

# TUNNEÄLYN ULOTTUVUUDET SOSIAALITYÖN ASIAKASTYÖSSÄ

Jasmin Radmer  
Kandidaatintutkielma  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden laitos  
Kokkolan yliopistokeskus  
Chydenius  
Jyväskylän yliopisto  
Syksy 2022

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, Jyväskylän yliopisto
Tekijä Jasmin Radmer	
Työn nimi Tunneällyn ulottuvuudet sosiaalityön asiakastyössä	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Kandidaatin tutkielma
Aika Syksy 2022	Sivumäärä 27
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Tämän kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on tutkia tunneällyn eri ulottuvuuksia sosiaalityön asiakastyön tutkimuksissa. Tutkimuskysymystä tarkastellaan Golemanin, Boyatziksen ja McKeen (2002) tunneälymallin kautta. Tavoitteena on selvittää, mitkä ovat sosiaalityöntekijän tärkeimmät tunneälytaidot asiakastyössä ja miten niitä käsitteellistetään sosiaalityön asiakastyön tutkimuksissa. Tutkielman tarkoituksena on tuoda esille tunneällyn merkitystä laadukkaalle ja vastuulliselle asiakastyölle.</p> <p>Tutkielma on toteutettu integroivana kirjallisuuskatsauksena, jonka aineisto koostuu kahdestatoista (12) sosiaalityön asiakastyötä käsittelevästä artikkelista, raportista ja tieteellisestä kirjasta. Tutkielman teoreettis-käsitteellinen viitekehys muodostuu tunteista, tunteiden säätelystä ja vuorovaikutuksesta sosiaalityön asiakastyössä. Kirjallisuuskatsauksessa aineisto analysoidaan teoriaohjaavaa sisällönanalyysia käyttäen. Löydetyt tunneälytaidot ryhmitellään tunneälymallin mukaisiin kategorioihin. Yhteenvedossa esitellään, miten tunneällyn ulottuvuuksia käsitteellistettiin sosiaalityön asiakastyön tutkimuksissa.</p> <p>Tutkielman perusteella sosiaalityön asiakastyössä tarvitaan tunneälytaitoja jokaiselta tunneälymallin ulottuvuudelta ja monet tunneälytaidoista linkittyvät toisiinsa. Tärkeimmät tunneälytaidot ovat aineiston mukaan emotionaalinen itsetietoisuus, itsekontrolli, luotettavuus, empaattisuus, kyky kehittää muita ja kannustavuus. Näitä käsitteellistetään aineistossa muun muassa läsnäolona, aitona välittämisenä, rauhallisuutena, arvostamisena, sensitiivisyytenä, voimaannuttamisena ja osallistamisena. Tulosten perusteella tunneällyn voidaan nähdä olevan onnistuneen asiakastyön edellytys. Sosiaalityöntekijöiden tunneälytaitoja on tärkeää kehittää, jotta he pystyvät käsittelemään työnsä aiheuttamia haastavia tunteita ja säätelämään tämän myötä myös asiakkaan tunteita. Tämä mahdollistaa asiakkaan arvostavan kohtaamisen, jolle sosiaalityö perustuu. Tutkielmani perusteella voidaan todeta, että tunneälyä on tutkittu vähäisesti sosiaalityön asiakastyössä, joten lisätutkimukselle on tulevaisuudessa tarvetta.</p>	
Asiasanat: tunneäly, vuorovaikutus, sosiaalityö, asiakastyö	
Säilytyspaikka: Kokkolan Yliopistokeskus Chydenius, Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja: Ohjaaja YTT Laura Tiitinen	

# Sisällys

1	JOHDANTO .....	1
2	TUNTEET JA TUNNEÄLY .....	3
2.1	Mitä ovat tunteet? .....	3
2.2	Tunteiden säätely ja vuorovaikutus .....	5
2.3	Golemanin, Boyatzin ja McKeen tunneälymalli .....	7
3	TUTKIELMAN TAVOITE JA TOTEUTUS .....	9
4	TUNNEÄLYN ULOTTUVUUDET SOSIAALITYÖN ASIAKASTYÖSSÄ .....	13
4.1	Itsetietoisuus .....	14
4.2	Itsehallinta .....	16
4.3	Sosiaalinen tietoisuus .....	17
4.4	Henkilösuhteiden hallinta .....	19
5	YHTEENVETO .....	21
6	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET .....	28

## **KUVIOT**

KUVIO 1 Goleman, Boyatzis & McKee tunneälymalli, 2002.....8

KUVIO 2 Sosiaalityöntekijän tärkeimmät tunneälytaidot asiakastyössä.....21

## **TAULUKOT**

TAULUKKO 1 Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit.....11

# 1 JOHDANTO

Emotions define the social work relationship. -- Relationships can only be conducted with skill and compassion if the social worker is emotionally intelligent (Howe 2009, 1, 181).

Howen (2009) lainauksen perusteella voidaan todeta tunneällyn olevan sosiaalityöntekijän tärkein ominaisuus. Tunneällyllä tarkoitetaan kykyä havaita ja hallita sekä omia että muiden tunteita. Tunneäly on myös kykyä ottaa ajatteluun sekä toimintaan oppia tunteista. (Mayer, Caruso ja Salovey 2016, 1-2.) Tunteiden ilmaiseminen ja hallinta ovat tärkeitä sosiaalityön asiakastyössä, sillä vuorovaikutus rakentuu niiden avulla (Winter ym. 2019). Sosiaalityöntekijän tehtävänä on kuunnella, ymmärtää ja hallita asiakkaan tunteita ja näkökulmia (Ingram 2013). Hänen tulee myös osata motivoida ja sitouttaa asiakas toimimaan kohti yhdessä laadittuja tavoitteita (Herland 2020). Yhteistyö mahdollistaa työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksen syvenemisen (Ingram 2013).

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen luominen vaatii aikaa. Sosiaalityön muuttuessa yhä markkinavetoisemmaksi, sosiaalityöntekijöiltä odotetaan tuloksellisuutta ja tehokkuutta. Tästä aiheutuva kiire, asiakasmäärän kasvu ja etänä tapahtuvat tapaamiset eivät mahdollista asiakkaan aitoa kohtaamista. (Juhila 2018.) Laitinen ja Kemppainen (2010, 143) esittävät myös huolensa sosiaalityön markkinoistumisesta, sillä eettinen kohtaaminen ja yksilöllisyys eivät välttämättä toteudu, jos työssä painotetaan yhä enemmän taloudellista tehokkuutta. Herland (2022) toteaa, että tutkimusten perusteella tunneällyn merkityksen tunnistaminen voisi olla ratkaisu näihin sosiaalityön kohtaamiin haasteisiin. Tunneällyn merkityksestä sosiaalityön kentällä on kuitenkin vielä melko vähän tutkimuksia. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijöiden tunneälytaidoista ja niiden merkityksestä asiakastyössä on tarpeen tehdä tutkimusta, koska tunneälytaidot vaikuttavat merkittävästi sosiaalityön asiakastyön laatuun ja vastuullisuuteen (Ingram 2013).

Sosiaalityöntekijän asiakastyössä tarvitsemaa tunneällyn tärkeyttä tulisi korostaa, sillä jokaisella asiakkaalla on oikeus luontevaan ja aitoon kohtamiseen (Talentia 2022, 32). Tämä mahdollistuu, jos sosiaalityöntekijällä on tunneälyä. Tunneälytaitoja voidaan opetella ja jokaisen sosiaalityöntekijän on mahdollista kehittää niitä. Tunneälytaitojen

avulla voidaan parantaa myös sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia. Tämä johtuu siitä, että tunneällyn ja itsetietoisuuden avulla työntekijä pystyy hallitsemaan haastavasta työstä aiheutuvaa ahdistusta ja stressiä. (Herland 2022.)

Tämän kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on esitellä, miten tunneällyn eri ulottuvuudet näyttäytyvät sosiaalityön asiakastyön tutkimuksissa ja miten niitä käsitteellistetään. Tarkoituksena on laajentaa ymmärrystä tunneällyn merkityksestä sosiaalityön keskeisimpänä tehtävänä. Tutkin aihetta sosiaalityöntekijän näkökulmasta ja keskityn asiakastyössä vaadittaviin tunneälytaitoihin. Teoreettisena viitekehystenä toimii Golemanin, Boyatzin ja McKeen (2002) kehittämä tunneälymalli, jonka kautta tarkastelen aineistosta löytyneitä tunneälytaitoja. Tunneälymallissa tunneälytaidot on jaoteltu itsehallintaan, itsetietoisuuteen, henkilösuhteiden hallintaan ja sosiaalisiin suhteisiin. Tarkoituksena on löytää aineistosta teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla keskeisimmät sosiaalityöntekijän asiakastyössä tarvitsemat tunneälytaidot ja jaotella ne mallin mukaisesti. Tutkielmani sijoittuu sosiaalityön profession ja asiakastyöskentelyn tutkimuksen alueelle. Tutkimuskysymykseni on: **Millä tavoin tunneällyn eri ulottuvuudet ilmenevät sosiaalityön asiakastyön tutkimuksissa?**

Tutkielman alussa esittelen, mitä tunteet ovat ja miten tunteiden säätely liittyy sosiaalityön asiakastyöhön. Seuraavaksi esittelen Golemanin, Boyatzin ja McKeen (2002) teorian tunneälystä ja perustelen, miksi valitsin sen tutkielmani viitekehykseksi. Kolmannessa luvussa kerron tutkielman toteutuksesta ja tavoitteesta. Neljännessä luvussa analysoin ja jaottelen aineistosta löytyneitä tunneälytaitoja Golemanin ym. (2002) tunneälymallin mukaisiin lukuihin. Yhteenvedossa esittelen, mitkä tunneälytaidot olivat aineiston perusteella keskeisimpiä sosiaalityön asiakastyössä ja miten niitä käsitteellistettiin. Lopuksi pohdin vielä tunneällyn merkitystä sosiaalityön asiakastyölle ja esitän jatkotutkimusaiheita.

## 2 TUNTEET JA TUNNEÄLY

### 2.1 Mitä ovat tunteet?

Tunne on suomen kielessä monimerkityksellinen. Tunteen tieteellistä tutkimista Suomessa vaikeuttaa käsitteiden erilaisuus verrattuna valtakieleen englantiin. (Salmela 2017, 32.) Suomessa *emotion* sanalle ei ole suoranaista vastinetta, vaan se rinnastetaan tunne-sanaan. Tiedemaailmassa ei ole saavutettu yksimielisyyttä tunne-elämään liittyvistä käsitteistä. Suurin osa nykyajan tunneteorioista kuitenkin erottaa toisistaan emotion ja tunteen käsitteen ja niiden ajatellaan kuuluvan affektin (tunnetilan) yläkäsitteeseen. (Kokkonen 2017, 15–17.)

Emootioiden nähdään olevan biologisesti määräytyneitä, automaattisia, tiedostamattomia tai esitietoisia tunnereaktioita (Kokkonen 2017, 15). Niiden nähdään olevan järjestäytynyt yhdistelmä erilaisia tunteita ja kehollisia tuntemuksia. Emootiot tuovat muutoksia subjektiivisissa kokemuksissa, kehossamme sekä käyttäytymisessämme ja ne kehittyvät ajan kuluessa. Tunteet taas saavat merkityksensä muuttuvissa sosiaalisissa suhteissa, jolloin niistä tulee emotionaalisia kokemuksia. (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 8.)

Sosiaalityön tehtävänä on tukea asiakkaitaan haastavissa elämäntilanteissa ja -vaiheissa. Näissä tilanteissa negatiivisiksi koetut tunteet, kuten pelko, viha, suru, inho, ahdistus ja epätoivo, nousevat esille. Asiakastyössä sosiaalityöntekijän on tärkeää pysähtyä huomaamaan tunne, kuunnella sen sanoma ja sen jälkeen reagoida tietoisesti tilanteeseen sopivalla tavalla (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 12 mukaan Healy 2018). Emootiot sijoittuvat tunneprosessin alkupäähän, kun taas tunnekokemukset eli tunteet, ovat prosessin myöhempi ja tietoiseksi mielletty vaihe (Kokkonen 2017, 15).

Tunne viittaa tuntoaistin toimintaan, fysiologiseen tunnereaktioon sekä mielensisäisiin tietoisiin tuntemuksiin ja kokemuksiin (Nummenmaa 2017, 35). Tunteella tarkoitetaan kokemuksia, jotka edellyttävät tietoisuutta, mutta eivät välttämättä intentionaalisuutta. Tunteet voivat liittyä kehollisiin aistimuksiin tai aistihavaintoihin. (von Scheve 2017.) Tunteet muokkaavat koko elämämme, sillä ne määrittelevät millaisia olemme ihmisenä ja miten koemme elämän (Nummenmaa 2019, 11). Koko elämämme liittyvänä ilmiönä tunteet kuuluvat myös sosiaalityön ammatilliseen toimintaan ja ohjaavat työskentelyämme.

Tunteilla voidaan nähdä olevan kaksisuuntainen rooli. Sosiaalityöntekijän on antauduttava asiakkaan tunnekokemuksille samalla tiedostaen niiden vaikutukset heihin itseensä sekä käytännön työhön. (Ingram 2013.) Tunteet säätelevät käyttäytymistämme, saaden meidät valmistautumaan ja toimimaan (Nummenmaa 2017, 35). Ne muuttavat toimintavalmiuttamme ja auttavat siten välttämään vahingollisia asioita, kuten esimerkiksi kipua tai väkivallan uhkaa (Nummenmaa 2019, 9; Kokkonen 2017, 12). Tunteet ohjaavat toimintaamme myös siten, että priorisoimme meille tärkeitä asioita elämässä (Kokkonen 2017, 11). Ne muotoilevat arvomme, työmme, ihmissuhteemme laadun ja sen, miten selviydymme haasteista (Rantanen 2011).

Tunteisiin vaikuttavat omat mielikuvat, muistikuvat, kulttuuri ja kasvatus. Tunteet vaikuttavat siihen, miten ajattelemme, havaitsemme, muistamme, opimme ja keskitymme. Kun olemme tietoisia omista tunteistamme, pystymme paremmin arvioimaan, vertailemaan ja säätelemään tunnekokemuksiamme (Kokkonen 2017, 11–16). Liian voimakkaat tunnekokemukset asiakastilanteissa saattavat vaikeuttaa kommunikointia (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 12 mukaan Healy 2018). Tämän vuoksi sosiaalityöntekijän on tärkeää osata hallita tunteitaan, jotta hän pystyy toimimaan ammatillisesti asiakastilanteissa.

Tunteet koetaan voimakkaasti kehon välityksellä. Suru saattaa tuntua musertavalta, kun taas jännitys saa hikoilemaan ja pulssin nousemaan. Kun ihminen tunnistaa oman kehon tilan ja toiminnan, hän pystyy arvioimaan niiden avulla omia tarpeitaan.



(Nummenmaa 2017, 36.) Tarvitsemme sekä myönteisiä, että negatiivisiksi miellettyjä tunteita, sillä jokainen tunne tuo meille arvokasta tietoa ja viestiä. Myönteiset tunteet auttavat meitä palautumaan negatiivisten tunteiden rasituksista, parantavat ongelmanratkaisukykyä sekä auttavat päätöksenteossa. (Paakkanen ym. 2017, 127–129; Kokkonen 2017, 12.) Näiden tekijöiden voidaan nähdä olevan tärkeitä sosiaalityön asiakastyössä.

Perustunteiden luokittelusta tutkijat eivät ole päässeet yhteisymmärrykseen, vaan niiden muunnelmia löytyy satoja (Kokkonen 2017, 16). Goleman (1997, 341–342) jakaa tunteet kahdeksaan perustunteeseen ja niiden sukulaisiin. Perustunteita ovat hänen mukaansa viha, suru, nautinto, rakkaus, pelko, häpeä, yllätys ja inho. Nämä tunnejärjestelmät hoitavat jokainen omaa puolustustehtäväänsä. Tunteisiin kuuluvat ilmaisut, kuten kasvonilmeet, auttavat yksilöitä huomaamaan toistensa valmiustilan ja tehostavat siten suurten ryhmien toimintaa. (Nummenmaa 2017, 35.)

## **2.2 Tunteiden säätely ja vuorovaikutus**

Sosiaalityön asiakastyössä tunteiden säätelytaito on erityisen tärkeää. Tunteiden säätelyllä tarkoitetaan kykyämme vaikuttaa siihen, mitä ja kuinka pitkään ja millä voimakkuudella milloinkin tunnemme. Sosiaalityöntekijä ei välttämättä pysty ilmaisemaan työssään todellisia tunteitaan, mikä voi vaikuttaa negatiivisesti hänen jaksamiensa. Hyvät tunteiden säätelytaidot auttavat työntekijää säilyttämään tasapainon eikä hän kuormitu liikaa tunteistaan. (Kokkonen 2017, 19–20, 119–120.)

Kulttuuriset normit ohjaavat tunteiden säätelyä ja hillitsevät tunnereaktioitamme. Mikään tietty tunne ei itsessään ole väärä, mutta normit ohjaavat sitä, mikä on sallittu reaktio kuhunkin asiaan. (Köngäs 2018, 38.) Sosiaaliset taitomme riippuvat muun muassa siitä, kuinka hyvin osaamme säädellä tunteitamme. Kun osaamme säädellä tunteitamme, heijastuu se positiivisesti vuorovaikutussuhteisiimme. Tunteitaan säätele-

vät ihmiset pystyvät paremmin asettumaan toisten asemaan ja heidän sosiaaliset suhteensa toimivat hyvin. Tunteita säätelällä voimme vahvistaa läheisiä ihmissuhteitamme ja parantaa suorituksiamme esimerkiksi työelämässä. (Kokkonen 2017, 21–23, 48–49.)

Tunteiden säätelyyn kuuluu myös toisten ihmisten tunteiden positiivinen ja negatiivinen säätely. Toisen tunteisiin voidaan vaikuttaa pyrkimällä aktiivisesti muuttamaan toisen tunnetilaa. Tähän sosiaalityöntekijä voi pyrkiä esimerkiksi kuuntelemalla asiakkaan huolia tai onnistumisia ja keskustelemalla niihin liittyvistä elämäntilanteista. Onnistumisista ja vahvuuksista muistuttaminen, huumori, järkipuhe tai vaihtoehtoisesta toimintatavasta kertominen voivat myös auttaa. Lisäksi vuorovaikutusta edesauttaa toisen tunneilmaisujen jäljittely ja kosketus. Nämä positiivisen tunnesäätelyn keinot ovat tärkeitä sosiaalityöntekijän asiakastyössä. Ne tuovat asiakkaalle sekä sosiaalityöntekijälle kokemuksen vastavuoroisesta kohtaamisesta ja vaikuttavat myönteisesti molempien tunnetilaan. (Kokkonen 2017, 28–29.)

Vuorovaikutus ja sosiaalityön asiakastyö liittyvät kiinteästi toisiinsa. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan ihmisten välistä viestintää ja sosiaalista kanssakäymistä. Viestintä tapahtuu ihmisten välisissä suhteissa, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Vuorovaikutus voi olla sanatonta tai sanallista. (Isotalus ja Rajalahti 2017.) Tunteita ei yleensä ilmaista vuorovaikutuksessa kertomalla niistä suoraan toiselle, vaan ne tulevat esiin muilla tavoin. Tunteet tulevat esiin vuorovaikutuksessa muun muassa sanavalintoina, äänensävyinä, puheenvuorojen muotoiluna, eleillä, katseen suuntaamisella ja kasvonilmeillä. (Ruusuvuori 2007, 127.) Sosiaalityöntekijät asennoituvat vuorovaikutukseen eri tavoilla, kukin omista lähtökohdistaan. (Mönkkönen 2018, 12.)

Asiakastyössä vuorovaikutus voi olla asiakaskeskeistä, asiantuntijakeskeistä tai dialogista. Asiakaskeskeisesti vuorovaikuttava sosiaalityöntekijä ottaa asiakkaan näkökulmat hyvin huomioon, mutta ongelmana on, että hänen roolinsa vaikuttajana ja vastuunottajana vähenee. Asiantuntijakeskeisesti asiakkaan kohtaava työntekijä ei juuriakaan huomioi tämän omia tulkintoja, vaan pyrkii itsenäisesti tulkitsemaan asiakkaan

tilannetta. Dialoginen lähestymistapa taas luo mahdollisuuden vastavuoroiselle, ratkaisukeskeiselle toimintatavalle. Dialogisessa vuorovaikutuksessa työntekijä ja asiakas ovat tasavertaisia ja pyrkivät yhdessä löytämään ratkaisuja. Tällöin luottamuksen ja ymmärryksen muodostuminen ovat mahdollisia. Asiakastilanteissa vuorovaikutussuhteet ovat yleensä sekoitus näistä eri vuorovaikutusorientaatioista. (Mönkkönen 2018, 12.)

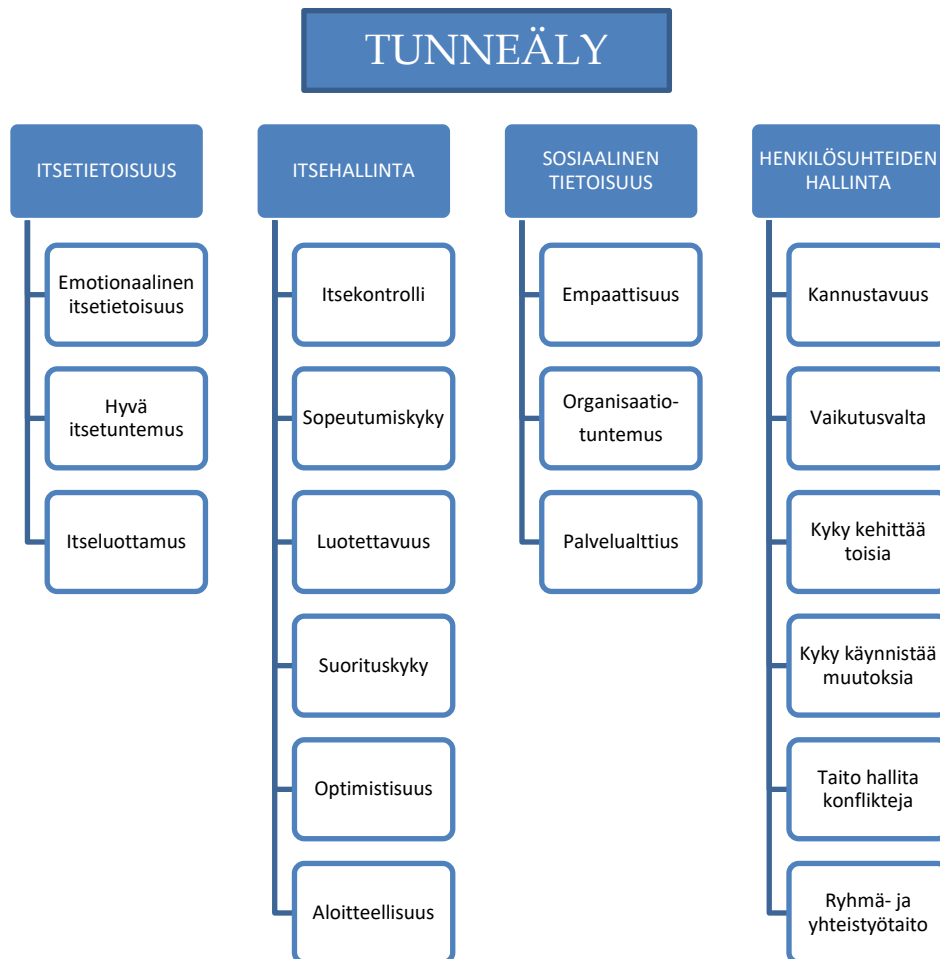
### **2.3 Golemanin, Boyatzin ja McKeen tunneälymalli**

Tunneäly (*emotional intelligence*) on käsitteenä melko uusi. Aiemmin sen ajateltiin olevan vaihtoehtoinen käsite sosiaaliselle älykkyydelle. Tunneäly on kuitenkin laajempi käsite, johon kuuluu myös ihmisen persoonalliselle kasvulle tärkeitä sisäisiä tunteita, sosiaalisten suhteiden tunteiden lisäksi. (Isokorpi 2003, 214.) Tunneälyn tutkimus on lähtöisin psykologian tieteenalalta (Ingram 2013). Tunneälyä ovat tutkineet muun muassa psykologit Bar-On, Mayer & Salovey ja Goleman (Goleman 1999, 361). He ovat kehittäneet toisistaan poikkeavat mallit selittämään tunneälyä.

Golemanin mukaan tunnetaito ja tunneäly liittyvät keskeisesti toisiinsa. Tunneäly tarkoittaa hänen mukaansa ihmisen mahdollisuuksia oppia käytännön kykyjä, jotka pohjautuvat tunneälyn eri osa-alueisiin. (Goleman 1999, 40–42.) Golemanin ym. tunneälymalli esittelee millaiset saavutetut kyvyt ja opitut taidot vaaditaan kussakin hänen teorianensa osa-alueissa, jotta ne johtavat menestymiseen työelämässä (Köngäs 2018, 34–35). Valitsin tämän pohjalta tutkielmaani heidän tunneälymallinsa, sillä se sopii aiheeseeni tutkiessani sosiaalityön asiakastyössä tarvittavia tunneälytaitoja.

Ensimmäisessä teoriassaan Goleman jakoi tunneälyn viiteen eri osa-alueeseen. Tunneälyn osa-alueet jakoutuivat henkilökohtaisiin ja sosiaalsiin taitoihin. Henkilökohtaisiin taitoihin kuuluvat itsetuntemus, motivoituminen ja itsehallinta ja sosiaalsiin taitoihin empatia ja sosiaaliset kyvyt. Osa-alueet koostuvat kahdestakymmenestä viidestä tunneälytaidosta. (Goleman 1999, 40–42.) Myöhemmin Goleman jatkoi teorianensa hiomista Boyatzin ja McKeen kanssa, jolloin motivoitumisen osa-alue jäi kokonaan

pois ja tunneälytaidot vähenivät kahdeksaantoista. Tästä kehittyi tunneälyä kuvaava nelihaarainen malli, jota sovellan tutkielmassani (KUVIO 1). (Virtanen 2013, 53–55.)



KUVIO 1. Goleman, Boyatzis & McKee tunneälymalli, 2002.

Tunneälymalli (KUVIO 1) jakautuu neljään alueeseen: itsetietoisuuteen, itsehallintaan, sosiaaliseen tietoisuuteen ja henkilösuhteiden hallintaan (Virtanen 2013, 55). Ensimmäiset kaksi osa-alueetta, itsehallinta ja itsetietoisuus, kuuluvat henkilökohtaisiin tunneälytaitoihin. Kaksi seuraavaa osa-alueetta, sosiaalinen tietoisuus ja henkilösuhteiden hallinta, määrittelevät kuinka hyvin henkilö hallitsee ihmissuhteitaan. (Goleman ym. 2002, 39.) Ihmisen tunnetaidot kertovat, kuinka suuri osa tunneällyn osa-alueista on saatu valjastettua käyttöön. Tunneäly ei takaa, että ihmisellä on hyvät tunnetaidot, sillä se vaatii, että hän on oppinut myös kyseiseen osa-alueeseen liittyvät tunnetaidot. (Goleman 1999, 40–42.)

### 3 TUTKIELMAN TAVOITE JA TOTEUTUS

Tutkielman tavoitteena on selvittää, miten sosiaalityön asiakastyön tutkimuksissa käsitteellistetään tunneällyn eri ulottuvuuksia. Tarkoituksena on muodostaa tämän kautta kuva sosiaalityöntekijän asiakastyössä tarvitsemista tunneälytaidoista. Olen rajannut tutkimuskohteeni koskemaan vain sosiaalityön asiakastyötä. Tutkielmani teoreettiset taustat ovat monitieteisiä, sillä yhdistän sosiaalityön sekä psykologian tutkimusteemoja. Tunneällyn merkityksen tarkastelu sosiaalityön asiakastyössä sijoittuu asiakastyön ja sosiaalityön profession sekä psykologian tunteiden tutkimuksen alueille. Perehdyn tutkielmassani Golemanin ym. tunneälymallin osa-alueiden ilmeneemiseen sosiaalityön ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen liittyvissä tutkimuksissa. Tutkimuskysymykseksi muotoutui: **Millä tavoin tunneällyn eri ulottuvuudet ilmenevät sosiaalityön asiakastyön tutkimuksissa?**

Etsin vastausta tutkimuskysymykseeni kirjallisuuskatsauksen avulla. Kirjallisuuskatsauksessa tarkastellaan, arvioidaan ja kootaan yhteen oman tutkielman kannalta oleellista tutkimustietoa. Kirjallisuuskatsaukseen kuuluu kriittinen aineiston tarkastelu ja arviointi. Tarkoituksena on tuoda uusia näkökulmia jo olemassa olevaan teoriaan sekä kehittää ja arvioida teoriaa. Kirjallisuuskatsauksen avulla tutkitusta aiheesta saadaan rakennettua kokonaiskuva. Kirjallisuuskatsaukset voidaan jakaa kolmeen eri tyyppiin: meta-analyysiin, systemaattiseen ja kuvailevaan kirjallisuuskatsaukseen. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus jakautuu vielä kahteen eri orientaatioon: integroivaan ja narratiiviseen katsaukseen. (Salminen 2011, 3–6.)

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui integroiva kirjallisuuskatsaus, jonka tarkoituksena on teettää laaja kuvaus tutkitusta aiheesta. Integroivan katsauksen avulla kirjallisuuden tarkastelu, syntetisointi ja arviointi helpottuvat. Integroivan katsauksen voidaan nähdä olevan sekoitus systemaattista ja narratiivista katsausta. Verrattuna systemaattiseen katsaukseen, integroivan katsauksen avulla tutkitun aiheen kirjallisuudesta saadaan laajempi ja monipuolisempi kuva. Tämä johtuu siitä, että integroiva ote ei

valikoi tutkimusaineistoa niin tarkasti, mikä mahdollistaa suuremman otoksen. Integroivan ja narratiivisen katsauksen ero on se, että integroivassa otteessa aineistoa tarkastellaan kriittisesti. (Salminen 2011, 6–8.) Integroiva katsaus koostuu viidestä eri vaiheesta: tutkimusongelman määrittely, aineiston kerääminen, arviointi, analyysi sekä lopuksi tulkinta ja tulosten esittely (Salmisen 2011, 8 mukaan Cooper 1998, 15).

Tutkielman aineistoksi valikoitui sosiaalityön asiakastyötä käsitteleviä tieteellisiä kirjoja ja artikkeleita. Hyödynsin artikkeleiden etsimiseen ensin *Google Scholaria*, jonka avulla sain vinkkejä millaisilla hakusanoilla aiheesta kannattaa etsiä tietoa. Artikkelit valikoituvat lopulta pääosin JYKDOK-tietokannan artikkeleista. Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit on kuvattu taulukossa 1 (TAULUKKO 1). Valitsin maksuttomia, e-aineistona löytyviä ja vertaisarvioituja artikkeleita. Etsin sekä suomen että englanninkielisillä hakusanoilla. Käytin aineiston hankintaprosessissa hakusanoina: *emotional intelligence, emotions, emotional skills, social work, tunnetaito, tunneäly, sosiaalityö ja asiakastyö*. Hauissa käytin sanojen katkomista, kuten *emotio\* intelligenc\**.

TAULUKKO 1. Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Täyttää kriteerit	Ei täytä kriteerejä
julkaisuvuosi 2002 eteenpäin	julkaisuvuosi ennen 2002
tekstin kieli: suomi, englanti, ruotsi	muu kieli kuin suomi, englanti, ruotsi
vertaisarvioitu tieteellinen teksti	vertaisarvioimaton teksti
maksuton pääsy verkkoaineistoon	maksullinen aineisto, ei verkkoaineistona
tutkimuksen kohteena sosiaalityö / sosiaalityön asiakastyö	sosiaalityö ei ole tutkimuksen kohteena

Tutkielmani pääkäsitteeksi valikoitui tunneäly tunnetaitojen sijaan. Tunnetaito on suomen kielessä vakiintuneempi termi kuin tunneäly ja tunneälytaidot. Käytän tutkielmassani kuitenkin pääosin tunneällyn ja tunneälytaitojen käsitteitä, sillä tunneäly (*emotional intelligence*) kuvaa laajempaa kokonaisuutta, josta tunneälytaidot (*emotional skills*) muodostuvat (Köngäs 2018, 34). Käsitteiden päällekkäisyyden takia hyödynnän tutkimuksessani myös *emotion* hakusanalla löydettyjä lähteitä. Johdonmukaisuuden

vuoksi käytän tutkielmassani tunne-sanaa riippumatta siitä, viittaanko tunneprosessin kokemuksellisesti vai biologisesti painottuneeseen vaiheeseen.

Tunneälyä on tutkittu psykologian ja kasvatustieteiden puolella paljon, mutta analyysiluvun lähteiksi valikoitui vain lähteitä, joissa käsitellään sosiaalityötä ja sosiaalityön asiakastyötä. Aineistoa löytyi suomeksi ja englanniksi melko hyvin. Luin artikkeleista tiivistelmät, ja jos artikkeli vaikutti sen perusteella sopivalta, silmäilin artikkelin läpi. Jos artikkeli edelleen vaikutti tutkimuskysymykseeni sopivalta ja täytti sisäänottokriteerit, otin sen mukaan. Artikkeleiden lisäksi tutkimuskirjallisuuteeni kuului myös tieteellisiä kirjoja. Tieteelliset kirjat löysin oman LASTU-kirjastoni sekä JYKDOKin tietokantoja hyödyntäen. Hakusanoina käytin *sosiaalityö* JA *asiakastyö*.

Etsiessäni aineistoa tutkimukseeni, löysin gradun ja väitöskirjan, joissa oli käsitelty tunneälyä Golemanin ym. (2002) tunneälymallin kautta. Kiinnostuin menetelmästä ja pohdin, että se sopisi myös sosiaalityön tutkimukseen. Golemanin ym. (2002) koostamassa tunneälymallissa ollaan kiinnostuneita siitä, mitkä tunneälytaidot vaikuttavat työntekijän suoriutumiseen ja onnistumiseen työssä (Virtanen 2013, 27–29). Malli sopii tutkimukseeni, sillä haluan tutkia, millaisia tunneälytaitoja sosiaalityöntekijä tarvitsee onnistuakseen asiakastyössä. Tutkielmani teoreettiseksi viitekehikseksi valikoitui siten Golemanin, Boyatzisin ja McKeen (2002) tunneälymalli, jonka kautta tarkastelen aineistosta löytyneitä sosiaalityöntekijän asiakastyössä tarvitsemia tunneälytaitoja.

Aineistoni koostuu kuudesta suomenkielisestä, viidestä englanninkielisestä sekä yhdestä ruotsinkielisestä raportista, artikkelista tai kirjasta. Aineistoa tarkastelen teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysin avulla tutkimusaineistosta saadaan koottua tiivis yhtenäinen kokonaisuus, jonka myötä luotettavien johtopäätösten tekeminen mahdollistuu. Sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen lähestymistapaan: aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen sekä teoriaohjaavaan. Teoriaohjaava sisällönanalyysi yhdistää osia aineisto- ja teorialähtöisten analyysistä. Sen vaiheet koostuvat pelkistämisestä, ryhmittelemisestä ja lopuksi teoreettisten käsitteiden luomisesta. (Tuomi ja Sarajärvi 2018.)

Toteutin sisällönanalyysin lukemalla aineistot huolellisesti läpi ja etsin tunneälytaitoihin liittyviä käsitteitä. Tämän jälkeen ryhmittelin aineistosta löytyneet tunneälytaidot tunneälymallin mukaisiin kategorioihin. Joillekin sosiaalityön asiakastyössä tarvittaville tunneälytaidoille ei löytynyt suoraan vastaavaa kategoriaa, jolloin käytin omaa tulkintaa ja siirsin ne mielestäni kykyä parhaiten kuvaavaan kategoriaan. Tämän jälkeen laskin, mitkä tunneälytaidot saivat eniten mainintoja aineistossa. Sen pohjalta tein päätelmän, mitkä taidoista olivat olennaisimmat. Tärkeimmät tunneälytaidot jaottelin kuvioon ja esittelin, miten niitä käsitteellistettiin aineistossa.

Golemanin ym. (2002) tunneälymalli on kehitetty alkujaan johtamisen näkökulmaan pohjautuen. Sitä on kuitenkin onnistuneesti käytetty Virtasen (2013) väitöskirjassa tutkittaessa opettajien emotionaalista kompetenssia. Tämän tyyppisen monikäyttöisyyden voidaan ajatella lisäävän tutkielman luotettavuutta. Tunneälymalli ei kuitenkaan ole aukoton, mikä voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkijan tulkitessa itse aineistoa, suodattuu se hänen oman tulkintakehyksen läpi, mikä vaikuttaa heikentävästi tutkimuksen luotettavuuteen.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu eettisyyden ja luotettavuuden arviointi. Kirjallisuuskatsauksessa tutkimusten sisäisten valintojen tarkastelu on tärkeää. Kyse on siitä, onko tutkielmassa onnistuttu tutkimaan sitä, mitä on ollut tarkoitus. Tutkijan tekemät valinnat vaikuttavat siihen, miten hyvin hän pysyy tutkitussa aiheessa työn eri vaiheissa. Luotettavuutta lisää vaiheiden dokumentointi, valintojen perustelu ja kriittisyys. (Metsämuuronen 2011, 51.) Tutkielmassani olen huolehtinut lähdeviittausten yhteneväisyydestä ja oikeellisuudesta. Olen valinnut vain luotettavia lähteitä, kuten vertaisarvioituja artikkeleita ja tieteellisiä kirjoja. Tutkimusaineistoa pyrin tarkastelemaan mahdollisimman objektiivisesti, jotta omat mielipiteeni eivät vaikuttaisi tutkimustuloksiin.



## 4 TUNNEÄLYN ULOTTUVUUDET SOSIAALITYÖN ASIAKASTYÖSSÄ

Tässä tutkimuksessa tarkoitan asiakastyöllä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä kahdenkeskistä työskentelyä. Sosiaalityön asiakastyössä tunneälyllä on suuri merkitys. Se määrittää, miten vuorovaikutus sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä muotoutuu. Onnistuneen työskentelyn edellytyksenä on toimiva vuorovaikutus ja luottamuksellinen suhde (Jokinen 2017, 191). Tämä edellyttää sosiaalityöntekijältä hyviä tunneälytaitoja.

Asiakkaan elämässä on usein käynnissä kriisi- ja muutostilanne, johon hän tarvitsee ulkopuolista apua. Sosiaalityöntekijän on hyvä kiinnittää erityistä huomiota omaan ja asiakkaan tunnetilaan, sillä asiakkailta on usein takanaan vuorovaikutussuhteita, joissa tunteet on jätetty huomioimatta tai ne on huomioitu väärin. Sosiaalityöntekijän tulee yrittää muuttaa tilanne sellaiseksi, että asiakkaalla on mahdollisuus oppia säätelämään tunnetilojaan. Asiakkaan vaikeiden ja haavoittavien kokemusten käsitteleminen ja kohtaaminen vaativat erityistä herkkyyttä ja tunneälyä sosiaalityöntekijältä. (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 34; Isokorpi 2004, 143; Morrison 2007.)

Seuraavissa alaluvuissa tarkastelen aineistosta löytyneitä tunneälytaitoja Golemanin, Boyatzin ja McKeen tunneälymallin mukaisesti niitä jaotellen. Tunneälymallin avulla hahmotetaan, mitkä ovat sosiaalityöntekijän tärkeimmät tunneälytaidot. Tämä voi auttaa sosiaalityöntekijöitä tunnistamaan, millainen merkitys heidän tunneälytaidoiltaan on asiakastyön onnistumisen kannalta ja mitä osa-alueita olisi tärkeintä kehittää.

## 4.1 Itsetietoisuus

Itsetietoisuudella tarkoitetaan tietoa omista vaistoista, voimavaroista, mieltymyksistä ja tunnetiloista. Itsetietoisuuteen kuuluu emotionaalinen itsetietoisuus, itseluottamus ja hyvä itsetuntemus. (Goleman ym. 2002, 253–254). Itsetietoisuuden avulla itsehallinnan ja empatian kehittyminen tulevat mahdollisiksi, mitkä mahdollistavat sosiaalisten suhteiden toimivuuden. Itsetietoisuuden voidaankin nähdä olevan tunneälyn perusta. (Isokorpi 2004, 22.)

Sosiaalityön tutkimuskirjallisuudessa tunnistetaan emotionaalisen itsetietoisuuden merkitys. Emotionaalisella itsetietoisuudella tarkoitetaan omien tunteiden ja niiden vaikutusten tunnistamista (Goleman ym. 2002, 253). Laitisen ja Kemppaisen (2010, 160) mukaan omien tunteiden tunnistaminen ja hallittu emotionaalinen osallistuminen ovat tärkeitä sosiaalityön asiakastyössä. Hallittu emotionaalinen osallistuminen tarkoittaa aitoa kohtaamista, jossa tunteet saavat olla mukana (Mt.).

Aineistossa itsetietoisuutta käsitteellistetään muun muassa aidoksi kohtaamiseksi ja läsnäoloksi. Aidon kohtaamisen voidaan nähdä olevan auttamistyön ydin ja myös vaikein tehtävä. Aito läsnäolo antaa tilaa tunteiden esiin tuomiseen ja mahdollistaa niiden jakamisen, jonka jälkeen asiakas pystyy vastaanottamaan tietoa vaikeissakin tilanteissa. (Laitinen ja Kemppainen 2010, 160–161; Hänninen ja Poikela 2016, 159–160.) Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakasta kuunnellaan havainnoiden samalla tilannetta, ja hänet hyväksytään omana itsenään. Hännisen ja Poikelan (2016, 159) mukaan läsnä oleva työntekijä keskittyy asiakkaaseen aidosti välittäen. Aitous liittyy myös itsehallinnan kategoriasta luotettavuuteen, jolla kuvataan työntekijän toiminnan läpinäkyvyyttä.

Jokainen vuorovaikutussuhde on erilainen ja sosiaalityöntekijän tulee osata kohdata asiakas yksilöllisesti. Tämä saavutetaan läsnäololla, kohtaamisella ja uppoutumisella asiakkaan näkökulmiin. (Rollins 2020.) Winterin ym. (2019) mukaan sosiaalityönteki-

jän tulee osata hallita myös omia ilmeitään ja eleitään. Katsekontaktilla ja non-verbaaleilla minimipalautteilla sosiaalityöntekijä voi viestiä asiakkaaseen suuntautumistaan ja läsnäoloa (Jokinen 2017, 196). Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021, 19) tutkimuksen mukaan asiakkaan kohdalle pysähtyminen on tärkeää, mikä liittyy läsnä olemisen taitoon. Kyky olla läsnä liittyy itsetietoisuuden osa-alueeseen. Itsetietoisuudella tarkoitetaan kykyä tunnistaa omien tunteiden vaikutus ja käyttää hyväkseen omaa aavistusta asiasta (Goleman ym. 2002, 39).

Goleman ym. (2002, 40) toteavat, että itsetietoisuuden selvin merkki on kyky itse-reflektioon ja ajattelevaisuuteen. Itsereflektiolla tarkoitetaan kykyä tarkastella omaa toimintaamme, mitä teimme, näimme, tunsimme ja tiesimme tilanteesta (Ingram 2013). Rollinsin (2020) mukaan sosiaalityöntekijän on tärkeää pystyä tarkastelemaan ja arvioimaan omaa toimintaansa ja miettimään, mitä voisi seuraavalla kerralla tehdä toisin. Kananoja (2017, 186) toteaa, että työntekijän tulee tunnistaa omat ennakkoluulonsa ja reflektoida niitä tarkasti. Ne eivät saa olla esteenä asiakastyön onnistumiselle (Mt).

Kyky itsereflektioon nousi esille myös Herlandin (2021) tutkimuksessa, jossa kriittisen reflektion nähtiin olevan perusta sosiaalityön asiakastyön onnistumiselle. Tulkintani mukaan kriittinen reflektio sosiaalityön asiakastyössä linkittyy itsetietoisuuden lisäksi empatian kykyyn. Tämä johtuu siitä, että reflektiolla voidaan nähdä olevan asiakastyössä myös terapeutin puoli, joka vaatii tunneälyä ja empaattisuutta sosiaalityöntekijältä. Tämän avulla sosiaalityöntekijän on mahdollista ylittää prosessinomaiset käytännöt ja siirtyä kohti yksilöllisyyttä ja yhteistyötä korostavia palveluita. (Ingram 2013.)

Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021, 19) toteuttaman tutkimuksen mukaan tärkeä tekijä asiakkaan kohtaamisessa on itseluottamus. Itsevarmalla sosiaalityöntekijällä on turvallinen olo ammatillisessa roolissaan ja hän luottaa omiin taitoihinsa (Mt). Itsevarmuus rakentuu muun muassa koulutuksen ja kokemuksen myötä. Ingramin

(2013) mukaan sosiaalityöntekijän tulee ottaa vastuu työnsä laadusta ja oman osaamisen ylläpitämisestä.

## 4.2 Itsehallinta

Itsehallinnalla tarkoitetaan omien tunnetilojen, voimavarojen ja mielihalujen säätelyä. Itsehallintaan kuuluu itsekontrolli, sopeutumiskyky, luotettavuus, suorituskkyky, aloitteellisuus ja optimismi (Goleman ym. 2002, 254). Herland (2022) toteaa tunteiden hallinnan olevan keskeisessä roolissa sosiaalityöntekijän asiakastyössä.

Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021, 19) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät pitävät asiakastyössä tärkeänä rauhallisuutta. Myös Jokisen (2017, 195) teettämässä tutkimuksessa rauhallisuus näyttäytyy yhtenä sosiaalityöntekijän tavoiteltavista ominaisuuksista. Rauhallisuus liittyy itsekontrollin kykyyn. Jokisen (2017, 195) ja Forsbergin (2002, 303) mukaan tunneälykäs sosiaalityöntekijä pystyy säilyttämään ammattimaisuutensa säätelemällä omia tunnetilojaan vaikeissakin asiakastilanteissa. Forsberg (2002, 303) tarkoittaa tällä sitä, että työntekijä ei lähde mukaan asiakkaan tunnetilaan esimerkiksi hermostumalla itse, vaan pysyy neutraalina. Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021, 13) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijän ei kuitenkaan tarvitse pysyä täysin neutraalina asiakastilanteissa. Tärkeää on, että sosiaalityöntekijä osaa ilmaista tunteitaan määrätietoisesti. Tällä tarkoitetaan rehellisyyttä ja tilanteen aiheuttamien tunteiden sanoittamista asiakkaan kanssa. Asiakas yleensä arvostaa suoraan puhumista ja jämäkkyyttä. (Laitinen ja Kempainen 2010, 139, 158.)

Asiakastyössä optimismi on tärkeää. Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021) sekä Kananojan (2017, 185) mukaan sosiaalityöntekijällä tulee olla luottamusta ja uskoa myönteiseen kehitykseen. Jokisen (2017, 196) ja Rollinsin (2020) mukaan asiakkaan tilanteesta tulee pystyä huomaamaan positiiviset puolet ja luoda toivoa. Asiakkaan voi olla vaikea nähdä myönteisiä puolia omassa tilanteessaan, jolloin sosiaalityöntekijän tulee toimia toivon herättäjänä. Ikäviä asioita ei kuitenkaan saa tämän varjolla jättää

käsittelemättä, vaan niistä pitää pystyä puhumaan rohkeasti. Työskentelyn pitää pohjautua rehellisyyteen ja realiteetteihin. (Jokinen 2017, 196.)

Sosiaalityöntekijä ottaa vastuun palveluprosessin oikeudenmukaisuudesta. Sosiaalityöntekijä joutuu työssään eettisten haasteiden eteen. Asiakkaan etu saattaa olla esimerkiksi päihteiden käytön osalta ristiriidassa yhteiskunnan arvojen ja normien kanssa. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on tällöin sovittaa yhteen erisuuntaan meneviä intressejä, perustellen valinnat tarkasti. Tunneälymallin osa-alueista tämä liittyy luottavuuden tunnetaitoon, kykyyn olla rehellinen ja noudattaa ammattietiikkaa. (Goleman ym. 2002, 253; Laitinen ja Kemppainen 2010, 166; Ingram 2013). Luottamuksen saavuttaminen on ensiarvoisen tärkeää sosiaalityön asiakastyössä. Asiakkaan tulee pystyä luottamaan, että sosiaalityöntekijä on hänen puolellaan ja hoitaa hänen asioitaan parhaalla asiantuntemuksella. (Laitinen ja Kemppainen 2010, 170.)

### **4.3 Sosiaalinen tietoisuus**

Sosiaalinen tietoisuus määrittää sen, kuinka hyvin tulemme toimeen muiden ihmisten kanssa. Sosiaalinen tietoisuus koostuu empaattisuudesta, organisaatiotuntemuksesta ja palvelualltiudesta. (Goleman ym. 2002, 39.)

Jokisen (2017, 196) tutkimuksessa sosiaalityöntekijän tavoiteltavana ominaisuutena nähdään kyky osoittaa empatiaa. Golemanin ym. (2002, 48–50) mukaan empaattinen työntekijä osaa tulkita nonverbaaleja viestejä ja kuunnella toista aktiivisesti. Hän kykenee myös huomaamaan toisen tunnetilat ja toimimaan ne huomioiden (Mt). Ingramin (2013) mukaan sosiaalityön ytimessä on asiakkaan tarinan kuunteleminen. Aktiivisen kuuntelun merkitys nousi esille myös Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021, 19) tutkimuksessa. Aktiivisella kuuntelulla tarkoitetaan, että keskitytään nykypäivän hetkeen ilman toisen tuomitsemista, arvostelemista tai arvioimista (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 28 mukaan Dunderfelt 2016).

Golemanin ym. (2002) tunneälymallin muiden ymmärtämisen tunneälytaito käsitteellistetään samaistumiseksi sosiaalityön kentällä. Empatiaan liittyy kyky samaistua asiakkaan kokemuksiin. Sosiaalityöntekijä ilmaisee oman ymmärryksensä asiakkaan kokemuksesta, minkä avulla asiakas saa näkemyksen siitä, miten muut kokevat kokemuksiaan. Empatian avulla luottamus työntekijän ja asiakkaan välillä vahvistuu. Sosiaalityöntekijän tulee kuitenkin ymmärtää asiakastapaamisen ammatillinen tarkoitus. Muutoin on vaarana, että työntekijä ei huomaa asiakkaan vahingollista käyttäytymistä. (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 14, 31 mukaan Healy 2018).

Muiden ymmärtäminen, heidän tunteistansa ja tarpeista välittäminen kuuluvat Golemanin ym. (2002) tunneälymallissa empatian taitoon. Empaattisuuteen liittyy kyky kohdata asiakas arvokkaasti, omana ainutlaatuisena ihmisenä. Asiakkaan tarinan yksityiskohtien, tunteiden, merkityksien ja kontekstin tärkeitä puolia ei saada selville, jos asiakastyön arviointia ei osata toteuttaa erityistä herkkyyttä noudattaen. Asiakasta ei tulisi ajatella vain ongelmiansa kautta, vaan ihmisenä, joka tarvitsee apua jollakin elämänsä osa-alueella. (Laitinen ja Kempainen 2010, 155; Morrison 2007; Winter ym. 2019.) Myös Rollinsin (2020) tutkimuksessa vuorovaikutuksen perustana nähtiin olevan sosiaalityöntekijän sensitiivisyys.

Empatiaan liittyy myös kyky säädellä omia ja muiden tunteita. Hännisen ja Poikelan (2016, 154) sekä Ingramin (2013) mukaan sosiaalityöntekijän vastuulla on luoda myönteinen tunneilmapiiri, jossa kaikenlaisia tunteita pystytään käsittelemään. Laitinen ja Kempainen (2010, 158–159) toteavat, että asiakkaan tunteiden kohdalla pitäisi pystyä pysähtymään ja antamaan tilaa myös epämiellyttäville tunteille. Määrätietoinen tunteiden ilmaisu luo asiakkaalle tunteen, että hänet on huomattu ja hän voi saada tukea vaikeuksiinsa (Mt).

Sosiaalityöntekijän tehtävänä on toimia asiakkaan turvana asiakastilanteissa, herätäten luottamusta (Isokorpi 2004, 146). Kyky empatiaan korostuu sosiaalityön haastavissa tilanteissa, joissa työntekijä joutuu tekemään esimerkiksi tahdonvastaisia päätöksiä tai puuttumaan aggressiiviseen käytökseen (Hänninen ja Poikela 2010, 160).

Hänen tulee hyväksyä asiakas arvokkaana ihmisenä, vaikka asiakas herättäisi inhon tai vihan tunteita. (Isokorpi 2004, 146.) Empatia ei saa kuitenkaan estää sosiaalityöntekijää toimimasta tarvittaessa jämäkästi (Jokinen 2017, 196). Tämä edellyttää tunnetaitoista kykyä empatiaan ja itsehallintaan.

Palvelualltiuden osa-aluetta ei löydy sellaisenaan sosiaalityön asiakastyötä käsittelevästä aineistosta. Positiivinen ja hymyilevä olemus ovat Jokisen (2017, 196) mukaan tärkeitä elementtejä sosiaalityössä. Näiden tekijöiden voisi ajatella luonnehtivan sitä, millaisena palvelualltius näkyy sosiaalityön asiakastyössä. Organisaatiotuntemuksen osa-alue mainitaan muutamassa artikkelissa lyhyesti, mutta se ei nouse esiin oleellisena tunneälytaitona sosiaalityön asiakastyön kentällä.

#### **4.4 Henkilösuhteiden hallinta**

Henkilösuhteiden hallinnalla tarkoitetaan kykyä saada aikaan toivottuja reaktioita muissa ihmisissä. Tähän osa-alueeseen kuuluvat kannustavuus, vaikutusvalta, kyky kehittää toisia, kyky käynnistää muutoksia, taito hallita konflikteja sekä ryhmä- ja yhteistyötaidot. (Goleman ym. 2002, 255–256). Sosiaalityön asiakastyössä neuvottelu- ja vaikuttamistaitojen nähdään olevan hyödyllisiä (Howe 1998).

Luottamuksellisuus asiakastyössä liittyy yhteistyöhön eli kykyyn luoda ja ylläpitää ihmissuhteita (Goleman ym. 2002, 39). Morrisonin (2007) mukaan sosiaalityöntekijän tulee luoda hyvä suhde asiakkaaseen ja sitouttaa hänet toimintaan. Tähän päästään luomalla ”me-henkeä” asiakkaan ja työntekijän välille (Rollins 2020). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde rakentuu vuorovaikutuksessa, mutta päävastuu sen onnistumisesta on työntekijällä (Morrison 2007). Kananojan (2017, 184–187) toteaa, että asiakkaan ja työntekijän yhteistyön tulisi olla voimaannuttava sosiaalinen kokemus. Tämä edellyttää aitoa välittämistä ja kohtaamista. Hyvän suhteen rakentaminen ei ole kuitenkaan helppoa, sillä työntekijä joutuu välillä tekemään myös asiakkaalle epämieluisia ratkaisuja. (Mt.)

Sosiaalityöntekijä tarvitsee asiakastyössä kykyä kannustaa ja kehittää muita. Tämä tarkoittaa Golemanin ym. (2002, 39) mukaan kykyä huomata asiakkaan vahvuudet ja kehitykselliset tarpeet sekä tukea niitä parhaalla mahdollisella tavalla. Kananojan (2017, 185) mukaan sosiaalityöntekijän tehtävänä on luoda mahdollisuuksia myönteiseen muutokseen. Laitisen ja Kemppaisen (2010, 166) mukaan sosiaalityöntekijän asiakastyössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan näkemys tulee huomioida, itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa sekä antaa hänelle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. Sosiaalityössä tästä kyvystä käytetään termejä osallistaminen ja voimauttaminen (*empowerment*). Bergman-Pyykkönen ja Salovaara (2021, 33) toteavat, että sosiaalityöntekijän tulee käyttää voimaannuttavia työmenetelmiä. Sosiaalityön asiakastyössä voimaantumisessa on kyse siitä, että asiakkaan autonomiaa ja osallisuutta vahvistetaan (Mt.).

Aineiston mukaan asiakas tulee osallistaa päätöksentekoprosessiin, jotta hän motivoituu pyrkimään kohti yhdessä laadittuja tavoitteita. Tavoitteiden tulee olla realistisia ja perustua asiakkaan käsitykseen siitä, mikä on merkityksellistä ongelman ratkaisemisen ja tunteiden säätölemisen kannalta. Sosiaalityöntekijän tulee osata hyödyntää kaikkia tunteita tiedonlähteinä ja pyrkiä kohti myönteistä ilmapiiriä, jossa parhaat päätökset yleensä saavutetaan. (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 34; Morrison 2007.) Muutokseen motivoimisen ja sitouttamisen tärkeys näkyy myös Jokisen (2017, 196) ja Rollinsin (2020) tutkimuksissa. Rollinsin (2020) mukaan asiakas sitoutuu paremmin toimintaan, jos hänet ja yhteistyöverkostot pidetään ajan tasalla kaikista muutoksista.

Winterin ym. (2019) mukaan sosiaalityöntekijällä tulee olla valmiina toimintamalli uhkaavaa tilannetta varten. Hänen tulee tietää milloin keskustelua kannattaa jatkaa ja milloin se on parempi lopettaa molempien turvallisuuden takia (Mt). Tämä liittyy kykyyn hallita konflikteja. Kohonneet tunnetilat vaikeuttavat kommunikaatiota, jolloin sosiaalityöntekijän tehtävänä on säädellä ja rauhoittaa asiakkaan tunnetilaa yhteistyön onnistumiseksi (Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran 2021, 14 mukaan Healy 2018, 77).

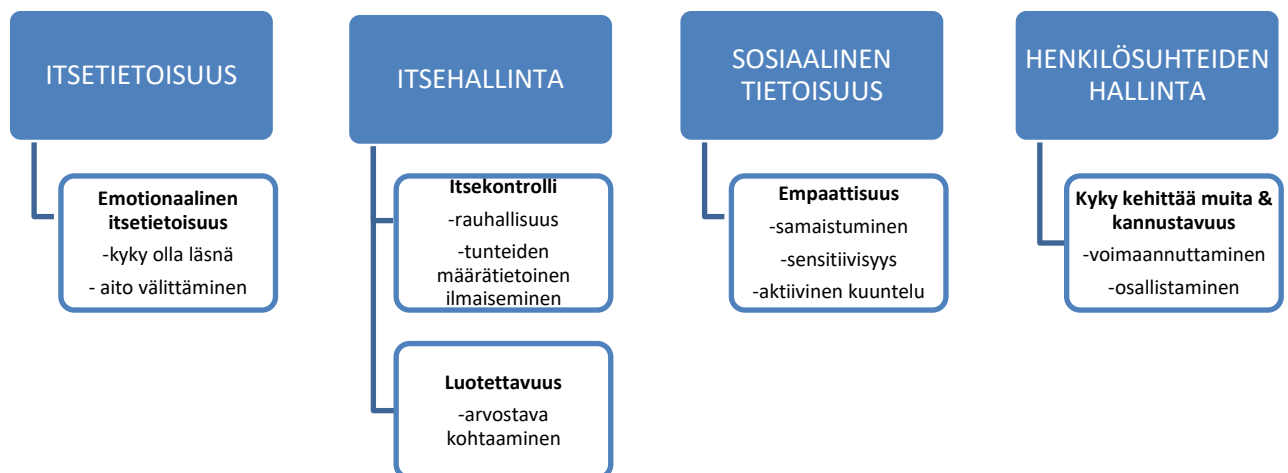


## 5 YHTEENVETO

Tämän kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli selvittää, miten tunneälyä käsitteellistetään sosiaalityön asiakastyön tutkimuksissa ja mitkä tunneälytaidoista ovat tärkeimpiä sosiaalityöntekijälle asiakastyössä. Tutkimuskysymykseen vastaaminen onnistui aineiston avulla. Luvussa esittelen aineiston keskeisimmät havainnot ja pohdin niitä suhteessa käyttämäni teoriaan.

Vuorovaikutustaidot, objektiivisuus, riippumattomuus, kriittinen tietoisuus, vastuunotto, yhteistyökyky, eettinen rohkeus, luovuus, oikeudenmukaisuus, arvostelukyky ja harkinta, sietokyky, ajattelun laaja-alaisuus, empaattisuus, herkkyyks, tilannetaju, kunnioitus, ystävällisyys ja tasapuolisuus.

Talentian (2022, 32) yllä oleva sitaatti sosiaalialan eettisistä ohjeista kuvaa sosiaalityöntekijän ammattitaitoa ja työntekijän tarvittavia ominaisuuksia. Verrattaessa aineistoni löydöksiä näihin, voidaan niiden todeta olevan hyvin samansuuntaisia. Aineiston perusteella merkittävimmät sosiaalityöntekijän tunneälytaidot ovat emotionaalinen itsetietoisuus, itsekontrolli, luotettavuus, empaattisuus, kannustavuus ja kyky kehittää muita. Nämä tärkeimmät tunneälytaidot on merkitty alla olevaan kuvioon (KUVIO 3). Tarkasteltaessa tunneälytaitoja Golemanin, Boyatzin ja Mckeen (2002) tunneälymallin kautta, voidaan nähdä, että sosiaalityön asiakastilanteissa tarvitaan taitoja jokaiselta tunneälytaidon ulottuvuudelta.



KUVIO 2. Sosiaalityöntekijän keskeisimmät tunneälytaidot asiakastyössä.

Verrattaessa Golemanin ym. (2002) mallia sosiaalityön asiakastyön aineistoihin, voidaan todeta, että joitakin tunneälytaitoja käsitteellistetään hieman eri tavalla. Tulkintani mukaan sosiaalityön asiakastyön aineiston keskeisiä termejä olivat muun muassa läsnäolo, kohtaaminen, samaistuminen, sensitiivisyys, osallistaminen ja voimaantuminen. Näille ei löytynyt Golemanin ym. (2002) mallista täysin vastaavaa kategorialaajaa ja osan niistä voidaan nähdä sopivan useampaan tunneälytaitoon. Tulkintani pohjalta jaottelin tärkeimmät tunneälytaidot yllä olevaan kuvioon (KUVIO 3) ja nimesin jokaisen alle käsitteitä, jotka kuvasivat aineiston mukaan kyseistä tunneälytaitoa.

Tunneälytaidot linkittyvät toisiinsa ja jotkin sosiaalityöntekijän tunneälytaidoista sopivat useampaan tunneälykyvyn kategoriaan. Empaattisuus ja emotionaalinen itsetietoisuus olivat aineiston perusteella osittain päällekkäisiä kategorioita. Golemanin ym. (2002, 50) mukaan tämä johtuu siitä, että nämä tunneälytaidot ovat lähellä toisiaan. Goleman (1999, 162) kertoo, että tutkimusten mukaan empaattisimmat ammattiauttajat osaavat tulkita kehonsa antamia tunneviestejä. Empatian nähdäänkin rakentuvan itsetuntemuksen pohjalta, sillä mitä paremmin tulkitsemme tunteitamme, sitä taitavammiiksi tulemme lukemaan ja ymmärtämään muiden tunteita (Goleman ym. 2002, 50-51).

**Emotionaalinen itsetietoisuus** käsitteellistettiin aineistossa sosiaalityöntekijän itsereflektioksi ja kyvyksi tunnistaa omia asiakkaaseen liittyviä ennakkoluuloja. Lisäksi emotionaalinen itsetietoisuus ilmeni kykynä olla läsnä ja välittää aidosti asiakkaasta. Aidolle läsnäololle ei löydy vastaavaa kategorialaajaa Golemanin ym. (2002) tunneälymallista. Tulkitsen sen linkittyvän emotionaaliseen itsetietoisuuteen, koska siinä on kyse turvallisen ja lohduttavan tilan luomisesta asiakkaalle, joka toteutuu työntekijän tunteiden ja impulssien hallinnan kautta (Goleman ym. 2002, 47).

**Itsekontrolli** käsitettiin aineistossa rauhallisuudeksi ja tunteiden määrätietoiseksi ilmaisemiseksi. Sosiaalityön asiakastyössä tunteiden hallitseminen on tärkeää (Herland 2020). Tämä korostuu etenkin vaikeissa asiakastilanteissa, jolloin sosiaalityöntekijän

on tärkeää pysyä itse rauhallisena, jotta hän voi vastaanottaa asiakkaan tunteet provosoitumatta niistä. Asiakkaan vaikeiden tunteiden kohtaaminen on haastavaa, mutta välttämätön osa arvostavaa kohtaamista (Laitinen ja Kemppainen 2010, 158). Aineiston mukaan sosiaalityöntekijän tunteiden ilmaisemisen tulee olla selkeää ja hänen tulee antaa tilaa myös asiakkaan negatiivisille tunteille.

**Luotettavuus** liittyy aineiston perusteella kykyyn kunnioittaa asiakasta ja arvostaa häntä omana ainutlaatuisena yksilönä. Luotettavuuden voidaan nähdä aineiston perusteella sivuavan tunneälymallin useampaa eri ulottuvuutta. Tulkintani mukaan sen voidaan nähdä liittyvän itsehallinnan, sosiaalisen tietoisuuden ja henkilösuhteiden hallinnan ulottuvuuksiin. Talentian (2022, 40) eettisten ohjeiden mukaan luottamuksellisuus näkyy siinä, miten sosiaalityöntekijä suhtautuu puheissaan ja teoissaan asiakkaaseen. Sosiaalityössä luottamuksen nähdään olevan välttämätöntä yhteiselle työskentelylle (Kananaja 2017, 186).

**Empaattisuus** tarkoittaa aineiston mukaan arvostavaa ja asiakasta kunnioittavaa lähestymistapaa, joka pohjautuu emotionaaliseen itsetietoisuuteen. Empatiaa käsitteellistettiin aineistossa samaistumiseksi, aktiiviseksi kuuntelemiseksi ja sensitiivisyydeksi. Empaattinen sosiaalityöntekijä toimii peilinä asiakkaalle ja säätelee vuorovaikutusta uppoutumatta kuitenkaan liikaa heidän maailmaansa (Raatikainen ym. 2017). Ingram (2013) toteaa empatian olevan sosiaalityöntekijän ydinosaa. Tämä voidaan todeta myös aineiston perusteella, sillä empaattisuuden nähtiin olevan sosiaalityöntekijän tärkein asiakastyössä tarvitsema tunneälytaito. Sen merkitystä painotettiin kaikissa artikkeleissa ja kirjoissa. Empatian tunneälytaito oli myös Virtasen (2013, 202) tutkimuksen perusteella opettajan tärkein tunneälytaito. Voidaanko siis päätellä, että empatia on myös muissa ihmisläheisissä ammateissa tärkein tunneälytaito ?

**Kyky kehittää muita ja kannustavuus** käsitteellistettiin aineistossa voimaannuttamiseksi ja osallistamiseksi. Voimaannuttamisella tarkoitetaan tässä yhteydessä sosiaalityöntekijän kykyä saada asiakas huomaamaan omat vahvuutensa ja voimavaransa.

Voimaannuttavasti toimiva sosiaalityöntekijä huomaa asiakkaan kehitystarpeet, antaa palautetta ja haastaa asiakasta sopivassa suhteessa. Tämän kautta asiakkaan elämänhallinta paranee, kun hän alkaa uskoa omiin kykyihinsä ja pystyy ottamaan vastuun valinnoistaan. Osallistamisella tarkoitetaan aineiston mukaan asiakkaan mielipiteiden kuuntelemista ja ottamista mukaan toimintaan (Morrison 2007). Tällä tavoin sosiaalityöntekijä pystyy motivoimaan asiakkaan kohti yhteisiä tavoitteita ja sitouttamaan hänet toimintaan. Jos asiakas kokee, että hän ei itse saa olla osallisena omien asioidensa hoitamisessa, sitoutuminen tavoitteisiin vähenee.

Teoriaosuudesta sekä tutkimustuloksista on havaittavissa, että tunteet liittyvät kiinteästi sosiaalityön asiakastilanteissa tapahtuviin kohtaamisiin, työskentelyyn ja tiedon tuottamiseen. Sosiaalityöntekijän tulee kohdata asiakas tunnetasolla. (Laitinen ja Kemppainen 2010, 160.) Sellaisessa kontekstissa, jossa vallitsee byrokraattinen ja menettelyllinen lähestymistapa, sosiaalityöntekijä saattaa unohtaa merkityksensä asiakkailleen. Hän saattaa ajatella olevansa vain yksi kasvoton työntekijä muiden joukossa. Tämän tyyppinen lähestymistapa saattaa olla keino suojella itseään työhön liittyviltä emotionaalisilta puolilta. (Winter ym. 2019 mukaan Solomon 2010.) Vähäiset resurssit ja kiire saattavat johtaa tunteiden välttelemiseen, mutta siinä tapauksessa aito kohtaaminen ei mahdollistu.

Rollins (2020) esittää De Boerin & Coadyn (2007) ja Reimerin (2010) tutkimuksiin nojautuen, että luottamus, empatia, luotettavuus, aitous ja läpinäkyvyys ovat olennaisimmat tunneälytaidot sosiaalityöntekijä-asiakassuhteissa. Samansuuntaisia havaintoja on tehnyt myös Lishman (1994, 45), joka esittää sosiaalityöntekijän tärkeimmiksi ominaisuuksiksi aitouden, lämmön, hyväksymisen, rohkaisemisen, empatian, reagoitakyvyn ja herkkyyden (Ingram 2013). Havainnot olivat hyvin samantyyppisiä kuin aineistostani löytämäni sosiaalityöntekijän merkittävimmät tunneälytaidot.

## 6 POHDINTA

Tunneälytaidot ovat välttämättömiä sosiaalityön asiakastyössä (Howe 1998). Winter ym. (2019) tutkimuksen mukaan tunneälyn osa-alue on jäänyt vähemmälle huomiolle käytännön sosiaalityössä, vaikka sen tärkeys ymmärretään. Heidän mukaan tunnetyön merkitystä tulisi korostaa niin teoreettisella tasolla kuin myös käytännön työssä (Mt.) Tutkielmani pyrkii vastaamaan tähän haasteeseen. Työni tavoitteena oli esitellä, millaisia tunneälyn ulottuvuuksia sosiaalityön asiakastyön tutkimuksissa ilmenee ja tämän myötä tuoda esille tunneälyn merkitystä sosiaalityön kentällä. Tarkastelen tässä viimeisessä luvussa tutkimusprosessini eri vaiheita ja niiden onnistumista. Pohdin myös tutkielman mahdollisuuksia ja rajoituksia. Lopuksi esitän näkökulmia, miten aihetta voisi tutkia lisää jatkossa.

Tunneälyä on tutkittu sosiaalityön kentällä melko vähän, minkä vuoksi tutkielman aiheen voidaan nähdä olevan ajankohtainen ja kiinnostava. Kirjallisuuskatsauksen tekeminen vaati sinnikkyyttä, mutta itseä kiinnostavan aiheen valinta helpotti työtä. Mielestäni aineiston hankinta ja valinta onnistuivat lopulta hyvin ja löysin sisällöllisesti monipuolisen aineiston tähän katsaukseen. Tutkimuskysymyksen tarkastelu teoreettisen viitekehyksen kautta helpotti aineiston työstämistä ja tunneälytaitojen jaottelua.

Aineiston avulla pystyin vastaamaan tutkimuskysymykseeni. Aineistosta tehdyt johtopäätökset antavat tietoa, vahvistusta sekä perusteluita tunneälyn tärkeydestä. Aineistosta nousi esiin, miten laajaa tunneälyä asiakkaiden parissa työskentelevä sosiaalityöntekijä tarvitsee. Sosiaalityöntekijä tarvitsee erinomaiset vuorovaikutustaidot ja taidon kohdata jokainen asiakas empaattisesti. Asiakkaan luottamuksen saavuttaminen vaatii aikaa ja riittävästi kohtaamisia. Tämän hetken sosiaalityössä aidolle kohtaamiselle ei kuitenkaan välttämättä ole riittävästi aikaa asiakasmäärien ollessa liian suurina. Organisaatioista tulevat tehokkuuden vaatimukset johtavat siihen, että työntekijällä ei ole välttämättä aikaa reflektoida kriittisesti tunteitaan. Riittämättömyyden tunteen seurauksena työntekijät uupuvat

työtaakan alle. (Herland 2022.) Tulkintani mukaan resurssien lisäämisen lisäksi olisi tärkeää kehittää sosiaalityöntekijöiden tunneälytaitoja, jotta he pystyisivät käsittelemään työnsä aiheuttamia haastavia tunteita ja säätelemään tämän myötä asiakkaan tunteita. Tämä mahdollistaisi asiakkaan arvostavan kohtaamisen, jolle sosiaalityö perustuu.

Tulkintani mukaan laadukasta sosiaalityötä ei voida toteuttaa tapaamatta asiakasta ja hänen lähiverkostoaan kasvokkain. Perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen tulkitseminen vaatii kasvokkain tapahtuvaa asiakastyötä. Etäyhteydessä vuorovaikutuksesta jää puuttumaan tärkeitä elementtejä, kuten kehonkieli, ilmeet ja tunneilmasto. Kaiken asiakastyön ei kuitenkaan tarvitse tapahtua kasvokkain. Esimerkiksi nuorten kanssa yhteistyö on usein helpompaa aloittaa chatin tai whatsapp-viestien avulla. Suurin osa asiakastyöstä tulisi kuitenkin olla aitoja kohtaamisia, jolloin asiakkaan tilanteesta saadaan rakennettua kokonaiskuva.

Aineistoon perehtymisen myötä tulkitsen sosiaalityöntekijän tunneälyn kiteytyvän taitoon kohdata asiakas arvostavasti. Hännisen ja Poikelan (2010, 159-161) tutkimuksessa todetaan asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen olevan suurelta osin tunnetyötä. Heidän mukaansa kohtaamisen tulee pohjautua luottamukseen, jämäkkyYTEEN, välittämiseen ja hyväksymiseen. Nämä vahvistivat käsitystäni siitä, että tunneälyn merkitys onnistuneelle asiakastyölle on merkittävä. Tunneälytaitojen harjoittelu ja niissä kehittyminen ovat jokaiselle mahdollisia. Tämä tukee ajatustani siitä, että tunneälytaitojen opetusta tulisi sisällyttää sosiaalityön opintosuunnitelmiin, sillä tunneälyllä on ratkaiseva rooli onnistuneessa asiakastyössä. Tunneälytaitoja voitaisiin harjoitella esimerkiksi simuloituilla asiakastilanteilla sekä lisäämällä teoriaopetusta aiheesta.

Tunneälyn tarkastelu on tutkielmassani väistämättä suppeaa tutkielman enimmäispituusvaatimuksen takia. Kirjallisuuskatsaus tuo esille tietynlaisia tutkimustuloksia, minkä vuoksi on mahdollista, että jos olisin valinnut lisää toisenlaisia tutkimuksia, olisin saattanut saada erilaisia näkökulmia aiheestani.

Rajattuani tutkimuskysymyksen koskemaan vain asiakastyötä, jäi tutkimukseni ulkopuolelle kysymys tunneällyn merkityksestä sosiaalityöntekijän omalle hyvinvoinnille ja millaisena se olisi näyttäytynyt sosiaalityön moniammatillisissa verkostoissa. Jos olisin tarkastellut tutkielmassani laajemmin sosiaalityöntekijän tunneälyä, olisi nämäkin osa-alueet tulleet tutkituiksi. Tutkimuskysymystä täytyi kuitenkin rajata, sillä muuten tutkielmasta olisi tullut liian laaja. Aineistoni tutkimukset ovat suurelta osin laadullisia, jolloin niiden tuloksia ei voida suoraan yleistää. Ne antavat kuitenkin mahdollisuuden ymmärtää, millaiset tunneällyn ulottuvuudet ovat tärkeitä sosiaalityön asiakastyössä. Tutkielma pyrkii tarjoamaan tiiviin katsauksen sosiaalityöntekijän asiakastyössä tarvitsemista tunneälytaidoista sekä niiden merkityksestä asiakastyössä.

Olisi kiinnostavaa jatkaa tutkimusta teettämällä kyselytutkimus sosiaalityöntekijöille siitä, mitkä tekijät ovat heidän mukaansa tärkeimpiä onnistuneessa asiakastyössä. Parasta olisi, jos voitaisiin kysyä suoraan asiakkailta heidän kokemuksistaan, mutta se asettaa haasteita osallistujien löytämiselle ja tutkimuksen eettiselle toteutukselle. Aihetta voisi tutkia myös sosiaalityön koulutuksen näkökulmasta. Millaisia tunneälytaitoja opiskelijat kokevat hyvällä sosiaalityöntekijällä olevan ja kokevatko he, että heillä on tarpeeksi osaamista tunneälyyn liittyen. Aiheen voisi myös rajata koskemaan vain yhtä tunneällyn ulottuvuutta ja tutkia, miten esimerkiksi läsnäolo tai empaattisuus ilmenee sosiaalityön asiakastyössä, jolloin sosiaalityöntekijät voisivat saada konkreettisempia vinkkejä käytännön työhön.

## LÄHTEET

- Bergman-Pyykkönen, Marina ja Veronica Salovaara, 2021. Den emotionellt kompetenta socialarbetaren: en liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete. *FSKC Rapport* nr. 1/2021. Helsinki: Finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området.
- Cooper, Harris. 1998. *Synthesizing Research: a Guide for Literature Reviews*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- De Boer, Catherine ja Nick Coady. 2007. "Good helping relationships in child welfare: Learning from stories of success." *Child & Family Social Work* 12 (1), 32–42. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2006.00438.x>.
- Dunderfelt, Tony. 2016. *Läsnäoleva kohtaaminen*. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Forsberg, Hannele. 2002. Tunteet – sosiaalityötä harjoittelevan häpeä? *Aikuiskasvatus* 4/2002, 295–306. <https://elektra-helsinki-fi.ezproxy.jyu.fi/se/a/0358-6197/22/4/tunteets.pdf>.
- Goleman, Daniel, Richard E. Boyatzis ja Annie McKee. 2002. *Primal leadership: realizing the power of emotional intelligence*. Boston (Mass.): Harvard Business School Press cop.
- Goleman, Daniel. 1999. *Tunneäly työelämässä*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Healy, Karen. 2018. *The skilled communicator in social work. The art and science of communication in practice*. Lontoo: Palgrave.
- Herland, Mari. 2022. "Emotional intelligence as a part of critical reflection in social work practice and research." *Qualitative social work: research and practice* 21 (4): 662–678. <https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1177/14733250211024734>
- Howe, David. 1998. "Relationship-based thinking and practice in social work". *Journal of social work practice* 12 (1), 45–56. <https://www.proquest.com/docview/217571462?parentSessionId=NPSYZo2io1CIGw6DhioI%2BIk8QoWyxkHgdfxclwW%2FMI%3D&ppq-origsite=primo&accountid=11774>.
- Howe, David. 2009. *The Emotionally Intelligent Social Worker*. Basingstoke: Palgrave.
- Hänninen, Kaija ja Ritva Poikela. 2016. "Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus" Teoksessa *Vastavuoroinen sosiaalityö, toimittajat Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lunden, Petra Salovaara ja Minna Veistilä*, 148–164. Helsinki: Gaudeamus.
- Ingram, Richard. 2013. "Locating Emotional Intelligence at the Heart of Social Work Practice." *The British journal of social work* 43 (5): 987–1004. <https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1093/bjsw/bcs029>.
- Isokorpi, Tia. 2003. "Miten oppia tunneälytaitoja ja yhteisöllisyyttä ryhmäprosessien avulla". *Aikuiskasvatus* 3/2003, 214–218. <https://elektra-helsinki-fi.ezproxy.jyu.fi/se/a/0358-6197/23/3/mitenopp.pdf>.
- Isokorpi, Tia. 2004. *Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen*. Juva: PS-kustannus.
- Isotalus, Pekka ja Hanna Rajalahti. 2017. *Vuorovaikutus johtajan työssä*. Helsinki: Alma Talent.
- Jokinen, Arja. 2017. "Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän Ominaisuudet Ja Vuorovaikutusasetelmat Asiakkaan Kohtaamisessa Opiskelijoiden



- Tulkitsemina". *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti* 25 (3):191–207. <https://journal.fi/janus/article/view/59417>.
- Juhila, Kirsi. 2018. *Aika, paikka ja sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.
- Kananoja, Aulikki. 2017. "Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla" Teoksessa *Sosiaalityön käsikirja*, toimittajat Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki, 173–192. Helsinki: Tietosanoma.
- Kokkonen, Marja. 2017. *Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet: opi tunteiden säätelyn taito*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Köngäs, Mirja. 2018. "Eihän lapsil ees oo hermoja. Etnografinen tutkimus lasten tunneälystä päiväkodissa." Väitöskirja, Lapin yliopisto. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63145/K%c3%b6ng%c3%a4s\\_Mirja\\_ActaE\\_235pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63145/K%c3%b6ng%c3%a4s_Mirja_ActaE_235pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Laitinen, Merja ja Tarja Kemppainen. 2010. "Asiakkaan arvokas kohtaaminen" Teoksessa *Asiakkuus sosiaalityössä*, toimittajat Merja Laitinen ja Anneli Pohjola, 138–177. Helsinki: Gaudeamus.
- Mayer, John, David Caruso ja Peter Salovey. 2016. "The ability model of emotional intelligence: Principles and updates". *Emotion Review*, 8(4), 1–11. <https://mypages.unh.edu/sites/default/files/jdmayer/files/rp2016-mayer-caruso-salovey.pdf>.
- Metsämuuronen, Jari. 2011. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Methelp.
- Morrison, Tony. 2007. "Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution." *The British Journal of Social Work*, 37 (2), 245–263, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl016>.
- Mönkkönen, Kaarina. 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Nummenmaa, Lauri. 2017. "Mistä puhumme kun puhumme tunteista?" *Tieteessä tapahtuu* 2/2017: 35–39. <https://journal.fi/tt/article/view/61791/23399>.
- Nummenmaa, Lauri. 2019. *Tunne – kartasto*. Helsinki: Tammi.
- Paakkanen, Miia, Frank Martela, Jarkko Rantanen ja Anne Birgitta Pessi. 2017. "Kuinka oppia tunnetaitoja?" Teoksessa *Myötätunnon mullistava voima*, toimittajat Anne Birgitta Pessi, Frank Martela ja Miia Paakkanen, 124–147. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Raatikainen, Eija, Leigh Anne Rauhala ja Seija Mäenpää. 2017. "Qualified Empathy. A key element for an empowerment professional." *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja* 18 (0), 113–121. <https://journal.fi/sosiaalipedagogiikka/article/view/65404/30617>.
- Rantanen, Jarkko. 2011. *Tunteella! : Voimaa tekemiseen*. Helsinki: Talentum.
- Reimer, Elizabeth. 2010. "The personal is the professional: exploring barriers to genuineness in parent-family worker relationships." In *Proceedings of Building a child friendly Australia: responding to vulnerable families: Association of Children's Welfare Agencies Conference*. Association of Children's Welfare Agencies.
- Rollins, Wendy. 2020. "Social Worker-Client Relationships: Social Worker Perspectives." *Australian social work* 73 (4), 395–407. <https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1080/0312407X.2019.1669687>.

- Ruusuvuori, Johanna. 2007. "Tunteet vuorovaikutuksessa". *Psykologia* 42 (2), 126–133. <https://elektra-helsinki-fi.ezproxy.jyu.fi/se/p/0355-1067/42/2/tunteetv.pdf>
- Salmela, Mikko. 2017. "Affektiivinen käänne: Yksi Vai Monia? Käsitteellisiä Ja Metodologisia Pohdintoja". *Tieteessä Tapahtuu* 35 (2). <https://journal.fi/tt/article/view/61405>.
- Salminen, Ari. 2011. "Mitä on kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsausten tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin." *Vaasan yliopiston julkaisuja*. [https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf).
- Solomon, Robin. 2010. "Working with endings in relationship based practice" Teoksessa *Relationship-Based Social Work: Getting to the Heart of Practice*, toimittajat Gillian Ruch, Danielle Turney, Adrian Ward, Lontoo: Jessica Kingsley.
- Talentia 2022. "Arki, arvoit ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet." Luettu 10.11.2022. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a>.
- Tuomi, Jouni ja Anneli Sarajärvi. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Virtanen, Mirjam. 2013. "Opettajan emotionaalinen kompetenssi. Tutkimus luokanopettajien ja luokanopettajiksi opiskelevien tunneälytaidoista ja niiden tärkeydestä." Väitöskirja, Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/68112/978-951-44-9108-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- von Scheve, Christian. 2017. "Affekteista, Emootioista Ja Tunteista". *Tieteessä Tapahtuu* 35 (2). <https://journal.fi/tt/article/view/61919>.
- Winter, Karen, Fiona Morrison, Vivienne Cree, Gillian Ruch, Mark Hadfield, Sophie Hallett. 2019. "Emotional Labour in Social Workers' Encounters with Children and Their Families" *The British Journal of Social Work* 49 (1): 217–233. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy0>