes sanoittamaan niitä.

5.2.2 Ohjattavalähtöisyys

Toisena tunnetaitona ohjaajat korostivat ohjattavalähtöisyyttä, joka tarkoittaa ohjattavan kuulemista, havainnointia ja huomioimista. Ohjattavalähtöisyydellä viitataan ohjattavaan ohjaustilanteen keskiössä, jolloin ohjattavan havainnointi, ohjattavan asia ja tunteet sekä ohjattavan ehdoilla meneminen ovat ohjaustilanteen ydintä. Kaikki ohjattavalähtöisyyteen liittyvät alaluokat on esitetty taulukossa 4.

TAULUKKO 4. Ohjattavalähtöisyys ohjaajan tunnetaitoina.

| Päälouokka | Alaluokat |
|---------------------|--|
| Ohjattavalähtöisyys | Ohjattavan ehdoilla meneminen Ohjattavan havainnoiminen Ohjattavan tunteiden huomioiminen Ohjattavan tunteiden salliminen Ohjattavan nostattaminen |

Ohjaajien mielestä ohjaustilanteissa on tärkeää huomioida ohjattavan tunteet, sillä: *jos et sä huomio, havainnoi, kuule, näe toisessa tapahtuvia muutoksia tai nonverbaalisia muutoksia tai sä vaan puheella täytät ne, niin sillon siitä ei varmaan tuu siitä ohjauksestakaan yhtään mitään, tai se ei ainakaan palvele ohjattavaa*. Ohjaajat korostivat myös tarkkuutta ja ajan antamista ohjattavan tunteiden kohtaamisessa: *pitäisi olla ylittämättä tai ohittamatta toisen tunnetta, et äläs nyt, et kaikillehan noita sattuu ja mennäänpä seuraavaan, jolloin se tunnetila jää päälle*. Ohjaajat olivat yhtä mieltä siitä, että vaikka he itse työssään hillitsevät tai hallitsevat omia tunteitaan ja varsinkin esimerkiksi voimakkaiden negatiivisten tunteiden ilmaisua, on ohjattavalla heidän mielestään kuitenkin: *oikeus kokea kaikkea tätä sateenkaaren väriä eli näitä tunteita, iloa ja raivoa, kiukkua ja vihaakin koulua kohtaan tai jotain muuta kohtaan, et sehän on meidän tehtävää sit luoda se mahdollisuus*. Ohjattavan tunteiden salliminen ja ohjattavan tunteiden ilmaisun kannalta turvallisen ja tukevan ilmapiirin rakentaminen ovat siis tunnetaitoisen ohjaajan työtä.

Ohjattavalähtöisyydellä ohjaajat toivat esiin myös sitä, että: *ohjattava on aina oman elämänsä asiantuntija*. On tärkeää todella kuulla, ymmärtää ja hyväksyä ohjattavan tilanne tai näkökulma ja hänen tekemänsä päätökset: *välillä sitä on vaan puhunut ja tarjonnut sitä omaansa, mitä pitää hyvänä, kunnes muistaa, että ei oo mun tehtävää sanoa mitä tehdä tai yrittää vaikka muuttaa toista*. Ohjattavan ehdoilla meneminen tarkoittaa siis ennen kaikkea sitä, että: *ohjattava sanelee asiaa ja sitä, mistä ja miten keskustellaan*. Kaikki eivät välttämättä halua esimerkiksi tunteistaan tai elämäntilanteistaan puhua, kun taas jollekin toiselle omien tunteiden ja elämän avaaminen voi olla hyvinkin luontevaa ja tarpeellista. Ohjaajien on oltava avoimia sille, mitä toinen haluaa ja tarvitsee ja vastattava tähän tarpeeseen parhaalla mahdollisimmalla tavalla.

Ohjaajan tehtävä on tukea ohjattavaa ja tämä tarkoittaa myös ohjattavan innostamista, rohkaisemista ja vahvistamista: *se on sellaista, että niitä positiivisia tunteita mä mielelläni nostatan ja kannustan ohjattavaakin nostattamaan niitä, että nyt olis kyllä henkselien paukuttamisen paikka*. Ohjaajan työtä on saada ohjattava uskomaan ja luottamaan omiin kykyihin ja tämä tapahtuu usein tunteiden kautta.

5.2.3 Tunteiden mukauttaminen

Ohjaajan työ on tilannesidonnaista työtä, jossa on paljon erilaisia siirtymiä. Siirtymät taas vaativat ohjaajilta esimerkiksi joustavuutta ja sopeutumista, jolloin tunteiden mukauttaminen kulloiseenkin tilanteeseen sopivaksi on tärkeää. Ohjaustilanteet ovat aina erilaisia eli tilannesidonnaisia, sillä: *jokainen on aina oma vuorovaikutussuhteensa*. Tunteiden mukauttaminen on yksi ohjaajien tunnetaitoista ja sen sisällään pitämät alaluokat on esitetty taulukossa 5.

TAULUKKO 5. Tunteiden mukauttaminen ohjaajan tunnetaitona.

| Pääluokka | Alaluokat |
|-------------------------|--|
| Tunteiden mukauttaminen | Tilannesidonnaisuus Joustavuus Sopeutuminen Erilaisten ihmisten ymmärtäminen Luovuus Tunteiden nollaaminen Tunteiden hillitseminen |

Asiat tai teemat, joista ohjattavien kanssa keskustellaan ja joita käydään läpi ovat usein samoja, mutta silti tilanne on aina eri oppilaalla eri. Erilaisten ihmisten ja erilaisten tilanteiden ymmärtäminen ja erilaisissa tilanteissa toimimisen osaaminen ovat ohjaajan ydintaitoja. Vaikka ohjauksen perusasiat ja perussisällöt ovat usein toistuvia ja ohjaajilla on käytössään valmiita toimintamalleja useisiin eri tilanteisiin, ei heillä kuitenkaan omien sanojensa mukaan: *koskaan ole tiettyä sapluunaa, millä mennään*, sillä eri ohjattavien kanssa toimivat eri asiat tai on myös mahdollista keskustella eri tavalla. Tämän vuoksi ohjaajat kieltävät rutinoitumisen työssään, sillä: *samanlaisiakaan ohjaustilanteita ei voi vetää läpi täysin samalla kaavalla, vaan tarvitsee aina mukautua siihen tilanteeseen*. Ohjattavan tilanteeseen mukautuminen vaatii sopeutumista ja joustavuutta, mutta toisaalta erilaisten ratkaisujen löytäminen ja tarjoaminen valmiin sapluunan tai kaavan sijaan edellyttää ohjaajilta myös luovuutta.

Tunteiden mukauttaminen ohjaajan työssä tarkoittaa myös sitä, että tunteet on osattava nollata aina ennen uuden ohjattavan saapumista. Siirtymät ohjattavasta toiseen saattavat olla nopeita ja yhden ohjaustilanteen herättämistä tunteista on päästävä nopeasti yli ennen seuraavan ohjattavan saapumista tai jonkin muun työtehtävän pariin siirtymistä. Peräkkäiset ohjaustilanteet saattavat myös olla tunneilmastoltaan aivan ääripäisiä, jolloin tunteiden mukauttaminen nopeasti varsinkin negatiivisesta tunteesta positiiviseen tunteeseen voi olla haastavaa, mutta on ohjaajan tunnetaitoisuutta osata sopeutua nopeasti muuttuviin tilanteisiin ja tunteisiin.

Tunnetaitoinen ohjaaja osaa hillitä omia voimakkaita tunteitaan ja hallita omaa tunteen ilmaisua tilanteen vaatimalla tavalla. Ohjaajat myös mukauttavat tunteitaan pitkälti sen mukaan, mitä ohjattavasta tai ohjaustilanteesta aistivat. Ohjaajan on kyettävä lukemaan ohjaustilannetta ja mukauttamaan tunteitaan ja toimintaansa sen mukaan. Esimerkiksi huumorin käyttö voi joissakin tilanteissa olla hyvinkin suotuisaa, ohjattavaa vapauttavaa tai tilannetta laukaisevaa, mutta toisaalta taas: *pitää olla pelisilmää et kenen kanssa voi minkäkin verran eräällä tavalla huumoriksi tai nauruksi heittää*. Huumori ei kaikkien ohjattavien kanssa ole paras mahdollinen tapa ratkaista tilannetta, mutta ohjaajien on silti tärkeää pohtia; *mitkä on ne jutut jotka saa ohjattavan vapautumaan siitä tilanteesta tai pistämään vähän höyryjä alas et se vähän neutralisois sitä tilannetta*. Tunteiden mukauttaminen on siis pitkälti tasapainoilua omien ja ohjattavan tunteiden välillä.

5.2.4 Aito kohtaaminen

Ohjaajat pitivät kohtaamisen taitoa työssään merkittävänä ja ajattelivat kohtaamisen tarkoittavan sitä, että: *asetut siihen tilanteeseen ja tiedät, mitä tämä ihminen tarvitsee, tai et sä oot silloin käytettävissä, kun hän tarvitsee*. He myös painottivat ihmisen kohtaamista kokonaisuutena, et ei vaan sen asian kohtaamista, minkä kanssa ohjattava tulee. Aitoon kohtamiseen sisältyvät tunnetaidot liittyvät pitkälti ajan antamiseen sekä läsnäolon ja kuuntelun taitoon, ja ne on kaikki listattu seuraavan sivun taulukkoon 6.

TAULUKKO 6. Aito kohtaaminen ohjaajan tunnetaitona.

| Päälukko | Alaluokat |
|------------------|---|
| Aito kohtaaminen | Kiireettömyys Kunnioitus Läsnäolo Kuunteleminen Uteliaisuus Vastaanottavaisuus |

Kiireettömyys ohjaajan tunnetaitona liittyy ennen kaikkea siihen, että ohjaajalla on aikaa ohjattavalleen silloinkin, kun sitä ei todellisuudessa olisi. Tämä tarkoittaa sitä, että: *vaikka sulla ois tikutettu aikataulu, niin sun pitää olla valmis ottamaan vastaan etkä osoita et sulla on kiirettä ja turbulenssia ja mennäänpä nyt nopeasti eteenpäin, koska silloin siltä toiselta saattaa jäädä aika paljonkin kertomatta, et se tilan anto ja kunnioitus.* Tietysti on tilanteita, joissa aikataululliset tekijät todella tulevat vastaan, mutta silloinkin on tärkeää, että pysähtyy siihen hetkeen: *on vaikka sen minuutin aidosti läsnä siinä ja kertoo, että okei, mulla on nyt melko kiire, mutta haluan ehdottomasti kuulla tästä lisää, joten sovitaanko, että tavataan vaikkapa huomenna.* Silloin ohjattavan on mahdollista tuntea itsensä ja asiansa kohdatuksi ja huomioiduksi kiireenkin keskellä. Kiireettömyys on siis ajan antamista, mutta myös sitä, että ohjaustilanteissa on aikaa ja rauhaa kuunnella ja huomioida tunteita.

Aito kohtaaminen vaatii sataprosenttista läsnäoloa: *olet siinä tilanteessa sen ihmisen kanssa ja keskityt siihen.* Ohjaajat myös uskoivat, että: *olemus ja läsnäolo huokuu monella tavalla, että onks toi oikeesti läsnä ja kiinnostaaks nää mun tarinat sitä vai onks se täällä siksi et sen on käsketty olla.* Läsnäoloon ja ohjaustilanteeseen keskittymiseen liittyy olennaisesti myös kuuntelemisen taito: *mä ajattelen et se kuunteleminen on siinä se juttu, et jos ei sitä oo niin sit on niinku vaikee päästä kiinni niihin toisen ihmisen ajatuksiin ja siihen sen maailmaan ja niihin sen tunteisiin.* Ohjattavan aito kuunteleminen vaatii keskittymistä ja herpaantumattomuutta ja siihen sisältyvät kiinnostus ja uteliaisuus opiskelijaa kohtaan, mikä ilmenee esimerkiksi lisäkysymyksiä esittämällä tai kommentteja antamalla. Ohjaajat myös kertoivat, että saat-

toivat uran alussa olettaa tietävänsä ohjattavien tilanteet, kunnes: *sitä oppi kuuntelemaan enemmän, et se toinen kertoo, et tämä on tämä ja antaa sen rauhan sille toiselle.* Ohjaustyö on opettanut ohjaajia hyviksi kuuntelijoiksi: *aina ei tarvikaan olla niitä sanoja, et se kuunteleminenhan ohjauksessa on tärkeintä.* Se, että todella kuuntelee ohjattavaa ja ottaa ohjattavan kertomat asiat vastaan sellaisenaan ymmärtäen myös toisenlaisia katsantokantoja, edellyttää ohjaajilta vastaanottavaisuutta.

Ohjaajan on oltava vilpittömän kiinnostunut ohjattavan tilanteesta ja asioista, sillä: *mikään tieto tai mitkään lomakkeet ei riitä, jos ei ole halua tai mielenkiintoa sitä toista ihmistä kohtaan.* On kuitenkin hyvä muistaa, että uteliaisuus toista ihmistä kohtaan tai lisäkysymysten esittäminen kuuntelemisen osoittamiseksi ovat eri asioita kuin liika uteleminen, jota ohjaajan ei ole tarkoitus työssään tehdä.

5.2.5 Empatia

Empatia on ohjattavan näkökulman huomioonottamista, ohjattavan tunteiden tunnistamista ja niihin samaistumista sekä pyrkimystä ymmärtää toisen tilannetta, asemaa ja tunteita, ja ohjaajat pitivät sitä ohjauksen kannalta keskeisenä tunnetaitona. Empatiaan liittyvät alaluokat on esitetty taulukossa 7.

TAULUKKO 7. Empatia ohjaajan tunnetaitona.

| Päälouokka | Alaluokat |
|------------|---|
| Empatia | Empaattinen tukeminen Toisen aseman ymmärtäminen Tunneviestin vastaanottaminen Ammatillinen empatia Liiallisen empatian välttäminen |

Empaattisella tukemisella ohjaajat tarkoittavat omien sanojensa mukaan: *empati-seeraamista, toisen aseman ja tilanteen tunnistamista ja ehkä siihen tunteeseenkin mukaan tulemistä.* Ohjaajat kokivat empatian olevan tärkeä osa vuorovaikutusta, sillä: *ei se tunneviesti välity, jos siinä ei ole empatiaa, et empatiahan on tavallaan sitä, että otat toisen tunneviestin vastaan.* Ohjaajat kokivat, että myötätunto ja empatia ovat asioita, joita ohjaustilanteissa pitää pystyä tarjoamaan, sillä: *ilman empatiaa*

vaikkeetahan tätä työtä olisi tehdä. Empatia on ohjaajien mielestä sitä, että: ymmärtää tai pyrkii ymmärtämään toisen tilanteen ja sitä voi ohjaustilanteessa tuoda ilmi esimerkiksi sanomalla, että: näkee, et sua tosi paljon suututtaa tää asia, et minä voisin tuntea ihan samoin jos istuisin siinä sun tilanteessa. Ohjaajat myös kertoivat sanoitaneensa empatian tunteitaan esimerkiksi kertomalla, että: toi fiilis on mulle tuttu tai voin kuvitella miltä susta tuntuu. Ohjaajat ajattelivat, että vaikka he eivät tietenkään tiedä justuinsa miltä niistä opiskelijoista tuntuu, mutta pystyy noin suurin piirtein kuvittelemaan, et minkälaisia ne fiilikset on ja osaa samaistua niihin.

Vaikka ohjaajat pitivät empatiaa työssään tärkeänä tunnetaitona, he myös painottivat, että liiallinen empaattisuus eli opiskelijan kokemusmaailmaan tai tunteeseen liian syväälle meneminen ei ole koskaan hyvä asia: *se voi pahimmillaan johtaa siihen, et sit surkutellaan yhdessä -tilanne, et kyllä sieltä pitää päästä sille ammatilliselle tasolle. Ohjaajien tulee myös muistaa eettiset näkökulmat eli esimerkiksi se; miten lähelle sitä asiaa tai ohjattavaa sun on hyöä mennä tai sallittua mennä. Ammatillista empatiaa on se, että tiedostaa omat rajansa empatiassa eikä ala liikaa murehtimaan toisen puolesta: ymmärtäminen ei saa mennä liian pitkälle, et sit on vaan jossakin vaiheessa yksinkertaisesti oltava kova. Ohjaajat olivat sitä mieltä, että joskus kasvatussuhteeseen ja ohjaukselliseen suhteeseen kuuluu ohjattavan laittaminen mukavuusalueensa ulkopuolelle ja tietynlainen tiukkuus pelkän ymmärtämisen ja myötätunnon sijaan: mä voin tehdä paljon ja auttaa, mut sitten opiskelijan on itse otettava asiakseen. Vaikka kuinka joku ois solmussa, niin se ei parane pelkästään käymällä täällä mun luona. Mä voin tukea ja auttaa, mut mä en voi ottaa hänen elämänsä hallintaan.*

Vaikka empatia on hyvä asia ja toisen tunteen ja tilanteen ymmärtäminen onnistuneelle ohjaukselle tietyllä tavalla välttämätöntä, niin siinäkin siis liika on liikaa ja on kuitenkin pidettävä ohjaajan roolista kiinni ja vietävä asiaa eteenpäin: *ohjaustilanne ei saa jäädä siihen, että tunti menee siinä surkutellessa. Sille surullekin pitää antaa tilaa, muta vähän mieltii, et mitkä ois ne mahdollisuudet viedä sitä keskustelua ehkä eteenpäin, niin ne on niitä taidonpaikkoja. Eteenpäin viemisestä omana tunnetaitonaan kerrotaan lisää seuraavassa alaluvussa.*

5.2.6 Eteenpäin vieminen

Ohjauksen tavoite on auttaa ja tukea ohjattavaa ja saada tämän tilannetta ja asioita etenemään toivotulla tavalla. Tilanteen eteenpäin vieminen oikealla tavalla vaatii ohjaajien mielestä tunnetaitoja, jotka on kuvattu taulukossa 8.

TAULUKKO 8. Eteenpäin vieminen ohjaajan tunnetaitona.

| Päälouokka | Alaluokat |
|--------------------|--|
| Eteenpäin vieminen | Tunteen yli pääseminen Asiakeskeisyys Suoraviivaisuus Vaihtoehtojen tarjoaminen Ratkaisun löytäminen Tietoinen tekeminen Potentiaalilin löytäminen |

Edeltävässä alaluvussa empatian kohdalla tuotiinkin jo esiin, että surkuttelemaan jäämisen sijaan ohjaustilanteissa on tärkeää pystyä viemään keskustelua eteenpäin ja seuraavalle tasolle. Ohjaajan taidokkuutta on onnistua keskustelun ja asian eteenpäin viemisessä ilman, että ohjattavan tunne tulee ohitetuksi tai jätetyksi huomioimatta ja ymmärtämättä. Tällaisia tilanteita ohjaajat itse kuvaavat: *taidonpaikoiksi, joissa se oikea kysymys tai oikea asia tulisi esille. Asiakeskeisyys ohjaajan tunnetaitona tarkoittaa sitä, että tietyissä tilanteissa tai asioissa tunteessa kiinni oleminen ei välttämättä ole aina hyvä asia, sillä joskus tiukat säännöt ja selkeät ohjeet voivat olla tarpeellisia ja auttaa ohjattavaa ja tilannetta etenemään*

Ohjauksessa puhutaan paljon myös pelkkää asiaa, sillä: *vaikka tunteet liittyy joka asiaan niin ei kaikki asiat ole niin tunnepitoisia, et niitä sillä tavalla tulee siinä ohjauskeskustelussa esille jos ne on vaikka tällaisia pieniä selkeitä juttuja mitä seuraavaksi tehdään. Suoraviivaisuudella ja asiakeskeisyydellä on ohjauksessa paikkansa ja joskus se, mitä ohjattava tarvitsee ja haluaa, on turhan jaarittelun sijaan sanoa: että nyt sun pitää seuraavaksi tehdä näin tai hoitaa nämä asiat. Ohjaajan tunnetaitoisuus näkyy siinä, miten ohjauksessa onnistutaan siirtymään surkuttelusta kohti*

optimaalisempaa suuntaa tai tunteiden huomioinnista kohti asioiden käsittelyä, vaihtoehtojen tarjoamista ja ratkaisun löytämistä.

Vaihtoehtojen tarjoaminen, mahdollisuuksien kartoittaminen ja ratkaisujen löytäminen kuuluvat onnistuneeseen ohjaukseen ja ohjaajat pyrkivät omien sanojensa mukaan: *aina löytämään tilanteista sen mahdollisuuden, ikkunan tai ilonaiheen*. Lisäksi ohjaajat toivoivat ohjaustapaamisissaan, että: *se asia liikahtaisi edes vähän tai et vähän jotakin tapahtuisi, et se tilanne olis hieman eri sillä ohjattavalla täältä lähtiessään kuin tänne tullessaan*. Ohjaus on ohjaajalle pitkälti erilaisten realististen vaihtoehtojen hakemista ja erilaisten ratkaisujen etsimistä yhdessä ohjattavan kanssa. Ohjaajan ei pidä sanoa, mitä ohjattavan tulisi tehdä, vaan ohjaajan työ on nimenomaan esittää vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia, joista ohjattava itse valitsee sopivimman: *se on sitä, että yrittää luovia ja antaa vaihtoehtoja ja parhaimmillaan vaihtoehtoja hakiessa ohjattava itse oivaltaa asioita ja saa apua päätöksen tekemiseen*. Joskus ohjaajat kuitenkin näkevät, ettei ohjattava itse pysty tai osaa päättää ja silloin he saattavat sanoa esimerkiksi, että: *mitäs pidät tästä ratkaisusta* eli jonkinlaisen ratkaisun löytäminen siihen tilanteeseen on tärkeää, oli se sitten vaikka vain pieni seuraava asia, mitä tehdään.

Ohjauksen eteenpäin viemistä ohjaajat kuvasivat myös *tekemisen* *meiningiksi* tarkoittaen, että asiat kyllä järjestyvät silloin, kun tekee tietoisesti töitä niiden eteen ja tätä samaa ajattelutapaa he pyrkivät välittämään myös ohjattavilleen. Ohjaajat myös kertoivat, etteivät pidä sellaisesta *ei musta ole tähän -ajattelusta*, vaan kokivat, että ihmisillä on aina *potentiaalia, vaikka mihin*. On ohjaajan työä tunnistaa ja tuoda esiin ohjattavien potentiaali sekä pyrkiä aina ylittämään esteiden näkökulma.

5.2.7 Ideaalin tunnetilan luominen

Ohjaajat pyrkivät työssään usein luomaan tietynlaista tunnetilaa ja pitivät onnistuneeseen ohjaukseen liittyvänä tunnetaitoisuutena esimerkiksi toiveikkaan tai kannustavan ilmapiirin saavuttamista ohjaustilanteessa. Kaikki ideaalin tunnetilan luomiseen sisältyvät alaluokat on esitetty taulukossa 9.

TAULUKKO 9. Ideaalin tunnetilan luominen ohjaajan tunnetaitona.

| Päälukko | Alaluokat |
|------------------------------|--|
| Ideaalin tunnetilan luominen | Tiettyyn tunnetilaan ohjaaminen Tietystä tunnetilasta pois ohjaaminen Optimistisen ilmapiirin luominen Kannustavan ilmapiirin luominen Toiveikkaan ilmapiirin luominen Luottamuksen ilmapiirin luominen Tulevaisuusorientaatio |

Optimistisuus, kannustavuus, toiveikkaus ja luottamus ovat ohjaajien mielestä onnistuneen ohjauksen kannalta olennaisia tunnetiloja, joihin ohjauksessa pääsääntöisesti pyritään. Ohjaajat kertoivat pyrkivänsä ohjauksessa usein herättämään ohjattavassa tiettyjä tunteita tai ohjaamaan tiettyä tunnetilaa kohti. Ohjaajat esimerkiksi vahvistavat ohjattavan positiivisia tunteita ja ohjaavat niitä kohti, kun taas vastaavasti he saattavat johdatella opiskelijaa pois päin jostakin negatiivisesta tunteesta. Esimerkiksi tilanteissa, joissa opiskelija tuntee häpeää tekemättä jääneistä töistään, vaikka hänen elämäntilanteensa on ollut hankala ja edesauttanut töiden tekemättä jäämistä, on ohjaaja pyrkinyt *jotenkin semmosista itsesytyöksistä sitä opiskelijaa saamaan vähän valosampaan suuntaan*.

Tiettyyn tunnetilaan ohjaaminen ei kuitenkaan koskaan saa olla ohjaustilanteen tai ohjattavan tunteita sivuuttavaa, vaan: *se tulee niinku luonnostaan ja menee sillä tasolla kun molemmat on valmiita*. Tiettyyn tunnetilaan ohjaaminen ei siis tarkoita yltiöpositiivisuutta tai teennäisyyttä, vaan kyse on enemmänkin siitä, että: *sellasta positiivista värettä pyrkii luomaan siinä tunnetilassa, et kyllä tää asia nyt järjestyy*. Tietyn tunnetilan saavuttamisen tarkoituksena on saada ohjattava paremmalle tuulelle ja luottamaan ja uskomaan itseensä. Vaikka ohjaajat pyrkivät usein luomaan tiettyä tunnetilaa tai saamaan ohjattavaa negatiivisista tunteista kohti valoisampia tuntemuksia, eivät he kuitenkaan varsinaisesti etukäteen mieti, millaisen tunnetilan haluaisivat ohjaustilanteeseen luoda; *vaan se rakentuu aina siinä tilanteessa ja sen tilanteen ehdoilla*.

Toivon tunteen herättäminen liittyy ennen kaikkea siihen, että ohjattava lähtisi ohjaustapaamisesta edes hieman toiveikkaampana kuin sinne tullessaan: *sen näkee siitä ohjattavan olemuksesta ja opiskelija voi sitä sanottaakin, et nyt on paljon helpompi olo mulla tai nyt must tuntuu, et tää ratkee, et jotenkin sellasen tunteen välittäminen, et sitä pitäis pystyä siinä ohjaustilanteessa tarjoamaan.* Esimerkiksi ohjattavan pettymyksen tunteet tulevat ohjaustilanteissa usein esiin ja silloinkin juuri toivon, pystyvyyden ja uskon tunteen herättäminen ja niihin tunteisiin ohjaaminen vievät asiaa parhaiten eteenpäin.

Tulevaisuusnäkyvän ja keskustelun sävyn säilyttäminen positiivisena ja toiveikkaana on ohjaajan vastuulla, mutta on myös tärkeää, että tulevaisuusnäkyvä ja keskustelut ovat realistisia. On siis yhtä lailla ohjaajan vastuulla realisoida tilannetta ja varmistaa, että ohjattava on tietoinen tilanteeseen tai päätöksiinsä vaikuttavista asioista ja että hän on realistisesti miettinyt ja suunnitellut opintojaan tai tulevaisuuttaan: *se onkin sit sitä taitoa, et ei lähe epäilemään mitä sanotaan tai lyttäämään ohjattavan suunnitelmia, mutta et sekin on ohjauksen ydintä, et onko se näkökulma realistinen.* Tiettyyn tunnetilaan ohjaaminen tapahtuu ensimmäiseen kysymysten kautta ja ohjaajien mielestä hyvän ohjaajan tunnistaa yleisestikin siitä, että hän osaa kysyä hyviä ja oikeanlaisia kysymyksiä. Ohjaajien mukaan: *kysymyksillä on mahdollista lähteä haastamaan oikeaan suuntaan ja toisaalta esimerkiksi kipeiden asioiden kohdalla on heidän mukaansa tärkeää: miettiä kysymys niin, et ohjattava enemmänkin kohtaa sitä asiaa kuin vetäytyis tai välttelis sitä.* Silloin on myös mahdollista edetä kipeästä, negatiivisesta tai asian etenemistä häiritsevästä tunteesta eteenpäin. Myös se, että ohjaaja kertoo ohjattaville muidenkin painivan samanlaisten asioiden ja ongelmien kanssa, saattaa helpottaa ohjattavan tunnetilaa ja ikään kuin neutralisoida sitä.

Luottamuksen tunnetta sivuttiin jo aiemmin ohjaajien ohjaustilanteen aikana tuntevien tunteiden kohdalla, mutta paneudutaan siihen tässä kohtaa nimenomaan ohjaajan tunnetaitoina. Luottamuksellisen ilmapiirin ja ohjaussuhteen luominen on ohjauksen pohja. Luottamus ohjaustilanteessa on sitä, että: *ohjattava kokee et uskaltaa jakaa omia asioitaan, mitä tahansa se on.* Luottamuksellisessa

ohjaussuhteessa on myös ikään kuin itsestään selvää molemminpuolinen arvos-
tus ja esimerkiksi se, että tunteita voi ja saa halutessaan ilmaista. Ohjaajat koros-
tivat, että luottamus perustuu nimenomaan luottamuksen tunteelle: *vaikka sanon
et asia edellä oon mennyt, niin siitä huolimatta se pohja on siellä se luottamus, et eihän
mun asioihinkaan luoteta, jos muhun ei muuten luoteta, et on se semmonen se vuorovai-
kutuksen luottamus*. Ohjaajat myös havaitsivat, että usein ohjattavat saattoivat oh-
jaustilanteessa jutella enemmän nimenomaan tilanteeseen liittyviä asiapitoisia
juttuja, mutta sitten vasta ikään kuin lähteissään avautua jostakin henkilökohtai-
semmasta tai tunteita herättävämmästä tilanteesta. Tällöin ohjaajat tulkitsivat
että: *siinä syntyi sen tapaamisen aikana sellanen luottamuksen ja turvallisuu-
den tunne*.

5.2.8 Itsetuntemus

Yksi keskeinen tunnetaito ja tietyllä tavalla ohjaajan työn peruspilari on ohjaajan
itsetuntemus. Itsetuntemukseen liittyvät tunnetaidot on listattu taulukkoon 10.

TAULUKKO 10. Itsetuntemus ohjaajan tunnetaitona.

| Päälouokka | Alaluokat |
|--------------|------------------------------------|
| Itsetuntemus | Ammatillinen itsevarmuus |
| | Oman keskeneräisyyden hyväksyminen |
| | Itsensä kehittäminen |
| | Itsensä hyväksyminen |
| | Tasapainoisuus |

Ohjaajien itsetuntemukseen sisältyy ammatillinen itsevarmuus, joka ohjaajien
mukaan *tuo selkänojaa työhön*. Ammatillinen itsevarmuus tarkoittaa ammattitai-
toa ja ammatillista otetta ja suhtautumista työhön sekä omaan ammattitaitoon
luottamisen tuomaa varmuutta. Monissa esimerkeissä ohjaajat totesivat juuri
ammattillisuuden säätelevän heidän tunteita ja ohjaavan heidän tunteiden ilmai-
sua, ja on nimenomaan ammattitaitoa osata rajata ja jättää tunteita työpaikalle
ilman, että ne seuraisivat vapaa-ajalle. Vaikka ohjaajien on ohjaustilanteissa luo-
tettava omaan ammattitaitoon ja siihen, *että se kantaa niiden tilanteiden yli*, on kui-

tenkin yhtä lailla tärkeää ymmärtää, että: *ohjaus on myös oppimista koko ajan ja välillä huomaa, että joskus se menee niin et niiltä ohjattavilta oppii, et se on vastavuoroista myöskin, et kyllä tää työ ja noi opiskelijat kasvattaa tosi paljon.*

Osa ohjaajien itsetuntemusta on siis tuntea itsensä ja tunnistaa omat vahvuutensa, heikkoutensa ja kehittämiskohteensa: *must on ihan oikein et minä ohjaajana tai kuka tahansa pedagogi saa näyttää tunteensa tai heikkoutensa tai tietämättömyytensä tai epävarmuutensa, et nyt mua tää tilanne vähän jännittää. Et kyl semmonen itsevarmuus, sekin on itsevarmuutta et osaa tunnistaa ne tunteet.* Ohjaus on siis jatkuvaa uuden oppimista ja itsensä kehittämistä eli työtä, jossa myös virheille ja keskeneräisyydelle on annettava tilaa. Ohjaajan ei tarvitse tietää kaikkea heti ja nyt, mutta hänellä on oltava valmiudet ja kiinnostus ottaa asioista selvää. Ohjaajien keskeneräisyyteen liitettiin myös itselleen nauraminen eli se, ettei ota itseään tai virheitään liian vakavasti.

Itsensä kanssa sinut olemisen ja tasapainoisuuden ohjaajat liittivät ennen kaikkea siihen, että on tärkeää pitää huolta itsestään sillä: silloin on parhaimmillaan toisten kanssa, kun voi itse hyvin. Tasapainoisuutta ohjaajan työssä kuvastivat rauhallisena pysyminen eri tilanteissa ja tunteita herättävissä tilanteissa, tunteiden tasaaminen ja hallitseminen sekä se; *ettei kannata mennä ääripäihin.* Ohjaajan ammatillisen suhtautumisen ja tunteiden tasapainoisuuden katsottiin herättävän ohjattavissa luottamuksen ja turvallisuuden tunteita. Lisäksi ohjaajat olivat sitä mieltä, että: *jos ei se ohjaaja ole tunnetasolla tavallaan stabiili, niin eihän se voi ohjata, jos se lähtee liian paljon mukaan näihin, suruun, murheisiin tai tälläsiin, eikä hallitse niitä omia tunteitaan, niin ei se ole sille ohjattavallekaan hyvä asia.*

Ohjaajista osa kertoi välillä reagoivansa siviilielämässä huomattavasti voimakkaammin joihinkin tilanteisiin tai asioihin kuin työelämässä ja toisaalta myös olevansa usein ohjaustilanteissa paljon tavallista minäänsä kärsivällisempiä. Työssä tunteita ei aina koeta niin voimakkaina tai niitä ainakin osataan tietoisesti käsitellä, säädellä ja rajata enemmän ja juuri tässä tullaan itsetuntemukseen, ammatillisuuteen ja tasapainoisuuteen ja niiden käsittämiseen tunnetaitoina ohjaajan työssä: *ja sitten se rauhallisuus siinä tilanteessa, no se on yksi tunnetila se rauhallisuus, mikä tulee itsetuntemuksen ja kokemuksen kautta.*

5.2.9 Stressinhallinta

Ohjauksen onnistumisen ja ohjaajien työssä jaksamisen kannalta olennainen tunteiden hallinta on stressinhallinta, johon liittyy niin omien tunteiden purkaminen ja nollaaaminen kuin kokemuksen hyödyntäminen tunteita herättävissä tai raskaissa tilanteissa. Stressinhallintaan liittyvät tunteidot on esitetty taulukossa 11.

TAULUKKO 11. Stressinhallinta ohjaajan tunnetaitona.

| Päälukokka | Alaluokat |
|------------------|--|
| Stressinhallinta | Tunteiden rajaaminen työpaikalle Tunteiden purkaminen Omasta jaksamisesta huolehtiminen Asioiden suhteuttaminen |

Ohjaajat puhuivat paljon siitä, että heidän on suhteellisen helppo rajata tai jättää työssä koetut ja kohdatut tunteet ja asiat työpaikalle. Heidän mukaansa työssä koetut asiat ja ohjattavan tilanteet ja tarinat harvoin menevät *ihon alle*, vaikka uran alkuvaiheissa niin saattoi joskus käydäkin ja asioita saattoi jäädä pohtimaan myös vapaa-ajalla. On kuitenkin ammattitaitoa, että osaa käsitellä ja rajata tunteita ja erottaa työn ja vapaa-ajan selvästi toisistaan: *näähän ei saa olla asioita, jotka jää stressaamaan mieleen vaan, et se on se tilanne ja siinä tilanteessa pyritään saamaan ne asiat kuntoon, et jos nää tunnetilat jää myöhemmin päälle, varsinkin ne negatiiviset, niin se ei ole ohjaajan työtä*. Vaikka ohjaajat ajoittain tunsivat myös stressiä ja kuormittavuutta työssään, niin pääsääntöisesti he eivät kokeneet työtään raskaana ja olivat sitä mieltä, että: *tätä työtä ei jaksais tehdä, jos ne menis ne tarinat ihon alle*. Se, että *kestää kuunnella niitä opiskelijan surullisiakin tarinoita ilman, että valvoo öitä ja mieltii*, on ohjaajien mukaan keskeinen tunnetaito.

Se, että ohjaajat osaavat rajata tunteitaan eivätkä päästä työssään kohtaamia asioita ihon alle, ei tarkoita, etteivät ohjaajat tuntisi voimakkaitakin tunteita työssään. Tunnetaitoisuutta vain on osata nollata, hillitä, hallita ja purkaa omia tunteitaan ja käsitellä ja prosessoida erilaisia ohjaustilanteita. Tätä ohjaajien ei tietenkään tarvitse tehdä yksin, sillä tukea ja apua on saatavilla: *esimerkiksi kollegoiden kanssa on mahdollista tuulettaa tunteita ja päästää höyryjä alas*. Ohjaajat kertoivat, että

heidän on kollegoiden kanssa mahdollista kertoa, purkaa ja jakaa asioita, mutta varsinaista työnohjausta tunteiden käsittelyyn ikään kuin ennaltaehkäisevänä toimintana heillä ei ole ollut, mutta se ei heidän mielestään olisi *ollenkaan pahitteeksi*. Hyvä tukiverkosto auttaa ohjaajien mielestä stressittömyyteen ja oman olon rauhoittamiseen, mutta lisäksi he painottavat kokemuksen merkitystä ja asioiden suhteuttamista: *usein en työssä koe kovin paljon stressiä, sillä ei ole yhtäkään tilannetta, jota ei olisi saatu ratkaistua*. Ohjaajien mukaan stressaavista tilanteista selviää aina ja: *parasta stressinhallintaa on se, että asioille tekee jotain*.

Ohjaajat puhuivat ohjauksesta persoonalla tehtävänä työnä, jossa omasta työvälisestä eli omasta itsestään huolehtiminen on luonnollisesti tärkeää: *oman koneiston kunnossa pitäminen ja omasta instrumentista huolehtiminen on tässä työssä välttämätöntä*. On selvää, että joskus elämän muut asiat voivat viedä voimavaroja tai henkilökohtaiset asiat tulla mukaan työhön, mutta silloinkin niiden kanssa on pystyttävä elämään ja työskentelemään. Kuten jo aikaisemmin on tullut esiin, parhaimmillaan ohjaaja on silloin, kun voi itse hyvin ja onnistunut ohjaus vaatii ohjaajalta tasapainoisuutta ja rauhallisuutta, mitkä edellyttävät stressinhallintaa.

5.3 Ohjaus tunnetyönä

Tämän tutkimuksen kolmantena tutkimuskysymyksenä oli selvittää opinto-ohjaajien ajatuksia tunteiden ja tunnetaitojen merkityksestä ohjaustyössä. Tunteiden ja tunnetaitojen merkitys ohjaustyössä on ollut tämän tutkimuksen kantava teema koko tutkimuksen ajan ja voisikin sanoa tämän tutkimuksen kokonaisuudessaan vastaavan kyseiseen kysymykseen hyvin. Tämän vuoksi opinto-ohjaajien käsityksiä tunteiden ja tunnetaitojen merkityksestä ohjaustyössä on sivuttu jo aiempien tutkimustulosten kohdalla sen kautta, millaisia tunteita ohjaajat työssään tuntevat ja millaisia tunnetaitoja he työssään tarvitsevat. Tässä kohtaa tarkoitus on ajatella tunteiden yleistä merkitystä ohjaustyössä eli sitä, miksi ja millä tavoin ohjaajat liittävät tunteet merkittäväksi osaksi ohjaustyötä.

Sisällönanalyysi tuotti kolme keskeistä teemaa tunteiden ja tunnetaitojen merkityksestä ohjaustyössä. Tunteet nähtiin merkittävänä osana ohjaustyötä ennen kaikkea siksi, että ohjaus on omalla persoonalla tehtävää tunnetyötä, jossa

tunteen ja järjen kohtaaminen on koko ajan läsnä. Lisäksi ohjaustyötä pidettiin tunnepitoisena työnä, jota ei kuitenkaan tule sekoittaa tunnevaltaisuuteen tai tunteellisuuteen.

5.3.1 Persoonalla tehtävää ihmistyötä

Tunteita ja tunnetaitoja pidettiin ohjaustyössä merkittävänä, sillä ohjausta kuvailtiin ennen kaikkea *omalla persoonalla tehtäväksi tunnetyöksi, jossa tunteet ovat jollakin tavalla kaiken aikaa läsnä*. Vaikka ohjauksesta puhuttiin työnä, jota tehdään pitkälti omalla persoonalla, painottivat opinto-ohjaajat kuitenkin myös sitä, että työtä tehdään ennen kaikkea *omalla ammattitaidolla, jonka osa persoona on*. Joka tapauksessa persoonan käyttäminen työvälineenä voi olla hyvin vaativaa ja raskastakin, sillä: *siinä altistat itsesi samalla kun kohtaat toisen ihmisen*. Ohjaajat olivat myös sitä mieltä, että ohjaus vaatii onnistuakseen tietynlaisen persoonan: *mikään tieto tai mitkään lomakkeet ei riitä, jos ei ole halua tai mielenkiintoa sitä toista ihmistä kohtaan*. Ohjaajat eivät siis uskoneet, että *ohjausta voisi mekaanisesti tai teknisesti suorittaa tai, että kuka tahansa voisi tehdä ohjaustyötä*.

Ohjaajat toivat esiin, että tunteilla ja tunnetaidoilla on suuri merkitys nimenomaan ihmistyössä. Heidän mukaansa tunteet kuuluvat mihin tahansa työhön, mutta korostuvat ohjaustyössä ja ihmisten välisissä vuorovaikutussuhteissa: *tuskin yhtään ohjauskeskustelua voisi vetää ilman, että siihen liittyy minkäänlaisia tunteita*. Ohjaajat kertoivat tekevänsä päivittäin tietoisesti töitä tunteiden ja niiden havainnoinnin, sanoittamisen ja säätelyn kanssa. He kaikki kuvailivat työtään tunnetyöksi ja joskus jopa vaativaksikin tunnetyöksi: *vaikka se ei aina ulospäin näykkään, mutta paljon ollaan tunteisiin liittyvien asioiden kanssa tekemisissä*.

Tunteiden ja tunnetaitojen merkitys ohjaustyössä on ohjaajien mukaan nykypäivän yhteiskunnassa korostunut, sillä: *tunteiden ilmaisussa on tapahtunut sukupolviero tai koulumaailman ja kasvatuksen ja yhteiskunnan muutos et enemmän ilmaistaan tunteita ja mielipiteitä laidasta laitaan*. Ohjaajien mielestä nuoret ovat melko taitavia ja avoimia ilmaisemaan tunteitaan ja jopa pojat ilmaisevat niitä aiempaa enemmän. Toisaalta myös koko ohjauksen kirjo on muuttunut ja ohjaa-

jat kohtaavat työssään taustoiltaan ja elämäntilanteiltaan yhä erilaisempia ihmisiä. Jokaisella ihmisellä on kuitenkin samat tarpeet vuorovaikutukselle sekä kohdatuksi, kuulluksi ja hyväksytyksi tulemiselle ja ohjaajien mukaan heillä tulisikin olla: *herkkyyttä siinä, että jokaisella ihmisellä on ne tunteet ja kaikenlaista elämässä. Oppilaitoksissa juuri opinto-ohjaaja on usein se henkilö, jonka kanssa niitä vähän syvällisempiäkin keskusteluja käydään tai omaa elämää ylipäätään avataan tai tunteita peilataan.* Juuri tämä tekee ohjauksesta tunnetyötä ja asettaa siten myös tietynlaiset raamit ohjaajan osaamiselle ja työnkuvalle ihmisten välisissä kohtaamisissa.

5.3.2 Tunteen ja järjen kohtaamista

Kun ohjaajat pohtivat tunteiden merkitystä ohjaustyössä, nousi lähes väistämättä esiin tunteiden vertailu järkeen, asiapitoisuuteen ja rationaalisuuteen. Ohjaajat eivät kuitenkaan ajatelleet tunteen ja järjen ohjaavuutta vastakkainasetteluna tai nähneet tunteen ja järjen käyttämistä joko-tai -periaatteen mukaisesti, vaan kertoivat, että ohjaustilanteissa *rationaalisuus ja tunne kohtaavat hyvällä tavalla.* Tunteet ovat päätöksenteossa aina mukana, mutta päätöksentekoa ohjaavat kuitenkin järkisyyt ja esimerkiksi erilaiset järjestelmät ja rakenteet. Päätökset siis pohjautuvat aina realistisiin ja rationaalsiin vaihtoehtoihin ja niissä hyödynnetään tietoa ja kokemusta.

Asiapitoisuuden ja rationaalisuuden keskeisestä merkityksestä huolimatta ohjaajat kuitenkin kuvailivat ohjauksen olevan myös *vähän intuitiivista hommaa ja oman sisimmän kuuntelua.* He myös kertoivat, että joskus päätöksissä *on vain sellainen tunne ja sitä kannattaa kuunnella.* He myös kannustivat ohjattavia vastaamaan: *kyllä sitä kannustaa kuuntelemaan omaa sisintään ja sitä mikä hänelle olisi parasta ja joskushan se voi olla sitä, että pikku prinssi seurasi tähteään.* Vaikka käsiteltävät asiat ovat samoja ja ohjaustilanteet perusstruktuuriltaan hyvinkin samanlaisia ja niitä viedään eteenpäin rationaalisesti samojen työkalujen, kysymysten ja tehtävien kautta, on kuitenkin jokaisen ohjattavan tilanne aina ainutlaatuinen ja oma vuorovaikutussuhteensa: *jokainen ohjattava on erilainen ja jokainen tilanne on erilainen, et kyllä sitä pitää arvioida sen kyseisen tilanteen tunteet ja mennä sen kautta eteenpäin.*

Vaikka ammattitaito ja kokemus vaikuttavat ohjaustyön tekemiseen, ei ohjaajilla omien sanojensa mukaan: *ole sapluunaa millä mennään*. Sen sijaan, että ohjaajat ohjaisivat rutiininomaisesti samalla kaavalla, he hyödyntävät tunteita ja tunnetaitoja lukeakseen erilaisia tilanteita ja ohjattavia, mukautuvat joustavasti tilanteisiin ja käyttävät luovuutta hyväkseen. On olemassa ammatteja, joissa tunteilla ei ole suurta roolia tai sijaa, mutta ohjauksessa ne ovat ohjaajien mielestävalla tai toisella päivittäin läsnä, eikä niitä ole mahdollista, saati tarkoituksenmukaista rajata ohjauksen ulkopuolelle. Tunteet ja tunnetaidot ovat ohjaajien työkaluja siinä missä muutkin ohjaukselliset menetelmät.

5.3.3 Tunnepitoista mutta ei tunnevaltaista työtä

Ohjaajat kuvailivat ohjausta työksi, jossa tunteiden skaala ja kirjo on erittäin laaja ja monenlainen: *täällä itketään ja nauretaan ja tunteita on joskus enemmän ja joskus vähemmän*. He kaikki toivat kuitenkin esiin sen, että vaikka ohjaus on tunnepitoista työtä, se ei ole eikä saakaan olla tunnevaltaista työtä: *se, että mennään sinne tunteitten valtaan, että ite jotenkin riistäytyy sinne tunteiden valtaan, niin se ei luultavasti edistä niiden asioiden käsittelyä tai eteenpäin viemistä*.

Ohjaustilanteet ovat moninaisia ja joskus niissä mennään enemmän tunteen puolelle, kun taas joskus kyse on yksinkertaisista asioista ja erään ohjaajan sanoin: *pienistä, selkeistä jutuista, joissa tunteet ei tule edes esille*. Kaikki asiat eivät siis ole niin tunnepitoisia eikä silloin tarvitse olla tunteessa kiinni. Tunteilla on ohjauksessa tärkeä merkitys, mutta tunnetaitoisuutta on myös oikeassa paikassa ja tilanteessa osata ottaa asiapitoinen yleisrooli: *välillä on tietyt asiat, joita pitää käydä läpi ja silloin mennään asia edellä, ei rajata tunteita pois, mutta ei mennä tunne tai fiilis edellä*. Tunteisiin keskittyminen ja tunnetaitoihin panostaminen on siis pidettävä ammatillisella tasolla, jolloin tunteiden ei anneta hallita eikä riistäytyä tunteiden valtaan. Tunnevaltaisuuden erottaminen tunnepitoisuudesta ja ammatillisen otteen säilyttäminen liittyvät myös siihen, että tunteisiin keskittymistä ja tunnetaitoihin panostamista ei tule sotkea tunteellisuuteen. On eri asia olla tunteellinen ja tunteiden vallassa, kuin osata hyödyntää ja ymmärtää tilanteeseen liittyviä tunteita tai käyttäytyä tunnetaitoisesti.

6 POHDINTA

Tämän luvun tarkoituksena on tuoda esiin tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia yhteenvedon muodossa, tehdä tuloksista johtopäätöksiä sekä arvioida tulosten sovellettavuutta. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja esitetään mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

6.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää opinto-ohjaajien käsityksiä tunteiden ja tunnetaitojen merkityksestä ohjaustyössä. Tutkimuksen tulokset kertovat, millaisia tunteita ohjaajat työssään tuntevat, millaisia tunnetaitoja onnistunut ohjaus heidän mielestään vaatii ja millainen merkitys tunteilla ja tunnetaidoilla on ohjauksessa, joten tutkimus tuotti tutkimuksen tavoitteen toteutumisen kannalta oleellista sekä sovellettavissa olevaa tietoa niin ohjausalan koulutuksia kuin ohjauksellisia työtehtäviä ajatellen. Tutkimuksen tulokset hyödyttävät todennäköisesti eniten ihmis- ja auttamistyössä työskenteleviä tai alalle kouluttautuvia henkilöitä, mutta antavat mielenkiintoista ja sovellettavissa olevaa tietoa jokaiselle ohjaustyöstä tai tunnetaidoista kiinnostuneelle.

Ohjaajat kuvailivat ohjausta työksi, jossa tunteiden skaala on erittäin laaja. Ohjaustilanteet ovat tunnepitoisia vuorovaikutustilanteita ja ohjauksen vuorovaikutuksellisuuden vuoksi ohjaajan tunteet usein linkittyvät ohjattavan tunteisiin. Ohjattavaan verrattuna ohjaajan ammatillisuus asettaa tietynlaiset raamit tunteiden ilmaisemiseen. On kuitenkin eri asia säädellä ja hallita tunteitaan, kuin pyrkiä tukahduttamaan niitä. Samaa asiaa on pohtinut myös Kokkonen (2017, 96, 104) korostaessaan, että ihmissuhdetyössä omia tunteita ja niiden ilmaisemista joutuu säätämään tavallista enemmän. Hänen mukaansa on kuitenkin tärkeää pyrkiä ilmaisemaan omat tunteensa aidosti ja rakentavasti sen sijaan, että teeskentelee tuntevansa jotakin tai tukahduttaa tunneilmaisunsa kokonaan. Tämän

tutkimuksen tuloksia vastaavasti myös opettajien on kansainvälisissä tutkimuksissa todettu olevan sitä tyytyväisempiä työhönsä, mitä enemmän he ilmaisevat aidosti todellisia tunteitaan. (Zhang & Zhu 2008, 110).

Ohjaustyössä on luontevaa tuntea erilaisia tunteita ja tunteista on hyötyä. Tunteet ovat osa ohjausta ja tästä kertoo se, että ohjaajat olivat merkinneet tunnepäiväkirjoihin noin kahdeksankymmentä erilaista työssä kokemaansa tunteita. Tunteiden ryhmittely auttaa jäsentämään, millaisia ohjaajien työssään tuntemat tunteet ovat ja mihin ne liittyvät ja siksi ohjaajien työssä kokemat tunteet jaoteltiin positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin ja ryhmiteltiin ohjaajaan itseensä liittyviksi, ohjaustilanteeseen liittyviksi ja ohjattavaan liittyviksi tunteiksi.

Ohjaajat tunsivat mielestään enemmän positiivisia kuin negatiivisia tunteita työssään. Tunnepäiväkirjoissa positiivisia ja negatiivisia tunteita tuli määrällisesti esiin lähes yhtä paljon, mutta negatiiviset tunteet kestivät yleensä vähemmän aikaa eivätkä seuranneet esimerkiksi vapaa-ajalle. Positiiviset tunteet olivat hallitsevampia ja kestollaan pidempiä, mikä todennäköisesti selittää ohjaajien omaa kokemusta positiivisten tunteiden suuremmasta määrästä. Myös Becker (2015, 26) on saanut opettajien tunteita koskevissa tutkimuksissaan samankaltaisia tuloksia, joiden mukaan myös opettajat kokivat omasta mielestään pääosin positiivisia tunteita työssään. Ohjaajien tuntemat positiiviset tunteet liittyivät ohjauksen onnistumiseen ja työn mielekkyyteen, kun taas negatiiviset tunteet olivat lähinnä erilaisten vaikeiden ohjaustilanteiden laukaisemia.

Ohjaajat pitivät innostuksen, uteliaisuuden ja kiinnostuksen tunteita ohjaajan perustunteina, jotka mahdollistavat ohjaustyön tekemisen. Näiden lisäksi ohjaajaan itseensä liittyviä positiivisia tunteita olivat erilaiset auttamisen ilosta lähtevät tunteet. Kokkonen (2017, 96) kuvaa omistautumisen ja työhön uppoutumisen kokemuksia työn imun käsitteen kautta, jolla tarkoitetaan suhteellisen pysyvää tunne- ja motivaatiotilaa, joka luonnollisesti auttaa työssä jaksamisessa ja työstä palautumisessa. Ohjaajien tässä tutkimuksessa kuvailevat tunteet sopivat Kokkosen (2017) määritelmään työn imusta, sillä ohjaavat kokivat työnsä mie-

lekkääksi ja kertoivat nauttivansa työstään ja kokevansa viikoittain iloa ja ammattiylpeyttä, jotka taas saivat ohjaajat tuntemaan juuri paneutumisen, omistautumisen ja uppoutumisen kaltaisia tunteita.

Ohjaustilanteeseen liittyvistä tunteista rauhallisuuden, kärsivällisyyden ja ystävällisyyden kaltaiset tunteet ovat ohjauksen aikaisia tunteita, jotka kumpuavat ohjaajan ammatillisesta roolista ohjaustilanteessa. Ohjaustilanteen aikaisista tunteista luottamuksen, kannustavuuden ja toiveikkuuden tunteita ohjaajat pitivät onnistuneen ohjauksen kannalta olennaisina ja pyrkivät tietoisesti herättämään kyseisiä tunteita myös ohjattavassa. Ohjaustilanteista seurasi paljon positiivisia tunteita, jotka liittyivät onnistumisiin sekä tyytyväisyyteen ohjaustilanteista ja niiden sujumisesta. Palkitsevuuden tunne oli yksi yleisimmistä ohjauksesta seuraavista tunteista ja liittyi paitsi selkeisiin onnistumisiin ja ohjauksellisiin saavutuksiin myös erilaisten ratkaisujen ja päätösten tehdyksi saamiseen.

Ohjattavaan liittyvistä positiivisista tunteista keskeisimmiksi nousivat empatian ja myötätunnon tunteet. Empatian ja myötätunnon tunteet nähtiin ohjaukseen kuuluviksi tunteiksi, joita ilman ohjausta olisi vaikea tehdä. Empatian kohdalla ei kuitenkaan saa mennä liian syvälle, vaan on säilytettävä ammatillinen ote. Sen lisäksi, että ohjaajat tuntevat empatiaa ohjattavia kohtaan, on empatia myös yksi ohjaajien keskeisimmistä tunnetaidoista. Hyvään kohtaamiseen ohjattavan kanssa liittyivät myös kunnioituksen ja hyväksynnän tunteet.

Ohjaajaan itseensä liittyvistä negatiivisista tunteista ohjaajat tunsivat selvästi eniten riittämättömyyden tunteita tilanteissa, joihin ei ollut olemassa valmiita ratkaisuja tai jotka eivät olleet ohjaajasta riippuvaisia. Lahtisen ja Rantasen (2019, 159) mukaan nykypäivän työn kuormittavuus ja työtehtävien lisääntynyt määrä ovat omiaan vahvistamaan riittämättömyyden tunteen ilmenemistä ja toisaalta riittämättömyyden on katsottu olevan varsinkin aloittelevien opettajien ja ohjaajien perustunteita. Ohjaajaan itseensä liittyviä negatiivisia tunteita tässä tutkimuksessa olivat myös katumuksen, syyllisyyden ja epävarmuuden kaltaiset tunteet, jotka nousivat pintaan ohjaajan jäädessä pohtimaan, olisiko pitänyt tai voinut tehdä jotain enemmän. Kokkonen (2017, 10) korostaa tutkimuksissaan,

että myös epämiellyttävillä tunteilla, kuten syyllisyydellä tai häpeällä, on tarkoituksensa, sillä ne saavat ihmisen kehittämään itseään edistämällä sosiaalisesti myönteistä käyttäytymistä ja vastaavasti rajoittamalla käyttäytymistä, joka on sosiaalisesti kielteisempää. Kaikki tunteet ovat jollakin tapaa hyödyllisiä (esim. Rantanen 2013) ja siksi ohjaajan on hyvä kuunnella myös omia negatiivisia tunteita ja arvioida niiden syitä. Vaikka ohjaajat kokivat hallitsevansa stressiä hyvin ja osaavansa erottaa työn ja vapaa-ajan toisistaan, tunsivat he ajoittain myös stressin ja kuormittavuuden tunteita työssään.

Suurin osa ohjaustilanteen herättämistä negatiivisista tunteista oli vaikeiden, haastavien tai monimutkaisten tilanteiden aiheuttamaa harmistusta, tyytymättömyyttä tai ärtymystä. Ohjaajat saattoivat olla pettyneitä ohjaustilanteeseen tai sen kulkuun, mutta toisaalta ohjattavien kertomat tarinat aiheuttivat usein myös hämmästyä, ihmettelyä ja epäoikeudenmukaisuuden tunteita. Vastaavasti myös epätoivon, murheen ja alakulon kaltaiset tunteet liittyivät ohjattavien kertomuksiin ja heräsivät niitä kuunnellessa. Ohjaustilanteisiin liittyvät negatiiviset tunteet heijastelivat siis pitkälti ohjattavan tunteita tai nousivat empatian kautta asettumalla ohjattavan asemaan.

Tutkimuksen tuloksissa tuli esiin myös joitakin ohjaajien tuntemia sinällään positiivisia tunteita, jotka saivat negatiivisen sävyn silloin, kun niitä tunnettiin väärässä paikassa tai väärästä asiasta. Tällaisia tunteita olivat esimerkiksi yllätyneisyys ja huvittuneisuus, jotka kertovat siitä, että vaikka tunteet on tässäkin tutkimuksessa jaoteltu positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin, ei tunteiden jaottelu aina ole niin mustavalkoista. Ihmisen on mahdollista tuntea mitä erilaisempia tunteita ja tunteiden muunnelmia tai sekoituksia useammasta eri tunteesta ja tunteet saattavat herätä mitä erilaisimmista ja joskus jopa tiedostamattomista syistä ja siksi tunteiden luokitteluun on syytä suhtautua sen mukaisesti (Goleman 1997, 342).

Ohjattavaan liittyvistä negatiivisista tunteista ohjaajat tunsivat eniten huolestuneisuutta ohjattavasta ja tämän asioista. Huolestuneisuuden lisäksi ohjattavaa kohtaan tunnettiin harmistusta ja tyytymättömyyttä tai pettymyksen ja ärty-

myksen tunteita, jotka liittyivät pääsääntöisesti yhteisesti sovittujen asioiden tekemättä jättämiseen. Joskus ohjattavaan liittyvät negatiiviset tunteet saattoivat mennä paheksunnan tai syyllistämisen puolelle, mutta niin kutsuttuja ääripään negatiivisia tunteita, kuten vihaa tai raivoa, ohjaajat eivät ohjattavia kohtaan tunteet. Ääripään negatiiviset tunteet koettiin työssä erittäin harvinaisiksi eikä niitä koettu ammatillisiksi tunteiksi.

Ääripään negatiivisten tunteiden lisäksi tunnepäiväkirjoissa ei tullut esiin esimerkiksi kyllästymisen tai ikävystymisen kaltaisia työhön liittyviä negatiivisia tunteita. Työn kokeminen mielekkääksi ja merkitykselliseksi on tietenkin ihanteellista, mutta toisaalta esimerkiksi Isokorpi (2004, 9) pohtii vaikeiden ja negatiivisten tunteiden esille nostamisen vaikeutta. Hänen mukaansa varsinkin opetus- ja sosiaalialalla usein odotetaan tietynlaista myönteisyyttä ja työn kiinnostavuuden korostamista eikä negatiivisten tunteiden esiin nostamisen nähdä olevan suotavaa tai edes sallittua. Kuitenkin nykypäivän kiireinen ja suorittamiseen keskittyvä yhteiskunta osaltaan myös lisää kielteisten tunteiden kokemista työssä. (Isokorpi 2004, 9.) Tässä tutkimuksessa ohjaajat nostivat esiin paljon myös negatiivisia tunteita, mutta tunsivat hallitsevansa stressiä ja hankalia tunteita hyvin. Silloin kuin stressin tai kuormittavuuden tunteita tunnettiin, lisäsivät ne myös muiden negatiivisten tunteiden esiintymistä työssä. Kielteisten tunteiden kohdalla on osattava käsitellä niitä ja Isokorven (2004, 9) sanoin valjastaa niitä hyötykäyttöön. Työnohjaus on yksi tapa auttaa hankalien tai negatiivisten tunteiden käsittelyssä (Lahtinen & Rantanen 2019, 169) ja ohjaajat korostivat keskusteluja kollegoiden kanssa tärkeinä paikkoina tunteiden tuulettamisen kannalta. Tämä on tärkeää, sillä kuten Rantanen (2013, 24) korostaa voi negatiivisten tunteiden rakentava käsittely saada aikaan positiivisia tunteita.

Ohjaajan tunteet linkittyvät pitkälti ohjattavan tunteisiin ja toisaalta ohjauksen tarkoitus on auttaa ohjattavaa eteenpäin, jolloin ohjaaja ikään kuin asettuu ohjattavan palvelukseen (Onnismaa ym. 2000, 7). Ohjaajan omat tunteet ja niiden käsittely ovat merkityksellisiä ohjaajan työssä jaksamiselle ja työssä pärjäämiselle ja taitava ohjaaja osaa hyödyntää omia tunteitaan ja niiden välittämää informaatiota ohjauksessa. Ohjausta tehdään kuitenkin ohjattavan vuoksi ja siltä

kannalta katsottuna merkityksellisintä on se, mitä ohjattava tuntee ja miksi, tai mitä ohjaaja saa ohjattavan tuntemaan. Yksinkertaistaen voisi tämän tutkimuksen tuloksista päätellä, että ohjaajan on tunnettava kannustavuuden ja toivon tunteita, jotta myös ohjattavan olisi mahdollista tuntea kyseisiä tunteita, sillä jos ohjaaja ei itse ole tilanteessa toiveikas, on ohjattavankin vaikea sitä olla. Tunteet tarttuvat (esim. Rantanen 2013; Nummenmaa 2010) ja siksi ohjaajat usein miettivät sitä, miten heidän tunteensa vaikuttavat ohjattavan tunteisiin ja säätelevät tunteitaan sen mukaan. Jos ohjaajat tunsivat iloa, he mielellään nostattivat sitä opiskelijallakin, mutta sen sijaan negatiivisten tunteiden ilmaisussa oltiin varovaisempia. Tässä kohtaa mukaan astuvat tunnetaidot, jotka ovat Lahtisen ja Rantasen (2019, 26) mukaan kaikkia niitä taitoja, joita käytetään yrittäessä vaikuttaa siihen, miltä itsestä tai toisesta ihmisestä tuntuu.

Ohjaajat tunnustivat työssään paljon tilanteita, joissa he ovat tekemisissä tunteiden kanssa ja joissa tunnetaidoista on heille hyötyä. Tunnepäiväkirjojen ja haastattelujen sisällönanalyysi tuotti yhdeksän pääluokkaa: 1) tunteiden välittämisen tiedon hyödyntäminen, 2) ohjattavalähtöisyys, 3) tunteiden mukauttaminen, 4) aito kohtaaminen, 5) empatia, 6) eteenpäin vieminen, 7) ideaalin tunnetilan luominen, 8) itsetuntemus ja 9) stressinhallinta, jotka kuvaavat ohjauksen onnistumisen kannalta keskeisimpiä tunnetaitoja ohjaajien näkökulmasta.

Ohjaus perustuu vuorovaikutukselle ja tunteet ovat merkittävä osa vuorovaikutusta, joten ohjaajat pitivät yhtenä tärkeimmistä tunnetaidoistaan kykyä hyödyntää tunteita ja niiden välittämää tietoa ohjaustilanteissa. Tunteilla ja tunnetaidoilla on mahdollista viedä keskustelua eteenpäin, mutta tunteet voivat myös estää tai häiritä vuorovaikutuksen ja ohjauksen etenemistä. Tunteiden hyödyntäminen vuorovaikutuksessa on sitä, että kiinnitetään huomiota tilanteen kannalta oleellisiin tunteisiin, mietitään mistä ne johtuvat ja ymmärretään tunteet vuorovaikutukseen, toimintaan ja päätöksiin vaikuttavina tekijöinä. Ohjaajat korostivat tunteiden havainnointia, tunnistamista ja tiedostamista ohjauksessa tärkeämpänä taitona kuin tunteiden sanoittamista.

Ohjattava on aina ohjaustilanteen keskiössä ja siten ohjattavan havainnoiminen, kuuleminen ja huomioiminen sekä ohjattavan ehdoilla meneminen

ovat ohjaustilanteen ydintä. Ohjattavalähtöisyys tunnetaitona tarkoittaa ohjaajan avoimuutta sille, mitä ohjattava haluaa ja tarvitsee ja tähän tarpeeseen parhaalla mahdollisella tavalla vastaamista. Kuten Onnismaa (2007, 27) asian ilmaisee, on ohjaaja ohjausprosessin asiantuntija, mutta ohjattava aina oman tilanteensa ja elämänsä ja tekemiensä ratkaisujen paras asiantuntija. Ohjauksen tärkein tehtävä on tukea ohjattavan toimijuutta (esim. Vanhalakka-Ruoho 2014), mikä ei tarkoita valmiiden vastausten tai ratkaisujen tarjoamista, vaan ohjaamista ohjattavan omien oivallusten kautta oikeaan suuntaan.

Ohjaajan työ on tilannesidonnaista työtä, jossa on siirtymiä, jotka vaativat ohjaajilta joustavuutta ja sopeutumista, jolloin tunteiden mukauttaminen kulloiseenkin tilanteeseen sopivaksi on tärkeää. Erilaisten ihmisten ja tilanteiden ymmärtäminen ja erilaisissa tilanteissa toimiminen ovat ohjaajan ydintaitoja. Erilaisten ratkaisujen löytäminen valmiin sapluunan tai kaavan sijaan edellyttää myös luovuutta. Tunteiden mukauttaminen ja luovuus osana ohjausta on tullut esiin myös aiemmissa tutkimuksissa ja esimerkiksi Peavyn (2006, 84–85) mukaan luovuus ojauksessa tarkoittaa ennen kaikkea valppautta ja läsnäoloa, vanhan näkemistä uudella tavalla ja rutinoitumisen välttämistä. Tunteiden mukauttaminen on siis jatkuva prosessi ja ennen kaikkea tasapainoilua omien ja ohjattavan tunteiden välillä sekä tunteiden joskus nopeaakin nollaamista ja hillitsemistä.

Yksi ohjauksen onnistumisen kannalta merkittävä tunnetaito liittyy aitoon kohtaamiseen eli kiireettömyyteen, läsnäoloon, kunnioitukseen ja kuuntelemiseen. Läsnäolon ja kuuntelemisen taitoa korostetaan ohjausalan kirjallisuudessa ja tutkimuksissa paljon ja ohjauksessa kehoitetaan tavoittelemaan dialogisuutta, johon kaikki aidon kohtaamisen ulottuvuudet voidaan tavalla tai toisella liittää (esim. Motsching & Nykl 2014). Aito vastavuoroisuus ja aito kohtaaminen edellyttävät dialogisuutta ja dialogisuuden on tutkittu olevan myös yksi tehokkaimista ohjauksellisista ja ratkaisullisista keinoista (Bohm & Nichol 1996, 7). Toisaalta läsnäolon ja kiireettömyyden tavoitteet yhteiskunnassa, jossa korostetaan suorittamista ja vaaditaan tehokkuutta, ovat sinänsä myös ristiriitaisia. Onnismaan (2007, 40) mukaan organisaatiot ovat usein jo rakenteellisesti kärsimättömiä eivätkä siten tue ohjaustyön pitkäjänteisyyttä ja aikaa vievyyttä. Myös tässä

tutkimuksessa ohjaajat itse toivat esiin ajan puutetta, jonka nähtiin olevan yksi keskeisimmistä ohjaajan riittämättömyyden tunnetta aiheuttavista tekijöistä.

Ojasen (2012, 142) mukaan asettuminen toisen asemaan vaatii oman mielen käyttämistä mielikuvallisesti, mikä taas vaatii tunnetaitoisuutta. Tämän tutkimuksen tulokset osoittivat, että ohjaajat pitävät empatiaa keskeisenä tunnetaitonaan, jota ilman ohjaustyötä olisi lähes mahdotonta tehdä. Empatian merkitystä ohjaajille tukevat Martinin ym. (2004, 29) tutkimukset, joiden mukaan tunneäly on ohjaajille erityinen ominaisuus, joka erottaa heidät muista ja juuri empatiakykyisyys on yksi ohjauslalle hakeutumista selittävästä tekijöistä. Vaikka empaattisuus tai ainakin empatiakykyisyys kuuluvat ohjaukseen, korostui tämän tutkimuksen tuloksissa myös se, ettei liiallinen empaattisuus edistä ohjattavan asiaa eikä toisaalta ohjaajan työssä jaksamista. Ammatillista empatiaa on se, että tiedostaa omat rajansa empatiassa eikä ala liikaa murehtimaan toisen puolesta. Tätä samaa on tutkimuksissaan tuonut esiin myös Isokorpi (2004, 9) käsitellessään ammatillista roolia tunneintensiivisissä työtilanteissa, joissa ammatillisuuden säilyttäminen mahdollistaa tunne-etäisyyden ja siten itsensä suojelemisen sekä ammatillisen otteen ja asiantuntijuuden luomisen tunnepitoiseen tilanteeseen.

Ohjauksen tarkoitus on aina auttaa ohjattavaa ja tämän tilannetta eteenpäin toivotulla tavalla, mikä vaatii tietoista tekemistä ja tunteen yli pääsemistä. Vaihtoehtojen tarjoaminen ja ratkaisujen löytäminen edellyttävät ohjaajilta tietyissä tilanteissa asiakaskeisyyttä ja suoraviivaisuutta. Ohjaajan tunnetaitoisuus näkyy siinä, miten ohjauksessa onnistutaan siirtymään surkuttelusta kohti optimaalimpaa suuntaa tai tunteiden huomioinnista kohti asioiden käsittelyä, vaihtoehtojen tarjoamista ja ratkaisun löytämistä. Ohjaajan taidokkuutta on onnistua keskustelun ja asian eteenpäin viemisessä ilman, että ohjattavan tunne tulee ohiteksi tai jätetyksi huomioimatta ja ymmärtämättä.

Vanhalakka-Ruohon (2014, 196) mukaan yksilön uskomukset omasta pätevydestä ja kyvykkyydestä sekä toiveikkuuden ja optimistisuuden merkitys korostuvat ohjaustyössä ja ennustavat parempaa toimijuutta. Myös tässä tutkimuksessa kannustavan, toiveikkaan ja optimistisen ilmapiirin luominen ohjaukseen

nousi ohjauksen onnistumisen kannalta olennaiseksi tunnetaidoksi ja tietyn tunnetilan saavuttamisessa tarkoituksena oli saada ohjattava paremmalle tuulelle ja luottamaan ja uskomaan itseensä. Tällaisesta ohjausvuorovaikutukseen kuuluvasta toiveikkaasta puheesta Onnismaa (2007, 47) käyttää nimitystä mahdollistavuus, jonka esimerkiksi Peavy (1999, 22) määrittelee prosessiksi, jossa ohjattava voimistuu hallitsemaan omaa tilannettaan. Vaikka toivon ja pystyvyyden tunteiden herättäminen vahvistavat ohjattavan toimijuutta, ei tiettyyn tunnetilaan ohjaaminen kuitenkaan koskaan saa olla ohjattavan tunteita sivuuttavaa ja on tärkeää säilyttää keskustelu ja tulevaisuusnäköyksiä realistisena pyrkien kuitenkin mahdollistamaan ohjattavan tavoitteita.

Ohjaajan työn peruspilarina voidaan pitää ohjaajan itsetuntemusta. Ohjaajan itsetuntemus on itsensä tuntemista, omien vahvuuksien, heikkouksien ja kehittämiskohteiden tunnistamista, ammatillista otetta ja suhtautumista työhön sekä luottamista omaan ammattitaitoon. Itsetuntemus tuo ohjaajille työssä tarvittavaa tasapainoa, joka ohjaa tunteiden säätelyä ja ilmaisua tasaamalla tunteita sekä rajaamalla tunteita työpaikan ja vapaa-ajan välillä. Itsetuntemus ja siihen liittyvä itsetutkiskelu tulee myös nähdä jatkuvana prosessina, jossa ei tarvitsekaan tulla koskaan valmiiksi (Peavy 2006, 8). Tulosten mukaan ohjaajat eivät työssään kokeneet tunteita niin voimakkaina tai niitä osattiin tietoisesti käsitellä, säädellä ja rajata enemmän ja juuri tässä tullaan itsetuntemukseen, ammatillisuuteen ja tasapainoisuuteen ja niiden käsittämiseen tunnetaitoina ohjaajan työssä.

Ohjauksen onnistumisen ja ohjaajien työssä jaksamisen kannalta olennainen tunnetaito on stressinhallinta, johon liittyy omien tunteiden purkamisen ja nollaaminen sekä asioiden suhteuttaminen ja kokemuksen hyödyntäminen tunteita herättävissä tai raskaissa tilanteissa. Moni ohjausalalla työskentelevä ammattilainen kokee Lahtisen ja Rantasen (2019, 9–10) mukaan lisääntyvää kuormitusta työssään. Kuormittavuudesta selviämiseen kuitenkin auttaa työn kokeminen merkitykselliseksi ja tärkeäksi. Jaksamista voi helpottaa myös se, että ajattelee tekevänsä nimenomaisesti tunnetyötä, jolloin tunteita ja tunnereaktioita tarkkailemalla on mahdollista muuttaa suhtautumista niin erilaisiin työssä vastaan tuleviin tilanteisiin kuin myös omaan toimintaan. Ohjaajat puhuivat paljon siitä,

että heidän on suhteellisen helppo rajata työssä koetut ja kohdatut tunteet ja asiat työpaikalle, mikä toisaalta voi selittyä sillä, että ohjaajien on ollut pakko oppia käsittelemään stressaavia tilanteita ja tunteita voidakseen tehdä ohjaustyötä.

Ohjaajan tunnetaidot siis paitsi tukevat ohjauksen onnistumista, myös auttavat työssä jaksamisessa. Tutkimuksen tuloksia tarkastellessa on tullut esiin, että tunneälyä ja tunnetaitoja pidetään olennaisina ja merkittävinä ominaisuuksina ohjaajille ja tutkimusten mukaan ohjaajat eroavat tunneälyltään muiden alojen ammattilaisista (Martin ym. 2004, 29). Mielenkiintoinen kysymys koskee sitä, selittyvätkö erot ohjaajien ja muiden alojen ammattilaisten tunneälyn välillä ohjaajiksi hakeutuvien synnynnäisellä tunneälyllä, koulutuksen avulla hankitulla tunnetaitoisuudella vai työssä opituilla tunnetaidoilla. Mikäli ajatellaan tunneälyn olevan opittavissa ja kehitettävissä (esim. Johnson & Indvik 1999; Isokorpi 2004), lienee keskeinen kysymys ohjauskoulutuksia ajatellen olevan, kuinka paljon tunneälyä on mahdollista koulutuksen avulla oppia ja miten tämä tulisi ottaa koulutuksessa huomioon. Tutkimukseen haastatellut opinto-ohjaajat olivat sitä mieltä, ettei tunteita ja tunnetaitoja heidän ohjauskoulutuksessa juuri käsitelty, mikä osaltaan voi selittyä sillä, että haastateltavat olivat kouluttautuneet ohjaukselle 5–35 vuotta sitten, kun taas tunteiden ja tunnetaitojen merkitystä on alettu ymmärtää kunnolla vasta viime vuosina.

Selvää on, että tunteilla ja tunnetaidoilla on oma merkityksensä ohjaustyössä ja ne liittyvät ohjaukseen ja sen onnistumiseen monin eri tavoin. Tunteet nähtiin merkittävänä osana ohjaustyötä, sillä ohjaus on omalla persoonalla tehtävää ihmistyötä, jossa tunteen ja järjen kohtaaminen on koko ajan läsnä. Oman persoonan korostuminen ohjaajan työväliseinä on tullut esiin myös aiemmissa ohjausalan tutkimuksissa ja esimerkiksi Peavy (1999, 18) on esittänyt päätelmän, jonka mukaan ohjaajan persoona on aivan yhtä tärkeä osa ohjaustyötä kuin ohjaajan käyttämä metodikin. Nummenmaa (2010, 107) korostaa tunteen ja järjellisen ajattelun välistä yhteistyötä ja niiden molempien välttämättömyyttä tarkoituksenmukaisessa toiminnassa. Hänen mukaansa järki ja tunteet ovat vastavuoroisessa suhteessa toisiinsa kaiken aikaa. Nummenmaan (2010, 107) mukaan tun-

teet tarjoavat niin huomattavan määrän merkityksellistä informaatiota ympäröivästä maailmasta ja sosiaalisista tilanteista, ettei pelkän kognition varassa toimimisesta yksinkertaisesti tulisi mitään, mutta toisaalta järki taas mahdollistaa kaikenlaisen tunteiden säätelyn ja niiden välittämän informaation tarkastelun. Korostetuimmillaan tunteen ja järjen yhteys tulee esille siinä, että järki mahdollistaa tunteista tietoiseksi tulemisen (Nummenmaa 2010, 211), jolloin voidaan päätellä tunnetaitoisuuden edellyttävän tietoisuutta tunteista ja tunteiden hyödyttävän ohjaajaa vain silloin, kun hän osaa tietoisesti tulkita ja käsitellä niitä.

Ohjaajat kokivat tunteiden merkityksen korostuvan ihmisten välisessä vuorovaikutustyössä ja ohjauksen vaativan onnistuakseen tietynlaisen persoonan. Kiesiläinen (2014, 132) määrittelee ohjauksen tunnevaltaiseksi kasvatustyöksi, mutta tässä tutkimuksessa ohjaajat erottivat tunnevaltaisuuden ja tunnepitoisuuden selkeästi toisistaan, sillä on eri asia olla tunteellinen ja tunteiden vallassa, kuin osata hyödyntää ja ymmärtää tilanteeseen liittyviä tunteita tai käyttäytyä tunnetaitoisesti. Vaikka ohjaustilanteet ovat tunnepitoista, on tunteisiin keskittyminen ja tunnetaitoihin panostaminen pidettävä ammatillisella tasolla, jolloin tunteiden ei anneta hallita eikä riistädytä tunteiden valtaan.

Tässä tutkimuksessa tunnetaidot nähdään merkittävänä osana ohjausta ja ohjaajat olivat sitä mieltä, että ilman joitakin tunteita tai tunnetaitoja ohjausta olisi mahdotonta tehdä. Ei ole kuitenkaan olemassa täyttä yksimielisyyttä siitä, ovatko tunnetaidot ohjaukselle välttämättömiä taitoja tai pitäisikö tunnetaidot luokitella ohjaajan ydinosoamiseen vai erikoisoamamiseen. Käsitteet tunteiden ja tunnetaitojen merkityksestä voivat myös vaihdella ohjauksen eri toiminta-alueilla ja eri asiakasryhmien kohdalla. (Onnismaa 2007, 200.) Lairion ja Variksen (2000, 16) mukaan ohjaustyön ydintehtävien määrittelyminen on työn pirstaloitumisen ehkäisemiseksi ja ohjauksen laadun turvaamiseksi ensiarvoisen tärkeää. Maailmanlaajuinen ohjausalan järjestö IAEVG (2018) on jäsentänyt ohjausosaamisen ydin- ja erikoisoamamiseen. Ohjaajan ydinosoamiseen kuuluvat sellaiset taidot ja tiedot, joita edellytetään kaikilta ohjauksen parissa työskenteleviltä, kun taas erikoisoamamiseen kuuluvat selkeämmin omassa toimintaympäristössä tai

eri asiakasryhmien kanssa tarvittavat taidot ja tiedot. Järjestön osaamisluokituksissa ei suoraan mainita tunteita tai tunnetaitoja sanana, mutta viitataan kyllä tunnetaitoisuuteen korostamalla esimerkiksi empatian merkitystä, sosiaalista herkkyyttä, itsetuntemusta sekä rakentavaa ja kunnioittavaa vuorovaikutusta. (IAEVG 2018.) Tunnetaitojen käytännön sovellettavuuden kannalta voisi olla tarpeenmukaista vakiinnuttaa tunnetaitojen käsite selkeämmin osaksi koulutuksen ja työnteon kenttää sen sijaan, että niitä tulkittaisiin tai niistä keskusteltaisiin ikään kuin rivien välissä. Tietoisuuden lisääminen tunnetaidoista ja siitä, mitä kaikkea niillä tarkoitetaan, on ollut myös yksi tämän tutkimuksen tavoitteista.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimushaasteet

Tutkimuksen luotettavuus on merkittävä osa tutkimuksen tekoa, ja sen toteutumisen arviointi hyvän tutkimuskäytännön mukaista (Aaltio & Puusa 2011, 153). Hyvän tieteellisen käytännön edistäminen on opetus- ja kulttuuriministeriön asettaman tutkimuseettisen neuvottelukunnan päätavoite (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 4). Tämä tutkimus on toteutettu tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6) hyvän tieteellisen käytännön mukaiset lähtökohdat huomiioon ottaen ja niitä noudattaen.

Laadullisen tutkimuksen arvioitavuudella tarkoitetaan sitä, että lukijan on mahdollista seurata tutkijan päättelyä (Pyörälä 1995, 15), jolloin tutkimuksen luotettavuutta määrittää pitkälti tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta sen jokaisessa eri vaiheessa (Hirsjärvi ym. 2004, 217). Tässä tutkimuksessa tutkimuksen toteuttamista on kuvattu omassa pääluvussaan ja esimerkiksi aineiston analyysin kulusta on kerrottu kattavasti ja yksityiskohtaisesti. Tutkimuksen tekemisen vaiheet ja tuloksiin päätyminen kuvataan tutkimuksen luotettavuutta lisäävällä tavalla selkeästi ja tarkasti ja koko tutkimusraportissa on panostettu johdonmukaisuuteen ja läpinäkyvyyteen käyttäen esimerkiksi taulukoita sisällönanalyysin etenemisen hahmottamisen tueksi.

Laadullisen tutkimuksen objektiivisuudella viitataan tutkijan erottamiseen tutkimuskohteesta siten, etteivät tutkijan omat oletukset tai toimet vaikuta tutkimuskohteeseen tai tutkimustuloksiin (Aaltio & Puusa 2011, 153). Koska tutkimuksen kulkua on tässä tutkimuksessa kuvattu tarkasti, tutkittavilta saatua tietoa käsitelty totuudenmukaisesti ja tutkittavien oman äänen kuulumista varmistettu runsain aineistositaatein, voidaan arvioida myös tutkimuksen objektiivisuuden tavoitteen täyttyneen. Harkinnanvaraisesti valituilla haastateltavilla oli todella tietoa tutkittavasta aiheesta, mikä osaltaan lisää tutkimuksen luotettavuutta ja toisaalta saattaa myös vaikuttaa positiivisesti tutkimuksen siirrettävyyteen eli siihen, että uusissa tutkimuksissa päädyttäisiin samankaltaisiin tuloksiin (Aaltio & Puusa 2011, 156). Tämä tutkimus on alusta loppuun pyritty tekemään ja raportoimaan niin, että sen voisi toistaa ja saada samankaltaisia tuloksia.

Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin tunnepäiväkirjojen ja teemahaastattelujen avulla. Triangulaatio on yksi yleisesti tutkimuksen luotettavuutta lisäävä tekijä, jolla tarkoitetaan eri tutkimusmenetelmien yhteiskäyttöä. Silloin kun tutkimuskysymysten selvittämiseksi kerätään useampia erilaisia aineistoja, puhutaan aineistotriangulaatiosta. (Hirsjärvi ym. 2004, 218.) Tässä tutkimuksessa tunnepäiväkirjat auttoivat haastateltavia orientoitumaan haastatteluun ja toimivat haastattelujen pohjana, mikä osaltaan tuotti tarkempaa ja luotettavampaa kuvaa ohjaajien ajatuksista ja käsityksistä tunteiden merkityksestä ohjaustyössä kuin pelkkien haastattelujen käyttö. Tunnepäiväkirjojen käytön voidaan nähdä lisänneen siten myös koko tutkimuksen luotettavuutta.

Tunnepäiväkirjojen myötä ohjaajat tietoisesti tarkastelivat tunteitaan viikon ajan ja siten tunnepäiväkirjoihin pohjautuneet haastattelut perustuivat ohjaajien todelliseen havainnointiin tunteista ja tunnetaidoista. Pelkkä haastattelun käyttö aineistonkeruumenetelmänä olisi saattanut jättää arvokasta tietoa unohduksiin tai huomiotta, sillä haastattelutilanteessa kaikki tunnepäiväkirjaan merkityt asiat tuskin olisivat tulleet esille. Toisaalta ohjaajat myös kertoivat, että samalla kun he tunnepäiväkirjojen myötä tietoisesti kiinnittivät enemmän huomiota tunteisiin, he varsinkin loppuviikkoa kohden alkoivat myös tietoisesti enemmän esi-

merkiksi puhumaan tunteista ohjaustilanteessa tai pyytämään ohjattavaa sanoittamaan tunteitaan. Sitä, alkoivatko tunnepäiväkirjat ikään kuin ohjata ohjaajien toimintaa kuten tunnetaitojen käyttöä vai tulivatko he tunnepäiväkirjojen myötä vain tietoisemmiksi työssään kohtaamista tunteista ja tunnetaidoista kiinnittäen niihin aiempaa enemmän huomiota, on kuitenkin mahdoton sanoa.

Tunnepäiväkirjoissa oli Golemanin (1997) ja Rantasen (2013) tunteiden listauksia yhdistelemällä rakennettu tunnelista, jonne ohjaajat merkitsivät työviikon aikana kokemiaan tunteita. Tunnelistaa rakentaessa tutustuttiin moniin eri tunteiden listauksiin, sillä listasta haluttiin mahdollisimman kattava ja toimiva. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa voidaan spekuloida tietyn tunnelistan käyttämisen mahdollisesti ohjanneen ohjaajien vastauksia juuri kyseisiin tunteisiin. Jos tunnepäiväkirjoissa olisi ollut täysin erilaisia tunteita sisältävä tunnelista, olisivat ohjaajien vastaukset saattaneet koostua nykyisen listan tunteiden sijaan erilaisista tunteista. Toisaalta voidaan myös miettiä, olisiko joku ohjaustyön kannalta keskeinen tunne voinut jäädä mainitsematta, jos se ei olisi ollut vaihtoehtona tunnepäiväkirjassa ollenkaan. Koska tunnepäiväkirja oli rakennettu huolellisesti, ei täysin erilaisen tunnelistan käyttäminen olisi teoriassa kuitenkaan ollut edes mahdollista ja toisaalta ohjaajien oli tunnepäiväkirjoissa mahdollista lisätä sinne tunteita ja tunnetaitoja listan ulkopuolelta ja olla myös merkitsemättä ainuttakaan kohtaa valmiista listasta. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta oleellista on, että haastatteluissa ohjaajat selvensivät tunnepäiväkirjojen merkintöjä, mikä taas kertoo todellisista kokemuksista merkintöjen takana.

Tunnepäiväkirjojen lisäksi aineistonhankintamenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, johon Aaltion ja Puusan (2011, 160) mukaan liittyy aina rajoituksia ja joita toisaalta voidaan pitää jopa näkökulmaistavina tai tutkijan ohjaamina. Tässä tutkimuksessa teemahaastattelut olivat hyvin vapaita ja toteutettiin haastateltavien ehdoilla, jolloin tutkija puhui haastattelussa mahdollisimman vähän. Lisäksi haastattelut pohjautuivat haastateltavien itsenäisesti ja vapaasti täyttämien tunnepäiväkirjojen ympärille lisäten objektiivisuutta. Kaiken kaikkiaan tähän tutkimukseen valittujen tutkimusmenetelmien voidaan siis nähdä tuottaneen relevanttia, objektiivista ja luotettavaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tässä

tutkimuksessa ja tutkimusta koskevista ratkaisuksista on koko tutkimuksen ajan pyritty kriittisesti arvioimaan tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä ja siten varmistamaan tutkimuksen paras mahdollinen kokonaisluotettavuus.

Jatkotutkimusaiheita ajatellen tämä tutkimus antaa laajat mahdollisuudet, sillä tunteita ja tunnetaitoja ohjaustyössä on tutkittu vähänlaisesti esimerkiksi opettajiin verrattuna. Tässä tutkimuksessa keskityttiin kokonaiskuvaan tunteista ja tunnetaidoista ohjaustyössä ja onnistuneessa ohjauksessa, mutta kiinnostavaa ja hyödyllistä olisi keskittyä tutkimaan myös yksityiskohtaisemmin tai tarkemmin esimerkiksi vain tiettyä tunnetaitoa tai tiettyjä tunteita. Toisaalta myös ohjauksen onnistumista haittaavien tai estävien tunteiden tai tunnetaidottomuuden tutkiminen voisivat antaa arvokasta tietoa ohjaustyön kehittämisen kannalta.

Tunteiden ja tunnetaitojen tutkimista olisi tärkeää jatkaa oppimisen ja koulutuksen kentällä ja esimerkiksi ohjausalan koulutuksen kannalta merkittävää olisi tutkia sitä, kuinka paljon tunnetaitoja ylipäättään on mahdollista oppia ja kehittää ja miten tämä tulisi ottaa koulutuksissa entistä paremmin huomioon. Tunnetaitoja korostetaan yhtenä keskeisimmistä menestystekijöistä työelämässä (Rantanen 2013, 19), mutta silti ainakaan tähän tutkimukseen osallistuvien ohjaajien koulutuksissa tunnetaidoilla ei juuri nähty olleen sijaa. Tunteet ja tunnetaidot näkyvät nykyään monen oppilaitoksen opetussuunnitelmissa ja tavoitteissa (Opetushallitus 2019), mutta sitä, näkyvätkö ne lopulta kuitenkin vielä käytännössä tai mitä niiden näkyväksi tekemiselle pitäisi tehdä, olisi tarpeen tutkia.

On selvää, että tunteilla ja tunnetaidoilla on nykypäivän työelämässä ja varsinkin ohjauksellisissa ammateissa merkittävä asema, joka tuskin tulee ainakaan vähentymään tulevaisuudessa. Tämän vuoksi myös tunnetaitojen opettamisen ja kouluttamisen voidaan lähivuosina olettaa lisääntyvän ja monipuolistuvan ja siten niiden tutkimiselle ja kehittämiselle on varmasti tarvetta. Kuten tämä tutkimus on osoittanut, on ohjaustyö tunnepitoista ja monisävyistä vuorovaikutusta, johon sisältyy valtava määrä tietoa, tavoitteita, mahdollisuuksia ja unelmia ja niin se on, että joskus kaiken tämän keskellä pärjää parhaiten kuuntelemalla tunteitaan ja hyödyntämällä tunnetaitojaan.

LÄHTEET

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO, 153–166.
- Bar-On, R. 2005. The Bar-On model of emotional-social intelligence. Special Issue on Emotional Intelligence. *Psicothema*, 17.
file:///C:/Users/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4/Downloads/Article20prof2020Baron20.pdf (Luettu 13.11.2019)
- Bion, W. R. 1979. Kokemuksia ryhmistä: ryhmädynamiikkaa psykoanalyysin näkökulmasta. (suom. Liisa Syrjälä) Espoo: Weilin & Göös.
- Becker, E. S. 2015. Antecedents and effects of teachers' emotions in the classroom. Konstanz: University of Konstanz. http://kops.uni-konstanz.de/bitstream/handle/123456789/32071/Becker_0-305289.pdf?sequence=3&isAllowed=y (Luettu 10.8.2019)
- Becker, E. S., Götz, T., Morger, V. & Ranellucci, J. 2014. The importance of teachers' emotions and instructional behavior for their students' emotions: An experience sampling analysis. *Teaching and Teacher Education*, 43, 15–26. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0742051X14000602> (Luettu 10.8.2019)
- Bohm, D. & Nichol, L. 1996. On dialogue. London: Routledge.
- Crick, N. R., & Dodge, K. A. 1994. A review and reformulation of social information-processing mechanisms in children's social adjustment. *Psychological Bulletin*, 115(1), 74–101.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.115.1.74> (Luettu 5.9.2019)
- Ekman, P. 1980. The face of man : expressions of universal emotions in a New Guinea village. New York: Garland.
- EQEurope. 2019. Established leader in emotional intelligence.
<http://eqeurope.com/finnish/> (Luettu 13.11.2019)
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

- Eskola, J. 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen tutkimuksen analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 133–157.
- Feldman Barrett, L. 2017. How emotions are made. The secret life of the brain. Houghton Mifflin Harcourt.
- Fried, L., Mansfield, C. F. & Dobozy, E. 2015. Teacher emotion research: Introducing a conceptual model to guide future research. *Issues in Educational Research*, 25(4), 415–441.
<https://ro.ecu.edu.au/ecuworkspost2013/2484/> (Luettu 5.11.2019)
- Goleman, D. 1997. Tunneäly: lahjakkuuden koko kuva. Toinen painos. (suom. J. Kankaanpää) Helsinki: Otava.
- Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Helsinki: WSOY.
- Gubrium, J. 1988. *Analysing field reality*. CA: Sage.
- Herranen, J. & Penttinen, L. 2008. Aikuisopiskelijälähtöistä ohjausta etsimässä. Teoksessa M. Lähti & P. Putkuri (toim.) Ohjaus on kuin tekisi palapeliä: näkökulmia aikuisopiskelijan ohjaukseen ammattikorkeakoulussa. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, 9–24.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- IAEVG. 2018. International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners. <https://iaevg.com/Framework> (Luettu 20.10.2019)
- Isokorpi, T. 2004. Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Jabe, M. 2017. Erilaisten ihmisten johtaminen. Helsinki: Kauppakamari.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. 1999. Organization benefits of having emotionally healthy managers and employees. *Journal of Workplace Learning*. 11. 84–88. <https://doi.org/10.1108/13665629910264226> (Luettu 9.11.2019)

- Kiesiläinen, L. 2014. Vuorovaikutusvastuu: ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. 2. painos. Helsinki: Arator.
- Keltner, D. & Haidt, J. 2001. Social functions of emotions. Teoksessa T. J. Mayne & G. A. Bonanno (toim.) Emotions: Current issues and future directions. New York: Guilford Press, 192–213.
- Kokkonen, M. 2017. Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet: opi tunteiden säätelyn taito. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kuula, A. 2015. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Lahtinen, A. & Rantanen, J. 2019. Tunnetaidot opetustyössä: Opas haastaviin tilanteisiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Lairio, M. & Puukari, S. 2001. Ohjaus käsitteenä ja ammattina. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 9–22.
- Lairio, M. & Varis, E. 2000. Opinto-ohjaajan uudistuva toimenkuva muuttuvassa yhteiskunnassa. Kasvatus 31(1), 5–18.
- Larsen, R. J. 2000. Toward a science of mood regulation. *Psychological Inquiry*, 11(3), 129–141. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1103_01 (Luettu 1.12.2019)
- 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 and supervision*, 44(1), 17–30.
file:///C:/Users/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4/Downloads/Martin_et_al-2004-Counselor_Education_and_Supervision.pdf (Luettu 5.9.2019)
- Motching, R. & Nykl, L. 2014. Person-centred communication : Theory, skills and practice. McGraw-Hill Education.
- Nummenmaa, L. 2010. Tunteiden psykologia. Helsinki: Tammi.
- Ojanen, S. 2012. Ohjauksesta oivallukseen: ohjausteorian kehittelyä. Helsinki: Yliopistopaino.

- Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1: ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Opetushallitus. 2019. Tunteesta tunteeseen. Ohjaajan opas. Opetushallitus: Oppimateriaalit. <https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/tunteesta-tunteeseen> (Luettu 1.11.2019)
- Peavy, R., V. 1996. Counselling as a culture of healing. *British Journal of Guidance and Counselling*. 24(1), 141–150.
<https://doi.org/10.1080/03069889608253714> (Luettu 5.11.2019)
- Peavy, R., V. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21.vuosisadan ohjaustyöhön. (suom. P. Auvinen) Helsinki: Psykologien kustannus.
- Peavy, R., V. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. (suom. P. Auvinen) Helsinki: Psykologien kustannus.
- Pekrun, R., Muis, K. R., Frenzel, A. C. & Göts, T. 2018. *Emotions at school*. New York: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Pianta, R. C., La Paro, K. & Hamre, B. K. 2008. *The classroom assesment scoring system*. Baltimore: Brookes Publishing.
- Poikkeus, A.-M., Lerkkanen, M.-K. & Rasku-Puttonen, H. 2013. Ohjausvuorovaikutus – tunteita, organisointia ja oppimisen tukea. Teoksessa P. Jääskelä, U. Klemola, M.-K. Lerkkanen, A.-M. Poikkeus, H. Rasku-Puttonen & A. Eteläpelto (toim.) *Yhdessä parempaa pedagogiikkaa: interaktiivisuus opetuksessa ja oppimisessa*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 115–124.
- Pyörälä, E. 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen metodologiaa. Teoksessa J. Leskinen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla*. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus, 11–25.
- Rantanen, J. 2013. *Tunteella! Voimaa tekemiseen*. Helsinki: Talentum.

- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampereen yliopisto: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.uta.fi/fi/tietoaarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf> (Luettu 28.10.2019)
- Salovey, P. & Grewal, D. 2005. The science of emotional intelligence. *Current Directions in Psychological Science*, 14(6), 281–285. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.jyu.fi/doi/pdf/10.1111/j.0963-7214.2005.00381.x> (Luettu 5.9.2019)
- Salovey, P. & Mayer, J. D. 1990. Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG> (Luettu 5.9.2019)
- Shulman, J. H. & Colbert, J. A. (toim.) 1987. *The mentor teacher casebook*. San Francisco: Far West Laboratory for Educational Research and Development.
- Stein, S. & Book, H. E. 2011. *The EQ edge : emotional intelligence and your success*. 3. painos. Mississauga, Ont. : Jossey-Bass.
- Taxer, J. L. & Gross, J. J. 2018. Emotion regulation in teachers: The “why” and “how”. *Teaching and Teacher Education*. 74, 180–189. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0742051X18300337> (Luettu 10.9.2019)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Van Esbroeck, R. & Watts, A. G. 1998. New skills for a holistic career guidance model. *The International Careers Journal*.
- Vanhalakka-Ruoho, M. 2014. Toimijuus elämänkulussa – ohjaustyön perusta? *Aikuiskasvatus*, 34(3), 192–201.
- Vehviläinen, S. 2001. *Ohjaus vuorovaikutuksena*. Helsinki: Gaudeamus.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas: yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

Zhang, Q. & Zhu, W. 2008. Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105–122.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03634520701586310?needAccess=true> (Luettu 11.11.2019)

Åstedt-Kurki, P. & Heikkinen, R.-L. 1994. Two approaches to the study of experiences of health and old age: the thematic interview and the narrative method. *Journal of Advanced Nursing* 20, 418–421.

LIITTEET

Liite 1. Tunnepäiväkirja

TUNNEPÄIVÄKIRJA

Kiitos osallistumisestasi tutkimukseeni! Ennen haastattelua pyytäisin sinua täyttämään tätä tunnepäiväkirjaa työssäsi viiden työpäivän ajan. On tärkeää tehdä havainnot päivittäin, mutta voit koota koko viikon havainnot yhteen dokumenttiin. Tunnepäiväkirjan tarkoituksena on kartoittaa, millaisia tunteita työviikkosi aikana tunnet ja millaisia tunnetaitoja työviikkosi aikana tarvitset. Samalla tunnepäiväkirja auttaa orientoitumaan haastatteluun ja toimii haastattelun pohjana.

1. Tunteet

Tunnepäiväkirjan ensimmäinen osio koskee tunteita, joita koet ohjaustyössä työviikkosi aikana. Tarkoitus on havainnoida **ohjauksellisissa tilanteissa ja ohjausvuorovaikutuksessa** esiintyviä tai niihin liittyviä tunteita.

Merkitse listaan tunteet, joita olet ohjaustyössä työviikkosi aikana tuntenut

+++ paljon ++ jonkin verran + vähän - ei ollenkaan

(Voit myös halutessasi kommentoida merkintöjasi esimerkiksi paperin kääntöpuolelle)

| | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> viha | <input type="checkbox"/> ahdistus | <input type="checkbox"/> mielihyvä |
| <input type="checkbox"/> raivo | <input type="checkbox"/> hermostuneisuus | <input type="checkbox"/> onni |
| <input type="checkbox"/> suuttumus | <input type="checkbox"/> yllättyneisyys | <input type="checkbox"/> ilo |
| <input type="checkbox"/> inho | <input type="checkbox"/> epäluuloisuus | <input type="checkbox"/> helpottuneisuus |
| <input type="checkbox"/> vastenmielisyyys | <input type="checkbox"/> hämmästyneisyys | <input type="checkbox"/> tyytyväisyys |
| <input type="checkbox"/> kiukku | <input type="checkbox"/> järkyttyneisyys | <input type="checkbox"/> hyväksyminen |
| <input type="checkbox"/> ärtymys | <input type="checkbox"/> ihmettely | <input type="checkbox"/> huvittuneisuus |
| <input type="checkbox"/> harmistuneisuus | <input type="checkbox"/> halveksunta | <input type="checkbox"/> ylpeys |
| <input type="checkbox"/> tuohtumus | <input type="checkbox"/> vähättely | <input type="checkbox"/> nautinto |
| <input type="checkbox"/> suru | <input type="checkbox"/> torjunta | <input type="checkbox"/> innostus |
| <input type="checkbox"/> murhe | <input type="checkbox"/> syyllisyys | <input type="checkbox"/> haltioituminen |
| <input type="checkbox"/> alakulo | <input type="checkbox"/> nolostuminen | <input type="checkbox"/> kiitollisuus |
| <input type="checkbox"/> apeus | <input type="checkbox"/> epävarmuus | <input type="checkbox"/> myötätunto |
| <input type="checkbox"/> haikeus | <input type="checkbox"/> katumus | <input type="checkbox"/> toivo |
| <input type="checkbox"/> ilottomuus | <input type="checkbox"/> riittämättömyys | <input type="checkbox"/> luottamus |
| <input type="checkbox"/> huolestuneisuus | <input type="checkbox"/> kateus | <input type="checkbox"/> arvostaminen |
| <input type="checkbox"/> melankolia | <input type="checkbox"/> uteliaisuus | <input type="checkbox"/> ystävällisyys |
| <input type="checkbox"/> itseinho | <input type="checkbox"/> jännittäminen | <input type="checkbox"/> killteys |
| <input type="checkbox"/> yksinäisyys | <input type="checkbox"/> turhautuminen | <input type="checkbox"/> ihaileminen |
| <input type="checkbox"/> epätoivo | <input type="checkbox"/> paheksunta | <input type="checkbox"/> omistautuminen |
| <input type="checkbox"/> pelko | <input type="checkbox"/> uppoutuminen | <input type="checkbox"/> jokin muu, mikä? _____ |

1. Tunnetaidot

Tunnepäiväkirjan toinen osio koskee ohjaustyöhön liittyviä tunnetaitoja. Tarkoitus on havainnoida **ohjauksellisissa tilanteissa ja ohjausvuorovaikutuksessa** esiintyviä tai niihin liittyviä tunnetaitoja.

Merkitse listaan tunnetaidot, jotka ovat liittyneet ohjaustyöhösi työviikkosi aikana

+++ paljon ++ jonkin verran + vähän - ei ollenkaan

(Voit myös halutessasi kommentoida merkintöjäsä esimerkiksi paperin kääntöpuolelle)

TUNTEIDEN HAVAINNOINTI

- kiinnittänyt huomioni omiin tunteisiini
- kiinnittänyt huomioni toisen tunteisiin
- tunnistanut ja eritellyt omia tunteitani
- tunnistanut ja eritellyt toisen tunteita
- ennakoinut omia tunteitani ja varautunut niihin
- ennakoinut toisen tunteita ja varautunut niihin
- arvioinut, mistä omat tunteeni johtuvat
- arvioinut, mistä toisen tunteet johtuvat
- tunnistanut omien tunteideni vaikutuksen muihin
- tunnistanut muiden tunteiden vaikutuksen itseeni

TUNTEIDEN ILMAISEMINEN

- ilmaissut tunteitani sanattomasti
- ilmaissut tunteitani sanallisesti
- ilmaissut tunteitani avoimesti
- puhunut omista tunteistani
- puhunut toisen tunteista
- hillinnyt omia tunteitani
- luottanut itseeni ja omiin tunteisiini
- osannut nauraa itselleni

VUOROVAIKUTUS

- tuntenut empatiaa asettumalla toisen asemaan
- osannut samaistua toisen tunteisiin
- ymmärtänyt toisen näkökulman
- toiminut toisen edun mukaisesti
- pyrkinyt avoimuuteen
- pyrkinyt luottamuksen rakentamiseen
- pyrkinyt herättämään tiettyjä tunteita jossakin toisessa
- pyrkinyt saavuttamaan tietynlaisen tunnetilan ohjaustilanteessa
- keskittynyt sataprosenttisesti kuuntelemaan
- ollut ohjaustilanteessa sataprosenttisesti läsnä

PÄÄTÖKSTEN TEKO

- hyödyntänyt tunteitani päätöksenteossa
- auttanut ohjattavaa hyödyntämään tunteitaan päätöksenteossa
- pyrkinyt tarvittaessa erottamaan tunteet päätöksenteosta
- pyrkinyt ajattelemaan järjellä tunnepitoisissa tilanteissa
- pyrkinyt lukemaan tunneperäistä tilannetta
- pyrkinyt hallitsemaan impulsiivisia tunteita

STRESSINHALLINTA

- sopeutunut joustavasti muuttuviin tilanteisiin
- mukauttanut tunteitani tilanteeseen sopivaksi
- selvinnyt stressaavasta tilanteesta
- pysynyt rauhallisena voimakkaita tunteita herättävässä tilanteessa
- pysynyt positiivisena vastoinkäymisten kohdalla
- pyrkinyt luomaan kannustavan ilmapiirin ohjauksessa
- pyrkinyt luomaan toiveikkaan ilmapiirin ohjauksessa

jokin muu, mikä? _____

Liite 2. Haastattelurunko

TEEMAHAASTATTELUPOHJA

TUNTEET OHJAUSTYÖSSÄ

Millaisia ajatuksia tunnepäiväkirjan täyttäminen herätti?
 Ajatteletko paljon tunteita työssäsi?
 Miksi halusit tai ryhdyit ohjausosalalle?
 Mikä on tärkeintä tai merkityksellisintä ohjaustyössä?
 Kuvailisitko ohjausta tunnetyöksi tai ohjaustilanteita tunnepitoisiksi?

OHJAAJAN TUNTEET

Tyypilliset tunteesi päivän aikana? Millaisia tunteita työpäivän alussa? Millaisia lopussa?
 Millaisissa tilanteissa tunnet/olet tuntenut tunnepäiväkirjaan merkitsemiäsi tunteita?
 Mikä työssäsi tuntuu hyvältä/mikä pahalta?
 Positiiviset/negatiiviset tunteet? Milloin?
 Haastavat tunteet ja tilanteet?

OHJAAJAN TUNNETAIDOT

Millaisissa tilanteissa huomaat tarvitsevasi tunnepäiväkirjaan merkitsemiäsi tunnetaitoja?
 Mitä pidät ohjaajan tärkeimpinä tunnetaitoina?
 Tunteiden tiedostaminen?
 Tunteiden ilmaiseminen?
 Tunteiden kieltäminen?
 Tunteiden purkaminen?
 Ohjaajien tunneäly?
 Mikä vaikuttaa tunneilmaisusi taustalla? Esim. arvot, ammatillinen identiteetti, oma elämänhistoria, koulutus?

TUNTEIDEN VAIKUTUS TYÖHÖN

Kuinka paljon oma tunne/intuitio ohjaa työtäsi?
 Vaikuttavatko tunteesi toimintaasi, kuten päätöksentekoon työssäsi?
 Tunteiden tilannekohtaisuus? Eroaako ohjauksesi eri ohjattavien kanssa? Miten?
 Empatian rooli työssäsi?
 Ihmistyön raskaus?

OHJAUKSEN ONNISTUMINEN

Mitä onnistunut ohjaus mielestäsi vaatii?
 Mitkä ovat ohjauksen onnistumisen kannalta keskeiset tunteet tai tunnetaidot?
 Millaisen tunnetilan pyrit ohjauksessasi saavuttamaan?
 Mikä on tunteiden merkitys ohjausvuorovaikutuksessa?
 Mitä haluaisit vielä tunnetaidoissasi mahdollisesti parantaa?