

# OPISKELIJAN TUNNEÄLYN KEHITTYMINEN SOSIAALITYÖN KOULUTUKSEN AIKANA

”Ihmisten kohtaamisen taitoja ei voi  
koskaan harjoitella liikaa.”

Jasmin Radmer  
Maisterintutkielma  
Sosiaalityö  
Kokkolan yliopistokeskus  
Chydenius  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2024

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, Jyväskylän yliopisto
Tekijä Jasmin Radmer	
Työn nimi OPISKELIJAN TUNNEÄLYN KEHITTYMINEN SOSIAALITYÖN KOULUTUKSEN AIKANA "Ihmisten kohtaamisen taitoja ei voi koskaan harjoitella liikaa."	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Maisterin tutkielma
Aika Huhtikuu 2024	Sivumäärä 67 sivua + 2 liitettä
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Tämän tutkimuksen tehtävänä on tutkia sosiaalityön opiskelijoiden tunneälytaitojen kehittymistä koulutuksen aikana ja tuoda esille, millaisia opetusmenetelmiä opiskelijat toivovat hyödynnettävän tunneälytaitojen opetuksessa. Tunneälytaidoilla tarkoitetaan kykyä tunnistaa, ymmärtää sekä käyttää itseä ja toisia koskevaa tunnetietoutta niin, että se johtaa parempiin suorituksiin. Tutkimuksen aineisto muodostuu Jyväskylän yliopiston maisterivaiheen sosiaalityön opiskelijoille suunnatusta verkkokyselystä. Kysymykset on muodostettu Golemanin ym. (2002) tunneälymallista muokatun suhdeperustaiseen sosiaalityöhön soveltuvan tunneälymallin kautta ja siinä on hyödynnetty myös Sewellin (2020) teoriaa tunteiden säätelyn opetusmenetelmistä. Tunneälytaitoja tutkitaan neljän tunneälyn ulottuvuuden kautta, joita ovat emotionaalinen itsetietoisuus, itsehallinta, empaattisuus ja kannustavuus. Tutkimus on monimenetelmäinen, sillä siinä sovelletaan määrällisiä ja laadullisia menetelmiä. Aineisto koostuu 49 vastauksesta. Määrällistä aineistoa on analysoitu Kruskal-Wallis testillä sekä frekvenssi- ja prosenttijakaumilla. Laadullista aineistoa on analysoitu teorialähtöisellä sisällönanalyysillä.</p> <p>Tulosten mukaan sosiaalityön opinnot ovat vaikuttaneet hieman myönteisesti opiskelijoiden eri tunneälyn ulottuvuuksien kehittymiseen. Sosiaalialan työkokemuksella oli tilastollisesti merkitsevä vaikutus arvioon tunneälytaitojen kehittymisestä. Tulosten mukaan mitä vähemmän sosiaalityön opiskelijalla oli työkokemusta, sitä enemmän hän koki opintojen kehittäneen tunneälytaitoja. Opiskelijat arvioivat itsehallintaan liittyvien tunneälytaitojen kehittyneen eniten opintojen aikana. Tuloksesta huolimatta opiskelijat arvioivat tarvitsevansa lisäopetusta varsinkin tunteiden tunnistamisesta ja säätelystä sekä ihmisten kohtaamisesta. Opiskelijat toivovat opetukseen enemmän tunteita herättävien ja haastavien asiakastapausten läpikäymistä sekä luentoja tunteiden säätelystä kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kertomana.</p> <p>Tunneäly on jäänyt vähemmälle huomiolle sosiaalityön koulutuksessa, vaikka sen merkitys sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamiselle ja asiakastyön laadukkuudelle on suuri. Tunneälytaitoja kehittäviä opintoja on kuitenkin tärkeää sisällyttää sosiaalityön koulutukseen, jotta kentälle valmistuu jaksavia ja asiakkaat aidosti kohtaavia ammattilaisia. Sosiaalityön opiskelijoiden tunneälyn kehittymistä voidaan tukea vuorovaikutteisemmilla opetusmenetelmillä, antamalla käytännön työkaluja omasta jaksamisesta huolehtimiseen, opettamalla tunteiden säätelytaitoja ja hyödyntämällä kokeneiden sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa opetuksessa.</p>	
Asiasanat: tunneäly, suhdeperustaisuus, sosiaalityön koulutus	
Säilytyspaikka: Kokkolan Yliopistokeskus Chydenius, Jyväskylän yliopisto	
Ohjaajat: YTT Niina Rantamäki (ja YTT Laura Tiitinen)	

# Sisällys

1	JOHDANTO .....	5
2	TUTKIMUKSEN KONTEKSTI .....	8
3	TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS .....	13
3.1	Tunneälyn määritelmä .....	13
3.2	Tunneälyn ulottuvuudet suhdeperustaisessa sosiaalityössä.....	16
3.3	Tunneäly sosiaalityön tutkimuksen kohteena .....	22
4	TUTKIELMAN TOTEUTUS .....	26
4.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys .....	26
4.2	Tutkimuksen toteutus .....	26
4.2.1	Monimenetelmällisyys.....	26
4.2.2	Tutkimusaineisto ja informantit.....	28
4.3	Aineiston analysointi.....	31
4.3.1	Määrällisen tiedon analysointi .....	31
4.3.2	Laadullisen aineiston analysointi.....	34
4.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	35
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	39
5.1	Opiskelijoiden tunneälyn kehittyminen sosiaalityön koulutuksen aikana .....	39
5.1.1	Emotionaalinen itsetietoisuus.....	40
5.1.2	Itsehallinta .....	43
5.1.3	Empaattisuus.....	47
5.1.4	Kannustavuus .....	49
5.2	Tunneälytaitoja kehittävät opetusmenetelmät .....	51
6	TULOSTEN YHTEENVETO .....	59
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	62
	LÄHTEET .....	68
	LIITTEET .....	78

## KUVIOT

KUVIO 1. Tunteiden säätelyn opetusmenetelmät sosiaalityössä (suomennettu Karen Sewell 2020). .....	9
KUVIO 2. Sosiaalityöntekijän keskeisimmät tunneälytaidot suhdeperustaisessa sosiaalityössä. (myös Radmer 2022, Goleman ym. 2002 teorian pohjalta).....	19
KUVIO 3. Sosiaalialan työkokemuksen vaikutus emotionaaliseen itsetietoisuuteen. ....	43
KUVIO 4. Sosiaalialan työkokemuksen vaikutus itsehallintaan. ....	46
KUVIO 5. Sosiaalialan työkokemuksen vaikutus kannustavuuteen. ....	50
KUVIO 6. Tunneälytaitojen opetustavat (%). (N=49) .....	52
KUVIO 7. Toteutuneet tunneälytaitojen opetusmenetelmät ja opiskelijoiden toiveet (%). (N=49).....	53

## TAULUKOT

TAULUKKO 1. Vastaajien taustatiedot. ....	30
TAULUKKO 2. Tunneälyn ulottuvuudet, niiden väittämät, keskiarvo ja reliabiliteetti. ....	32
TAULUKKO 3. Teorialähtöisen sisällönanalyysin esimerkki. ....	34
TAULUKKO 4. Tunneälyn ulottuvuuksien keskiarvot, vaihteluvälit ja keskihajonnat. ....	39

# 1 JOHDANTO

2020-luvulla sosiaalityöntekijältä edellytetään tuloksellisuutta ja tehokkuutta. Tämä johtaa työntekijöiden kuormittumiseen ja lopulta uupumiseen, jolloin asiakkaan oikeus aitoon kohtaamiseen vaarantuu. Sosiaalityönopiskelijat ja vastavalmistuneet ovat suuremmissa vaaroissa uupua, sillä heidän selviytymisstrategiansa eivät ole usein niin kehittyneitä kuin kokeneemmilla työntekijöillä (Litvack, Mishna ja Bogo 2010). Gail Kinmanin ja Louise Grantin (2011) mukaan hyvät tunneälytaidot voisivat osaltaan ratkaista näitä haasteita.

Tutkimuksessani lähestyn tunneälyä sosiaalityön koulutuksen ja suhdeperustaisuuden näkökulmasta. Tunneälyllä tarkoitetaan kykyä tunnistaa ja hallita omia ja muiden tunteita sekä käyttää tätä tietoa ajattelun tukena (Mayer, Caruso ja Salovey 2016, 1-2). Kiinnostuin tunneälyn käsitteestä reilu vuosi sitten lukiessani Talentian artikkelin, jossa kerrottiin Marina Bergman-Pyykkösen ja Veronica Salovaaran (2021) tekemästä raportista *Den emotionellt kompetenta socialarbetaren*. Raportin luettuani ymmärsin tunneälyn keskeisen merkityksen suhdeperustaisessa asiakastyössä ja halusin oppia siitä lisää sekä kehittää sitä kautta omaa ammatillista osaamistani. Mielenkiintoni suuntautui siihen, millaisia tunneälytaitoja sosiaalityöntekijä tarvitsee ja, miten niitä on mahdollista kehittää. Tätä aihetta tutkin kandidaatin tutkielmassani (Radmer 2022). Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia sosiaalityön opiskelijoiden tunneälytaitojen kehittymistä ja tuoda esille, millaisia opetusmenetelmiä opiskelijat toivovat hyödynnettävän tunneälytaitojen opetuksessa. Kiinnostukseni kohdistuu opiskelijoiden näkemyksiin, sillä heillä on kokonaisvaltainen kuva siitä, miten opinnot kehittävät tunneälyä.

Suhdeperustaisuus ja tunneälytaidot liittyvät kiinteästi toisiinsa, sillä hyvän vuorovaikutussuhteen luominen vaatii sosiaalityöntekijältä hyviä tunneälytaitoja. Sosiaalityöntekijän hyvät tunneälytaidot mahdollistavat luottamuksellisen suhteen kehittymisen työntekijän ja asiakkaan välille (Ingram 2013; Winter ym. 2019). Tunneäly onkin David Howen (2009) mukaan sosiaalityöntekijän tärkein ominaisuus. Tunneäly on tunteita laajempi käsite, sillä siihen liittyy ihmisen persoonalliselle kasvulle merkityksellisiä sisäisiä tunteita, sosiaalisten suhteiden tunteiden lisäksi (Isokorpi 2003a, 214). Tunteet ovat enenemässä määrin esillä yhteiskunnallisissa keskusteluissa ja niiden merkitystä aletaan hiljalleen ymmärtämään. Tunneäly on kuitenkin jäänyt vähemmälle huomiolle käytännön sosiaalityössä, vaikka sen merkitys ymmärretään (Winter ym. 2019; Morrison 2007).

Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010, 143) ovat huolestuneita sosiaalityön muuttumisesta markkinavetoiseksi. Markkinoiden ohjatessa enenemässä määrin sosiaalityötä, sosiaalityöntekijöiltä odotetaan yhä enemmän tehokkuutta ja tuloksellisuutta. Nämä vaateet johtavat kiireeseen, asiakasmäärän kasvuun ja etänä tapahtuviin tapaamisiin, jolloin asiakkaan aito kohtaaminen ei toteudu. (Juhila 2018.) Tässä tilanteessa suhdeperustaisen sosiaalityön tekeminen vaarantuu. Myös Helen

Hingley-Jones ja Gillian Ruch (2016) ovat huolissaan siitä, että heikentynyt taloustilanne muuttaa sosiaalityön käytäntöjä yhä karummiksi. Pahimmillaan tämä johtaa siihen, että sosiaalityöntekijät ottavat emotionaalisesti etäisyyttä ja sulkevat silmänsä asiakkaiden kokemuksilta ja siltä, millaisia vaikutuksia julkisten palveluiden karsimisella on (Mt). Suomessa taloudellinen tilanne on heikentynyt ja yhä useamman ihmisen hyvinvoinnin mahdollisuudet heikkenevät. Tässä taloudellisesti ankarassa ajassa sosiaalityöntekijän tunneälytaidot nousevat erityisesti keskeiseen rooliin, sillä niiden avulla hän reflektoi omaa ajatteluaan ja toimintaansa eikä muuta omaa toimintaansa hiljalleen välinpitämättömäksi. Tarvitaan omien tunteiden tunnistamista ja hallitsemista lisääviä harjoitteita sosiaalityön koulutukseen, jotta sosiaalityöntekijöiden tunneälytaidot vahvistuisivat.

Selwyn Stanleyn ja G. Mettildan (2021) mukaan sosiaalityön koulutuksen tarkoituksena on ammatillisen osaamisen kehittäminen, joka mahdollistaa näyttöön perustuvan tiedon, henkilökeskeisten arvojen sekä täsmällisen arvioinnin ja tehokkaan puuttumisen taitojen kehittymisen. Sosiaalityöntekijän keskeisinä kompetensseina on pidetty reflektointitaitoja ja empaattisuutta. Näistä kolmesta keskeisistä kompetensseista löytyy kuitenkin vasta vähän empiiristä tutkimusta sosiaalityön kirjallisuudesta. Viime aikoina myös tunneälyn käsite on liitetty keskeisiin kompetensseihin. (Stanley ja Mettilda 2021.) Tunneäly voi auttaa sosiaalityön opiskelijoita hallitsemaan omia tunteitaan tehokkaammin työharjoittelujen ja tulevan työuran aikana (Grant ym. 2014). Tämä parantaa sosiaalityön opiskelijan hyvinvointia ja suojelee tulevalta työuupumukselta (Kinman ja Grant 2011).

Golemanin ym. (2002, 38) mukaan tunneälytaitoja voidaan harjoitella ja niissä on mahdollista kehittyä. Toistaiseksi on vain vähän tutkimusta siitä, kuinka paljon tunneälyä ja siihen liittyviä kompetensseja voidaan kehittää sosiaalityön koulutuksen aikana. Asiaa ovat tutkineet muun muassa Louise Grant ym. (2014) sekä Selwyn Stanley ja G. Mettilda (2021). Grantin ym. (2014) tutkimuksessa todetaan, että opintojen aikaisilla harjoitteilla voidaan kehittää merkittävästi opiskelijoiden reflektiivisyyttä, empatiakykyä ja tunneälytaitoja sekä vähentää heidän psyykkistä ahdistustaan. Stanleyn ja Mettildan (2021) tutkimus taasen osoitti, ettei opintojen etenemisellä ollut vaikutusta sosiaalityön opiskelijoiden tunneälyn kehittymiselle. Tämä johtui siitä, että sosiaalityön opiskelijoiden tunneäly oli merkittävästi parempi jo tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa verrattuna verrokkiryhmään. Heidän mukaansa sosiaalityön opintoihin tulisi kuitenkin sisältyä luokkaopetusta ja työharjoitteluita, jotka kehittävät opiskelijoiden reflektiokykyä, varsinkin itsereflektiota ja kykyä reflektiiviseen kommunikointiin. (Mt.)

Ulla Nuutisen (2023, 19) mukaan tunnetietoisuus on nousemassa yhä tärkeämmäksi elementiksi työelämässä. Hänen mukaansa sosiaalityön opiskelijoille kannattaa opettaa tunteiden sanoittamista ja niiden esille tuomista (Mt). Tunneälystä tarvitaan lisää tutkimusta, sillä suomalaista sosiaalityön koulutusta koskevaa tutkimustietoa on vielä vähän. Tutkimustietoa olisi tärkeää saada lisää myös sen

vuoksi, että sosiaalityöntekijöiden tunneälytaidot vaikuttavat asiakastyön laadukkuuteen ja vastuullisuuteen (Ingram 2013; Howe 1998, 45).

Hyödynnän tutkielmassani aiempaa kandidaatintutkielmaani (Radmer 2022). Kyselylomakkeeni pohjautuu Golemanin, Boyatzisin ja McKeen (2002) tunneälymallista muokattuun suhdeperustaista työtapaa kuvaavaan tunneälymalliin. Aineiston analyysissä hyödynnän lisäksi Karen Sewellin (2020) teoriaa tunteiden säätelyn opetusmenetelmistä. Tutkimusraportti etenee siten, että johdannon jälkeen esittelen tutkimukseni kontekstin eli sosiaalityön koulutuksen. Kolmannessa luvussa käyn läpi teoreettista viitekehystä, joka rakentuu tunneälystä ja suhdeperustaisesta sosiaalityöstä. Neljännessä luvussa käyn läpi tutkielman toteutusta sekä pohdin sen luotettavuutta ja eettisyyttä. Viidennessä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset. Käyn läpi, mitä tunneälyn ulottuvuuksia sosiaalityön koulutus on kehittänyt ja millaista opetusta tunneälyyn liittyen toivotaan. Kuudennessa yhteenvetoluvussa esittelen tulokset tiiviisti. Lopuksi esittelen johtopäätökset ja pohdin tutkimusprosessia sekä esitän jatkotutkimusideoita.

## 2 TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Tutkimukseni kontekstina toimii sosiaalityön koulutus. Sosiaalityön koulutuksen tavoitteena on tuottaa vahva tieteellisteoreettinen yleispätevyys, tutkimuksellinen ja sosiaalityön asiantuntijana toimimisen valmius. Sosiaalityötä tehdään sosiaalisten ongelmien, yhteiskunnallisten rakenteiden ja vaikeiden elämäntilanteiden parissa. Tarkoituksena on yksilö-, perhe-, yhteisö- ja yhteiskuntatasoisten ongelmatilanteiden jäsentäminen, haasteita ennaltaehkäisevien ja vaikuttavien ratkaisujen tunnistaminen ja niiden edistäminen. (Lähteinen ym. 2017, 8, 13.) Sosiaalityön koulutus pyrkii kehittämään opiskelijoiden ammatillista osaamista tiedon, arvojen ja taitojen osalta, jotta he pystyvät hoitamaan ammattinsa ydintehtävänä olevaa ahdingon vähentämistä ja hyvinvoinnin lisäämistä (Stanley & Mettilda 2021).

Sosiaalityön koulutuksen myötä sosiaalityöntekijä osaa kohdata asiakkaita sekä analysoida ja ymmärtää heidän elämäntilanteitaan kokonaisvaltaisesti (Kempainen 2006, 236). Sosiaalityön ammatillista pätevyyttä ei voida ajatella tutkinnon suorittamisen myötä saavutettuna valmiutena. Se on pikemminkin muutokseen suuntaava jatkuva oppimisprosessi. Sosiaalityönkoulutukseen kuuluu oleellisena osana vastuullisuus, joka rakentuu sosiaalityöntekijän sitoutuessa ammatin eettisiin sääntöihin. Tämä sekä toiminnan jatkuva muutos edellyttävät sosiaalityöntekijältä reflektiivisyyttä. Reflektiivisyydellä tarkoitetaan sitä, että sosiaalityöntekijä kykenee kehittämään työtä sekä tiedostaa ja arvioi ammatillisia ja henkilökohtaisia lähtökohtiansa. (Karvinen 1999, 17, 45.)

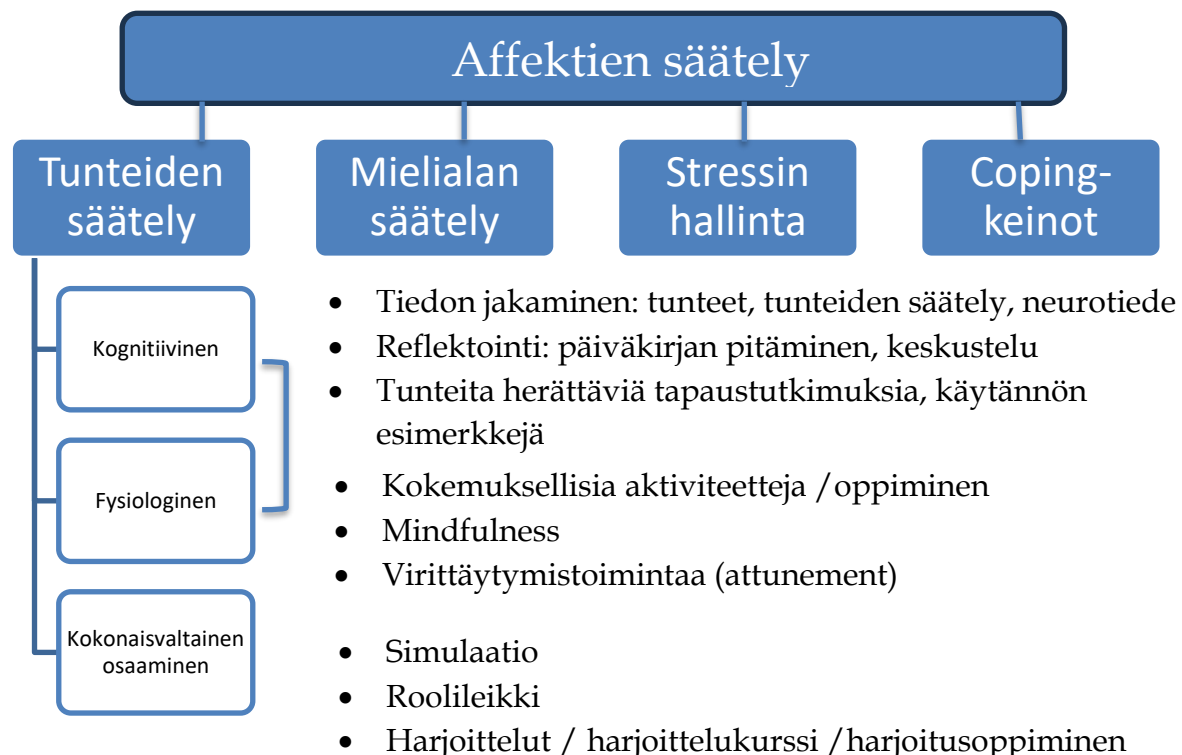
Sosiaalityön ollessa tunnettyötä, on opettajia kehoitettu opettamaan opiskelijoille tunnetietoisuutta, tunneälyä ja tunteiden säätelyä (Bogo ym. 2017; Chung 2010; Grant ym. 2014, Katz ym. 2014, Rajan-Rankin 2014) tai laajemmin käyttämällä emotionaalista opetussuunnitelmaa (Grant ym. 2015). Tunneälytaitojen kehittyminen vaatii sitoutumista pitkään oppimisprosessiin. Tämä johtuu siitä, että tunneälytaitojen kehittyminen edellyttää poisoppimista jo opituista ja totutuista toiminta- ja reaktiotavoista ja uusien parempien ratkaisujen hermostolliseen mallintamiseen (Isokorpi 2003b, 6, 242). Isokorven (2003b, 6) mukaan tunneälyä opettaessa tulee ottaa huomioon ihminen kokonaisuutena ja järjen lisäksi tulisi huomioida myös kehokokemukset ja mielikuvat. Tunneälytaitojen opetuksessa korostuu ryhmän merkitys ja ohjaajan taidot, mutta tunneäly kehittyy kuitenkin parhaalla tavalla, kun ihminen ohjaa itseään ja saa kehittyä omaan tahtiin. (Isokorpi 2003b, 242.)

Tunneälytaitojen kehittämisen tarve tunnustetaan useissa eri tutkimuksissa (Stanley ja Mettilda 2021; Grant ja Kinman 2012). Grantin ja Kinmanin (2012) mukaan sosiaalityön opetussuunnitelmassa tulisi panostaa enemmän tunteiden hallinnan sekä reflektointi- ja sosiaalisten taitojen kehittämiseen. Sosiaalityön opettajat voivat opetuksen myötä auttaa opiskelijoita tutkimaan, ymmärtämään ja oppimaan sietämään, säätelemään ja hallitsemaan emotionaalisia reaktioitaan valmistautuessaan siirtymään sosiaalityön käytäntöön ja kehittämään resilienssiä



(Grant ym. 2015). Vielä tiedetään kuitenkin varsin vähän niistä strategioista, jotka voisivat edesauttaa sosiaalityön opiskelijoiden tunneälytaitojen kehittymistä ja suojella heidän työhyvinvointiansa (Grant ym. 2014). Grantin ja Kinmanin (2012) mukaan opiskelijoiden resilienssin kehittäminen voisi olla yksi keino.

Tarkastelen opetuksessa hyödynnettäviä tunneälytaitojen opetusmenetelmiä Karen Sewellin (2020) luokittelun pohjalta. Hän tutkii artikkelissaan, millainen rooli tunteiden säätelyllä on sosiaalityön opinnoissa ja miten opettajat voisivat tukea opiskelijoiden tunnesäätelytaitoja. Hänen tutkimustulostensa mukaan kokemuksellinen oppiminen, mindfulness ja kehollinen harjoittelu, simulaatio ja roolileikit sekä harjoitusoppiminen auttavat parantamaan sosiaalityön opiskelijoiden tunteiden säätelykykyä heidän valmistautuessaan työharjoitteluihin. Sewell (2020) on laatinut kuvion (Kuvio 1), jonka avulla voidaan tarkastella tunteiden säätelyn opetusta sosiaalityön kontekstissa. Alla olevaan kuvioon on selkeyden vuoksi eroteltu kolme eri luokkaa, kognitiivinen, fysiologinen ja kokonaisvaltainen (holistinen), joiden näkökulmasta tunteiden säätelyä voidaan tarkastella opetuksessa (mt). Kognitiiviset ja fysiologiset prosessit ovat kuitenkin täysin yhteydessä toisiinsa (Immordino-Yang ja Damasio 2007) ja niitä on tarkasteltava kokonaisvaltaisen kompetenssin näkökulmasta.



KUVIO 1. Tunteiden säätelyn opetusmenetelmät sosiaalityössä (suomennettu Karen Sewell 2020).

Sewell (2020) luokittelee **kognitiivisiin** opetustyyliihin tiedon jakamisen, reflektoinnin ja tunteita herättävät tapaustutkimukset/käytännön esimerkit.

Kognitiivisiin käyttäytymistekniikoihin liittyviä ajattelutekniikoita on hyödynnetty Grantin ym. (2012) tutkimuksessa ja sillä on saavutettu hyviä tuloksia. Reflektiivisyyden avaintekijöitä ovat ymmärrys henkilökohtaisista tunnereaktioista, niiden mahdollisesta vaikutuksesta itseen ja muihin sekä siihen, miten ne voivat vaikuttaa päätöksentekoprosesseihin ja henkilökohtaiseen hyvinvointiin (Ruch 2009; Wilson, Ruch, Lymberry ja Cooper 2008).

Sewell (2020) luokittelee **fysiologisiin** opetustyyliin kokemuksellisen oppimisen, mindfulnessin ja tunnetasolle virittäytymistä tukevat aktiviteetit. Kokemuksellista oppimista voidaan prosessina käyttää kaikkien osaamisalojen oppimiseen, ja se on tunnistettu tehokkaimmaksi tavaksi opettaa sosiaalityön taitoja (Goldstein 2001). Turun yliopiston toteuttamassa klinikkaopetuksessa on arvioni mukaan kyse juuri kokemuksellisesta oppimisesta. Opetustavoitteitten mukaan, kokemuksellinen oppiminen voi kuulua kaikkiin tunnesäätelyn opettamisen kategorioihin (mukaan lukien kognitiivinen, fysiologinen ja holistinen). Kokemuksellinen oppiminen sisältää tiedon luomisen liikkeen kautta reflektoinnin, toiminnan, tunteen ja ajattelun syklissä (Kolb ja Kolb 2005). Kokemuksellisen oppimisen myötä on mahdollista saavuttaa syvä oppimisen taso, sillä kyseisellä menetelmällä pystytään luomaan useita muistireittejä aiemmin opittujen tietojen päälle (Schenck ja Cruickshank 2015).

Mindfulness-menetelmän käyttö käytännön työssä on noussut yhä enemmän esille, sillä se voi luoda kokonaisvaltaisemman oppimisympäristön. Länsimaisessa sosiaalityön koulutuksessa se on kuitenkin vasta muodostumisvaiheessa. (Birnbaum, 2008; Gockel, Cain, Malove, ja James 2013; Lynn 2010). Mindfulnessin avulla opiskelijat opetetaan huomioimaan tunteita, aistimuksia, ajatuksia ja käyttäytymistä, mikä voi lisätä itsetietoisuutta ja vaikuttaa suvaitsevaisuuteen, mikä taas vähentää asiakastyön haasteita ja lisää asiakkaiden emotionaalista reagointikykyä (Gockel ym. 2013; Lynn 2010). Mindfulnessiin perustuvia aktiviteetteja voivat olla jooga, meditaatio, mindfulness-pohjainen stressin vähentäminen, kamppailulajit ja rukous (Gockel, Burton, James ja Bryer 2013). Mindfulnessiin yhdistettynä ruumiillistuneet harjoitukset (embodied activities) sisältävät kehollisen tiedon ja kokemusten tiedostamisen ja arvostamisen (Katz ym. 2020). Virittäytymistoiminta (attunement) on ruumiillistuneen harjoituksen muoto, ja se voi olla hengitys-, meditaatio- ja kehon keskittymistekniikoita (Fishbane 2007).

Sewellin (2020) mukaan **kokonaisvaltaiseen (holistiseen)** oppimiseen kuuluu simulaatiot, roolileikit ja harjoittelut. Stanleyn ja Mettildan tutkimus korostaa myös vuorovaikutteisen käytännön opetuksen tärkeyttä, jotta opiskelijat voivat hioa tunneälytaitojaan käytännössä. Jokisen (2017, 205) tutkimuksen perusteella on tärkeää ymmärtää, että vuorovaikutustaitojen oppiminen on prosessi, jossa vuorovaikutus- ja reflektiotaidot nivoutuvat tiiviisti toisiinsa. Simulaatio innovatiivisena opetusmenetelmänä on herättänyt kiinnostusta sosiaalityön koulutuksessa (Kourgiantakis, Bogo ja Sewell, 2019; Bogo ym. 2013). Simulaatiossa käytetään opetuksessa tilanteita, jotka jäljittelevät tai edustavat tosielämän ammatillisia

harjoittelukokemuksia, joita opiskelijat voivat kohdata alalla (Bogo ym. 2014). Simulaatiossa on tyypillisesti mukana näyttelijöitä, jotka on koulutettu kuvaamaan kliinisiä kokemuksia johdonmukaisesti ja realistisesti oppimis- tai arviointitarkoituksiin. Tarkkailijat antavat palautetta, ja reflektiota käytetään herättämään ja arvioimaan tunnereaktioiden tietoisuutta ja hallintaa (Bogo ym. 2014). Opiskelijat ovat kokeneet simulaation hyvänä menetelmänä lisäten tunnetietoisuutta, tunnesäätelyä ja luottamusta omiin kykyihin (Kourgiantakis ym. 2019).

Roolileikki muistuttaa simulaatiota siinä mielessä, että se sisältää kliinisen tilanteen kuvaamisen käyttäen usein vertaisia asiakasroolissa. Luokkaympäristöissä tapahtuvat vuorovaikutusharjoitteet mahdollistavat toistuvan harjoittelun, mikä voi auttaa lisäämään opiskelijoiden tunnetietoisuutta ja parantaa heidän tunteiden säätelyään. (Katz ym. 2014; Olson ym. 2015.) John Mooradianin (2008) tutkimuksen mukaan opiskelijat kokivat simulaation näyttelijöiden kanssa olevan parempi oppimiskokemus kuin roolileikit muiden opiskelijoiden kanssa. Käytännön harjoitteluiden aikana opiskelijat voivat tutkia tunnereaktioitaan, tarkkailla sosiaalityön ammattilaisten tunteiden hallintaan ja saada palautetta omista tunteiden säätelystrategioiden käytöstä käytännössä (Bogo 2015). Vaikeiden tunteiden normalisoiminen on arvokasta ja harjoitteluissa opiskelijat voivat jakaa näitä tunteita ohjaajana toimivan sosiaalityöntekijän kanssa (Grant ym. 2014).

Suomalaista tutkimusta tunneälytaitojen harjaantumisesta opintojen aikana ei ole löydy vielä suuremmin. Suomalainen sosiaalityön opetus eroaa muiden maiden opetuksesta isolta osin sen vuoksi, että muissa maissa koulutus ei ole maisterin tasoista, vaan kandin tutkintoon verrattavissa. Suomalaisissa sosiaalityön opinnoissa vuorovaikutukseen liittyviä kursseja sisältyy opetussuunnitelmaan jokaisessa yliopistossa. Tunneälyä ei suoranaisesti opeteta kyseisellä nimellä missään yliopistossa, mutta tunneälytaitojen voidaan nähdä harjaantuvan esimerkiksi asiakastyön taitojen ja etiikkaan liittyvien kurssien aikana. Tunneälyn voidaan nähdä harjaantuvan myös kaikessa muussa vuorovaikutteisessa opetuksessa, esimerkiksi ryhmätöiden avulla. Kaikissa yliopistoissa opintoihin kuuluu käytännön jaksoja sekä niiden lisäksi vähintään yksi suoraan asiakastyön taitoihin liittyvä kurssi.

Turun yliopisto eroaa muista yliopistoista sen tarjoaman klinikkaopetuksen myötä. Klinikkurssilla opiskelija pääsee toimimaan oikeaa asiakastilannetta muistuttavassa oppimisympäristössä hyödyntäen teoreettista tietoa ja sosiaalityön työmenetelmiä. Sen avulla opiskelijan vuorovaikutustaidot, tutkimustaidot sekä moniammatillisen työn taidot kehittyvät. Klinikka on moniammatillinen ja siihen osallistuu opiskelijoita myös psykologian puolelta. Kyseistä klinikkaopetusta ei järjestetä tällä hetkellä missään muussa yliopistossa. Klinikkaopetuksesta saadun palautteen perusteella sosiaalityön opiskelijat kokivat kehittyneensä varsinkin asiakkaan kohtaamisessa, haastattelemisessa ja vuorovaikutuksessa sekä ryhmätötaidoissa. Toisaalta opiskelijat kokivat myös vielä epävarmuutta asiakkaan kohtaamiseen liittyen ja vuorovaikutukseen liittyen. (Kaittila, Lehtonen, Nyqvist ja Rähä 2014, 109, 113–117.) Kyseisen kaltainen klinikkurssi palvelee erityisen hyvin

tunneälytaitojen kehittymistä, sillä siinä opiskelijan on mahdollista saada palautetta ja ohjausta vertaisilta sekä opettajalta omasta toiminnastaan. Anniina Kaittilan ym. (2014, 118) tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että sosiaalityön opiskelijat kaipaavat selvästi enemmän opetusta asiakkaan kohtaamiseen.

Tunneälytaitoja ei varsinaisesti opeteta kyseisellä nimellä Jyväskylän yliopistolla. Tunneälytaitoihin liittyvät suhdeperustaisuuden ja vuorovaikutuksen näkökulmat tulevat kuitenkin esille muutamilla kursseilla. Tunneälyn voidaan nähdä kehittyvän erityisesti kursseilla, joiden tavoitteena on opiskelijan vuorovaikutustaitojen kehittäminen ja sosiaalityöntekijän työn eettisten lähtökohtien ymmärtäminen. Näitä harjoitettaessa kehitetään kaikkia tunneälytaitojen osa-alueita. Tunneälytaidot kehittyvät myös kurssilla, jossa haastetaan opiskelijan ongelmanratkaisukykyä tilanteissa, joissa esiintyy eriarvoisuutta tai syrjintää. Tunneälytaidoista näiden voidaan ajatella kehittävän opiskelijan kykyä samaistua, kohdata asiakas sensitiivisesti, arvostavasti ja voimaannuttavasti.

Tunneälyä kehittävät myös kurssit, joilla pohditaan millaisia eettisiä ongelmia hyvinvointiin ja sen edistämiseen liittyy. Tunneälytaidoista nämä liittyvät erityisesti empaattisuuden, voimaannuttamisen ja osallisuuden taitoihin. Tunneälytaidot kehittyvät varsinkin kurssilla, jonka tavoitteena on kehittää opiskelijan kykyä pärjätä haastavissa vuorovaikutustilanteissa, sillä se kehittää kaikkia tunneälyn ulottuvuuksia. Kriittistä ajattelua ja reflektiota sisältyy useampaan opintojaksoon kurssikuvausten perusteella. Reflektiivinen kirjoittaminen voi auttaa opiskelijoita luomaan yhteyksiä kurssin sisällön ja ammatillisen käytännön välillä, kehittämään kriittistä ajattelukykyään ja helpottamaan näkemystä henkilökohtaisista motiiveista, oletuksista ja uskomuksista (Knott ja Scragg 2008). Nämä auttavat opiskelijaa tulemaan tietoisemmaksi omista tunteista ja toimintatavoistaan. Etiikkaan ja eriarvoisuuteen liittyviä kysymyksiä käsitellään myös useammalla kurssilla, jotka kehittävät varsinkin opiskelijan empatiataitoja. Sosiaalityön käytännön jaksojen tavoitteena on opiskelijan vuorovaikutustaitojen ja reflektiotaitojen kehittyminen. Käytännön jaksot kehittävät tunneälytaitojen kaikkia osa-alueita, sillä opiskelijat pääsevät kohtaamaan erilaisia ja haastavia asiakkaita, jolloin empaattisuuden ja itsehallinnan taidot kehittyvät. Käytännön jaksoihin kuuluu olennaisesti myös oman toiminnan ja tilanteiden reflektointi, mikä tukee emotionaalisen itsetietoisuuden kehittymistä. Opiskelijan kyky kannustaa muita vahvistuu, kun opiskelija näkee, miten eri tavalla sosiaalityön ammattilaiset pyrkivät motivoimaan ja osallistamaan asiakkaita. Käytännön opetusjaksoilla opiskelija yhdistää ammattikäytäntöä, tutkimuksellisuutta, tiedontuottamista ja teoretietouttaan, oman ammatillisen identiteetin kehittyessä (Tuohino, Pohjola ja Suonio 2012, 10). Työharjoitteluissa opiskelija pääsee hyödyntämään vuorovaikutustaitojaan ja tunneälyään toimiessaan työyhteisössä ja asiakkaiden kanssa.

### 3 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys rakentuu tunneälystä ja suhdeperustaisesta sosiaalityöstä. Määrittelen luvussa ensimmäiseksi tunneälyn ja esittelen erilaisia tunneälyteorioita. Tämän jälkeen tarkastelen tunneälytaitoja suhdeperustaisen sosiaalityön kehityksessä. Samassa luvussa esittelen Golemanin, Boyatzisin ja McKeen (2002) tunneälymallista muokatun suhdeperustaista työtapaa kuvaavan tunneälymallin. Valitsin kyseisen tunneälymallin tutkimukseeni, sillä sen avulla voin tutkia miten opinnot kehittävät tunneälytaitojen eri ulottuvuuksia. Luvun lopuksi esittelen aiempaa tutkimusta tunneälystä sosiaalityössä.

#### 3.1 Tunneälyn määritelmä

Käsitteenä tunneäly (*emotional intelligence*) on melko tuore. Aikanaan sen ajateltiin tarkoittavan samaa kuin sosiaalisen älykkyyden. Tunneäly on kuitenkin laajempi käsite, johon kuuluu lisäksi ihmisen persoonalliselle kasvulle tärkeitä sisäisiä tunteita, sosiaalisten suhteiden tunteiden lisäksi. (Isokorpi 2003a, 214.) Tunneäly on kykyä tunnistaa ja kontrolloida omia sekä muiden tunteita. Siihen kuuluu myös kyky ottaa oppia tunteista ajatteluun sekä toimintaan. (Mayer, Caruso ja Salovey 2016, 1–2.) Tunneälykykyys on tärkeää sosiaalityön asiakastyössä, sillä vuorovaikutus rakentuu tunteiden hallinnan ja ilmaisemisen avulla (Winter ym. 2019). Sosiaalityöntekijän työnkuvaan kuuluu asiakkaan tunteiden ja näkökulmien kuunteleminen, ymmärtäminen ja hallitseminen (Ingram 2013). Sosiaalityöntekijän tehtävänä on myös motivoida ja sitouttaa asiakas työskentelemään kohti yhdessä laadittuja tavoitteita (Herland 2020). Yhteistyön avulla työntekijän ja asiakkaan välinen luottamus voi syventyä (Ingram 2013).

Suomen kielessä tunnetaito on vakiintuneempi termi verrattaessa tunneälyyn tai tunneälytaitoihin. Tunnetaidoilla ja tunneälytaidoilla tarkoitetaan joissain tapauksissa samaa asiaa. Käytän tutkielmassani silti pääosin tunneälyn ja tunneälytaitojen käsitteitä, sillä tunneäly (*emotional intelligence*) kuvaa tunnetaitoihin verrattuna laajempaa kokonaisuutta, josta ihmisen tunneälytaidot (*emotional skills*) muodostuvat (Köngäs 2018, 34; Radmer 2022, 11). Tunneälytaidoissa ei riitä pelkästään tieto, vaan kyseinen taito ilmenee tekojen kautta käytännön työssä. Tunneälytaidot yhdistävät älylliset, emotionaaliset, sosiaaliset sekä persoonalliset taidot kokonaisuudeksi. Tunneälykäs sosiaalityöntekijä ymmärtää sekä oman että toisten ihmisten keskeneräisyyden ja tunnistaa omat puolustusmekanismit, tavat, tarpeet sekä minäkäsityksensä. (Isokorpi 2004, 12–14, 16.)

Tunneälytutkimuksen pioneereja ovat muun muassa psykologit Salovey, Bar-On, Mayer ja Goleman (Goleman 1999, 361). Heidän tunneälymallinsa poikkeavat selvästi toisistaan, josta kerron myöhemmin kappaleessa tarkemmin. Psykologi

Reuven Bar-On tutki 1980-luvulla emotionaalista älykkyyttä hyvinvointitutkimuksen avulla. Emotionaalis-sosiaalinen älykkyys on Bar-Onin mukaan joukko toisiinsa liittyviä kompetensseja ja taitoja, jotka määrittävät kuinka hyvin yksilöt ymmärtävät ja ilmaisevat itseään, ymmärtävät muita ja suhtautuvat heihin sekä selviytyvät arkielämän haasteita ja vaatimuksista. (Bar-On 2010, 4.) Myöhemmin hän kehitti teoreettisen mallin arvioimaan tunneällyn eri aspekteja ja tutkimaan sen käsitteellistämistä. Bar-On jakaa tunneällyn viiteen osa-alueeseen: intrapersonallisuuteen (vakuuttavuus, itsenäisyys, itsetuntemus, omien tunteiden tiedostaminen ja itsensä toteuttaminen), interpersoonallisuuteen (vuorovaikutustaidot, sosiaalinen vastuu, empaattisuus), sopeutumiskykyyn, paineensietokykyyn ja yleiseen hyvinvointiin (onnellisuus ja optimismi) (Virtanen 2013, 47, 52). Erilaista tunneällymallia kehittäneet Mayer ym. (2000, 402) ovat kritisoineet Bar-Onin tunneällymallia, sillä he näkevät sen ilmentävän enemmän menestymisen potentiaalia eikä itse menestystä.

Vuonna 1990 John D. Mayer ja Peter Salovey esittelivät uuden älykkyyden lajin nimeltään tunneäly. Heidän mukaansa elämän keskeiset tunnetaidot voidaan tiivistää tunneällyn käsitteeseen. Mayer ja Salovey kehittivät vuonna 1997 teorian tunneällystä, jota he jatkokehittivät Caruson kanssa ja julkaisivat päivitetyn teorian vuonna 2016. Heidän mukaansa ihmisillä on jo syntyessään älyllinen valmius, tunneäly, joka voi ilmetä tunneällyllisinä kykyinä (Köngäs 2018, 34). He määrittelevät tunneällyn kyvyksi havaita ja hallita omia ja muiden tunteita sekä ottaa ajatteluun ja toimintaan oppia tunteista. (Mayer ym. 2016, 1–2.) Tunteiden säätelyn nähdään olevan tunnetaidoista korkein, sillä sen onnistuminen vaatii muiden taitojen hallitsemista. (Kokkonen 2017, 43.) Tunneällyn nähdään olevan jatkumo ajatusprosesseja, joita tunteiden kokeminen saa aikaan eri tilanteissa. Tarkoituksena on oppia osioiden taidot oikeassa järjestyksessä alkaen tunteiden tunnistamisesta, arvioimisesta ja ilmaisemisesta. Kun osaa tulkita omat tunteensa oikein, voi niitä tarkastella, jäsentää ja säädellä. Mayerin ja Saloveyn määrittelemään tunneällyn käsitteeseen pohjautuvat kaikki myöhemmin kehitetyt tunneällyteoriat. (Köngäs 2018, 35–38.)

Koko kansan tietoisuuteen tunneäly nousi käsitteenä vuonna 1995, kun psykologi Daniel Goleman julkaisi teoksensa Emotional Intelligence. Teos sai laajaa huomiota maailmanlaajuisesti ja siitä tuli yksi sosiaalialan luetuimmista teoksista. (Virtanen 2013.) Goleman sai teokseensa inspiraation Mayerin ja Saloveyn tutkimuksesta ja lähti sen pohjalta kehittämään omaa teoriaansa tunneällystä (Köngäs 2018, 43). Teoksessa Goleman esitteli tunneällyä ja sen sisältöä kansantajuisesti (Virtanen 2013, 49). Golemanin mukaan tunneäly ja tunnetaidot linkittyvät toisiinsa. Tunneällyllä hän tarkoittaa ihmisen mahdollisuuksia oppia käytännön kykyjä, jotka pohjautuvat tunneällyn eri osa-alueisiin. (Goleman 1999, 40–42.) Tunneällytaidolla hän tarkoittaa tunneällyyn perustuvaa opittua kykyä, jonka avulla yksilö yltää työssään keskimääräistä parempiin tuloksiin (Goleman 1998, 28). Alkuperäisessä teoriassaan Goleman jakaa tunneällyn viiteen osa-alueeseen, jotka jakautuvat sosiaalisiin ja henkilökohtaisiin taitoihin. Henkilökohtaisiin taitoihin kuuluvat itsetuntemus,

motivoituminen ja itsehallinta ja sosiaalisiin taitoihin empatia ja sosiaaliset kyvyt. Osa-alueet koostuvat kahdestakymmenestä viidestä tunneälytaidosta. (Goleman 1999, 40–42.)

Myöhemmin Goleman jatkokehitti teoriaansa Richard E. Boyatzisin ja Annie McKeen kanssa. Richard E. Boyatzis on organisaatiokäyttäytymisen, psykologian ja kognitiivisen tieteenalan professori, joka on tutkinut erityisesti johtajuutta ja tunneälyä. Annie McKee on käyttäytymistieteiden tohtori ja Pennsylvanian yliopiston vanhempi tutkija ja johtaja, jonka opetus suuntautuu tunneälyn ja johtajuuden teemoihin. Kehitystyössään kolmikko keskittyi tunneälyn johtamiskompetensseihin. Kehitystyön myötä motivoituminen jäi pois omana osa-alueenaan ja tunneälytaidot vähenivät kahdeksaantoista. (Virtanen 2013, 53–55.)

Golemanin, Boyatzisin ja McKeen (2002) tunneälymalli jakautuu neljään alueeseen: itsetietoisuuteen, itsehallintaan, sosiaaliseen tietoisuuteen ja henkilösuhteiden hallintaan (Virtanen 2013, 55). Kaksi ensimmäistä osa-alueetta, itsehallinta ja itsetietoisuus, kuuluvat henkilökohtaisiin tunneälytaitoihin. Seuraavat osa-alueet, sosiaalinen tietoisuus ja henkilösuhteiden hallinta, määrittelevät kuinka hyvin yksilö hallitsee ihmissuhteitaan. Tunneälyn osa-alueet ovat kietoutuneet toisiinsa ja vuorovaikuttavat dynaamisesti toisiinsa. (Goleman ym. 2002, 30, 39.) Yksilön tunneälytaitojen perusteella voidaan päätellä, kuinka hyvin hän on saanut otettua käyttöön tunneälyn eri osa-alueet. (Goleman 1999, 40–42.) Goleman ym. (2002, 38) mukaan tunneälytaidot ovat opittuja taitoja, eivät niinkään synnynnäisiä. Tämän myötä voidaan nähdä, että sosiaalityöntekijän on mahdollista kehittää tunneälyään esimerkiksi opintojen ja työkokemuksen myötä. Tunneälymallin neljään osa-alueeseen sisältyy tunneälyn ominaispiirteitä eli tunneälytaitoja. Niillä tarkoitetaan tunneälyyn pohjautuvia kykyjä tunnistaa, ymmärtää sekä käyttää itseä ja toisia koskevaa tunnetietoutta niin, että se johtaa korkeisiin työsuorituksiin. (Goleman 1998.)

Golemanin teoria eroaa suuresti Mayerin ja Saloveyn teoriasta. Golemanin teoria keskittyy työssä menestymisen ymmärtämiseen. Siinä esitellään millaiset saavutetut kyvyt ja opitut taidot vaaditaan kussakin hänen teoriansa osa-alueissa, jotta ne johtavat menestymiseen elämässä. Mayerin ja Saloveyn teoria taas keskittyy esittelemään mahdollisuutemme saavuttaa tiettyjen kykyjen hallinta kussakin tunneälyn osa-alueessa. Lisäksi Mayerin ja Saloveyn teoria jättää tunneälyn käsitteen ulkopuolelle persoonallisuuden piirteet, kun taas Goleman kokee persoonallisuuden piirteiden kuuluvan tunneälyn käsitteeseen. Teorioissa on kuitenkin yhteinen ajatus siitä, että tunteiden tunnistaminen ja hallitseminen ovat tärkeässä roolissa tunnistettaessa tunneälykästä yksilöä. (Köngäs 2018, 34–35, 44, 49.) Yhteistä on myös se, että tunneälytaitojen nähdään kehittyvän porrasteisesti, ensin tulee tunnistaa ja hallita omia tunteita, jotta voidaan tehdä sama muiden ihmisten kanssa. Kaikki kolme edellä esitettyä teoriaa jakavat myös saman ajatuksen tunneälyn määritelmästä, johon sisältyy itsetietoisuus, tunteiden hallinta, sosiaalinen tietoisuus sekä ihmissuhteiden hallinta. Näitä kaikkia tosin käsitteellistetään hieman eri tavalla jokaisessa mallissa.

Tässä tutkielmassa nojaudun ylempänä esiteltyyn Golemanin, Boyatziksen ja McKeen (2002) tunneälymalliin, sillä tutkin miten opinnot kehittävät tunneälyn eri ulottuvuuksia. Tutkimustani varten tunneälymallia on muokattu ja siitä on karsittu pois sellaiset tunneälytaidot, joita ei esiinny suhdeperustaisesta sosiaalityötä käsittelevissä tutkimuksissa.

### 3.2 Tunneälyn ulottuvuudet suhdeperustaisessa sosiaalityössä

Hyvän vuorovaikutussuhteen luominen vaatii sosiaalityöntekijältä hyviä tunneälytaitoja. Niiden myötä luottamuksellisen suhteen kehittyminen tulee mahdolliseksi työntekijän ja asiakkaan välille (Ingram 2013; Winter ym. 2019). Suhdeperustaisella sosiaalityöllä tarkoitetaan työtapaa, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen nähdään olevan kaiken keskiössä. Hyvän suhteen luomisen nähdään olevan edellytys onnistuneelle asiakastyölle. Suhdeperustaisesti toimiva sosiaalityöntekijä osaa virittäytyä asiakkaan tunnemaailmaan ja pystyy välittämään tämän ymmärryksensä asiakkaalle. Suhdeperustaisuudessa suhteen käsite siirtyy myös yksilön ulkopuolelle ja sisällyttää siihen tietoisuuden taustatekijöistä, kuten vallasta, köyhyydestä, syrjäytymisestä, poliittisesta ideologiasta ja ammatillisesta roolista. (Ingram ja Smith 2018.)

Suhdeperustaisuuden (relationship-based practice) voidaan nähdä syntyneen jo sosiaalityön alkuaikoina case workin ja psykoanalyttisen teorian myötä (Ruch 2005, 114; Howe 1998, 47). 1920-luvulla Mary Richmond (1922) kehitti case work -menetelmän, joka tunnetaan Suomessa tapauskohtaisena sosiaalityönä. Kyseisessä menetelmässä tarkoituksena on ymmärtää asiakkaan sosiaalinen tilanne ja siihen liittyvät haasteet ja tarpeet (Richmond 1922, 27). Suomalaiset sosiaalityön pioneerit, jotka olivat suorittaneet opintonsa Yhdysvalloissa, opettivat Suomessa 1980-luvun lopulle asti case work -menetelmää sosiaalityön opiskelijoille (Härkälä 1992). Näissä opinnoissa opiskelijoille opetettiin asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukseen tarvittavia taitoja (Karvinen 1993, 137). Suhdeperustaisuuden laajempaan viitekehyksenä voidaan nähdä olevan psykososiaalinen sosiaalityö, johon myös case work kuuluu (Granfelt 1993, 188). Suhdeperustaisen sosiaalityön kehittymiseen vaikutti suuresti sosiaalityön tutkija Florence Hollis (Ruch 2005, 114). Hollis (1984) toteaa, että asiakkaan ja työntekijän keskeinen vuorovaikutus on avainasemassa siinä, miten psykososiaalinen työ toimii. Psykososiaalisessa työotteessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuva kommunikointi, asenteet ja reaktiot toisiinsa ovat erityisesti merkityksellisiä. (Hollis 1964, 149.)

Suhdeperustaisuus käsitteenä ei ole vakiintunut vielä suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. Sitä on kuitenkin hyödynnetty viime vuosina systemisen lastensuojelun toimintamallin yhteydessä. (Aaltio & Isokuorti 2019.) Sirkka Alho, Marjukka Rasa ja Kaisa Vuolukka (2018, 85–86) toteavat, että lastensuojelussa ollaan siirtymässä takaisin suhdeperustaiseen ja perheterapeuttiseen työotteeseen.



Suhdeperustaisuutta kannattaakin lähestyä lähikäsitteiden, esimerkiksi asiakkuuden ja vuorovaikutuksen (Mönkkönen 2007; Laitinen ja Kemppainen 2010), tapauskohtaisen sosiaalityön (Toikko 2009) ja psykososiaalisen orientaation (Granfelt 1993) kautta.

Psykososiaalisen sosiaalityön lisäksi suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa on tutkittu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutusta ja heidän välistään suhdetta. Kaikissa näissä tutkimuksissa viitekehystenä ei ole ollut psykoanalyttinen teoria tai case work, mutta niistä on kuitenkin löydettävissä samantyyppisiä asiakassuhteeseen vaikuttavia ominaisuuksia. Näihin kuuluu esimerkiksi asiakkaan kunnioitus, asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus, aktiivinen kuuntelu, dialogisuus, kohtaaminen ja luottamuksellisuus. (Laitinen ja Kemppainen 2010; Jokinen 2016; Juhila 2006; Mönkkönen 2007). Nämä samat teemat toistuvat myös tutkimuksissa, joissa tunneälyä on tarkasteltu sosiaalityön kontekstissa (Ingram 2013, Winter 2019, Morrison 2007, Radmer 2022).

Sosiaalityön ammatillisuus yhdistetään monesti asiantuntemukseen, varmuuteen ja teoreettiseen tietoon (Brodie ym. 2008). David Murphy ym. (2013) ovat samoilla linjoilla edellisen kirjoittajan kanssa, sillä heidän mukaansa ammatillinen rooli heikentää merkittävästi kykyä luoda aitoja ihmissuhteita. Suhdeperustaisuus haastaa näkemykseni mukaan tämän perinteisen oletuksen ammatillisuudesta, sillä asiakkaan aito kohtaaminen ja suhteen luominen eivät onnistu pelkästään edellä esitetyillä ominaisuuksilla. Tätä näkemystä puoltaa Jokisen (2017, 196) tutkimus, sillä hän näkee sosiaalityön ammatillisuuden perustana hyvät vuorovaikutustaidot. Hänen tutkimuksessaan korostuvat suhdeperustaisuudessa tärkeinä pidetyt ominaisuudet. Jokisen (2017, 196) mukaan rauhallisuus, läsnäolo, kannustavuus, empatia, myötätunto, jämäkkyys ja rehellisyys ovat sosiaalityöntekijän tavoiteltavia ominaisuuksia. Voidaankin väittää, että hyvät vuorovaikutustaidot yhdistettynä asiantuntemukseen ja teoreettiseen osaamiseen muodostavat yhdessä pohjan sosiaalityöntekijän ammatillisuudelle.

Suhdeperustaisen sosiaalityön voidaan nähdä tulevan lähelle terapeutista asiakassuhdetta, mutta eroavan terapeutin työstä siinä, että sosiaalityöntekijän tulee tehdä myös käytännön elämää koskevia ratkaisuja (Ruch 2005, 115, 119). Tämän saman on huomannut myös Ilmari Rostila (1990, 259, 266), joka toteaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tunnesuhteen olevan yleisinhimillinen ja maallikkomainen, vaikka sillä saattaa olla terapeutteja päämääriä. Vuorovaikutus on ihmisten välistä viestintää ja sosiaalista kanssakäymistä, joka voi olla sanatonta tai sanallista (Isotalus ja Rajalahti 2017). Tunteita ei useimmiten sanallisteta vuorovaikutuksessa, vaan ne tulevat muilla tavoilla esille. Ne voivat tulla esiin muun muassa sanavalintoina, äänensävyinä, eleillä, katseen suuntaamisella ja ilmeillä. (Ruusuvuori 2007, 127.)

Sosiaalityöntekijät herättävät asiakkaissaan tunteita (Winter ym. 2019). Sosiaalityöntekijät huolehtivat asiakkaasta antaen tukea ja ohjausta, mutta joutuvat tarvittaessa myös käyttämään voimakkaampia interventioita. Tämä voi herättää

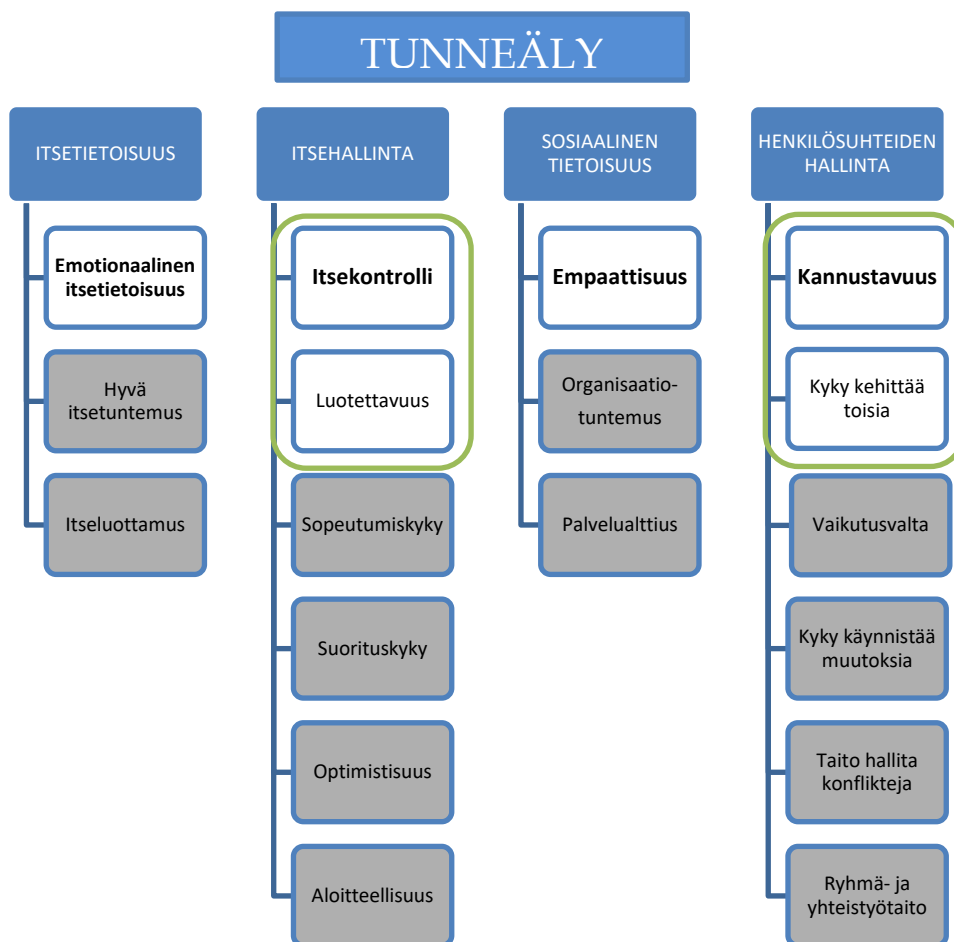
asiakkaissa monenlaisia tunteita kiitollisuudesta pelkoon. Asiakastyössä sosiaalityöntekijän onkin tärkeää osata toimia niin, että asiakas pystyy käsittelemään tunnetilojaan (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 34). Sosiaalityöntekijä voi pyrkiä aktiivisesti muokkaamaan asiakkaan tunnetilaa esimerkiksi kuuntelemalla hänen huoliaan tai onnistumisiansa sekä puhumalla elämäntilaista, jotka liittyvät niihin. Positiivisia tunteiden säätelykeinoja ovat myös onnistumisista ja vahvuuksista muistuttaminen, huumori, järkipuhe tai vaihtoehtoisen toimintatavan ehdottaminen. Vuorovaikutusta parantaa asiakkaan tunneilmaisujen jäljittelyminen ja kosketus. Nämä positiivisen tunnesäätelyn keinot mahdollistavat tunteen vastavuoroisesta kohtaamisesta ja vaikuttavat kohottavasti molempien tunnetilaan. (Kokkonen 2017, 28–29.) Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä tunneälytaitoja, dialogista ja vastavuoroista kohtaamista (Jokinen 2017, 191).

Sosiaalityön asiakastyössä tarvitaan Teija Karttusen ja Johanna Hietamäen (2014, 320–321) mukaan tietoja ja taitoja sosiaalisista ongelmista, menetelmistä, vuorovaikutuksesta sekä arviointi- ja reflektointitaidoista. Näitä tietoja ja taitoja voidaan heidän mukaansa kartuttaa tutkimus- ja teorian tiedon, asiakkaan tiedon, asiantuntijatiedon, ammattieettisen tiedon ja formaalin tiedon avulla (Mt). Sosiaalityön asiakastyö edellyttää sosiaalityöntekijältä kykyä integroida käytäntöön, tunteisiin ja vuorovaikutussuhteeseen liittyvää tietoa (Rollins 2020). Tämä sisältää kriittistä itsereflektiota, ammattitaitoa, empaattista suhtautumista, tunneälyä, kärsivällisyyttä, sinnikkyyttä ja huomattavaa emotionaalista energiaa, jonka myötä asiakas sitoutuu toimintaan (mt).

Suhdeperustaisuutta kehitettäessä tunneäly on yksi tärkeä osa-alue (McMullin 2017, 16). Vuorovaikutussuhteeseen kuuluu erilaiset tunteet ja tämän vuoksi sosiaalityöntekijä tarvitsee tunneälytaitoja. Hyvät tunteiden säätelytaidot vaikuttavat myönteisesti vuorovaikutussuhteisiimme. Niiden avulla pystymme asettumaan toisen asemaan ja sosiaaliset suhteemme toimivat hyvin. Tunteita säätelämällä pystymme vahvistamaan ihmissuhteitamme ja pärjäämme paremmin työelämässä. (Kokkonen 2017, 21–23, 48–49.) Tämän myötä tunneällyn voidaan nähdä liittyvän kiinteästi suhdeperustaiseen sosiaalityöhön. Suhdeperustaisessa menetelmässä tavoitellaan sellaista asiakassuhdetta, jossa asiakas kykenee kertomaan tarinansa ja pohtimaan omaa elämäntilannettaan (Mt).

Suhdeperustaisessa sosiaalityössä nähdään tärkeänä asiakkaan kunnioitus, asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus, aktiivinen kuuntelu, dialogisuus, kohtaaminen ja luottamuksellisuus. (Juhila 2006; Jokinen 2016; Mönkkönen 2007; Laitinen ja Kemppainen 2010). Kun Golemanin ym. (2002) mallia verrataan suhdeperustaisen sosiaalityön tutkimukseen, huomataan, että joitakin tunneälytaitoja käsitteellistetään vähän eri tavalla. Suhdeperustaisen sosiaalityön tutkimuksesta löytyneitä keskeisiä termejä olivat muun muassa läsnäolo, kohtaaminen, samaistuminen, sensitiivisyys, osallistaminen ja voimaantuminen. Golemanin ym. (2002) mallista ei ole täysin vastaavaa kategoriaa näille ja osan voidaan nähdä sopivan useampaan eri tunneälytaitoon.

Pohjautuen aikaisempaan tutkimukseen (mm. Laitinen ja Kempainen 2010; Juhila 2006; Jokinen 2016; Mönkkönen 2007) sekä Golemanin ym. (2002) tunneälymallia mukailleen jäsenän suhdeperustaisen sosiaalityön keskeisimmät tunneälytaidot tässä tutkimuksessa (Kuvio 2) neljään osa-alueeseen sekä näitä konkretisoiviin tunneälytaitoihin (myös Radmer 2022). Kuviossa 2 sinisellä on merkitty tunneälyn neljä osa-aluetta, ja näiden alla olevat laatikot taas kuvaavat eri osa-alueisiin kuuluvia tunneälytaitoja. Jokaisesta osa-alueesta on valittu ne tunneälytaidot, jotka esiintyivät eniten suhdeperustaista sosiaalityötä käsittelevissä tutkimuksissa. Valkopohjaisissa laatikoissa on ne tunneälytaidot, joita esiintyi eniten ja harmaalla puolestaan ne, joita esiintyi vähemmän tai ei ollenkaan.



KUVIO 2. Sosiaalityöntekijän keskeisimmät tunneälytaidot suhdeperustaisessa sosiaalityössä. (myös Radmer 2022, Goleman ym. 2002 teorian pohjalta)

**Itsetietoisuuden** osa-alue tarkoittaa tietoa omista vaistoista, voimavaroista, mieltymyksistä ja tunnetiloista. Siihen kuuluu emotionaalinen itsetietoisuus, itseluottamus ja hyvä itsetuntemus (Kuvio 2). (Goleman ym. 2002, 253–254). Itsetietoisuuden avulla itsehallinnan ja empatian kehittyminen tulevat mahdollisiksi, mitkä mahdollistavat sosiaalityöntekijän kyvyn toimia suhdeperustaisesti luomalla hyvän yhteistyösuhteen asiakkaaseen. Tunneälyn perustana voidaan nähdä olevan kyvyn itsetietoisuuteen. (Isokorpi 2004, 22.)

Itsetietoisuuteen kuuluva *emotionaalinen itsetietoisuus* on suhdeperustaista sosiaalityötä käsittelevien tutkimusten mukaan yksi tärkeimmistä tunneälytaidoista. Emotionaalinen itsetietoisuus korostuu sosiaalityön tutkimuksissa verrattuna muihin itsetietoisuuteen kuuluviin tunneälytaitoihin ja tämän vuoksi se on valittu tähän tutkimukseen. Golemanin ym. (2002, 253) mukaan emotionaalinen itsetietoisuus on kykyä tunnistaa omat tunteet ja niiden vaikutukset. Suhdeperustaiseen sosiaalityöhön liittyy kyky kohdata asiakas aidosti ja antaa tilaa myös tunteille (Hänninen ja Poikela 2016, 159–160.) Sosiaalityön tutkimuksissa emotionaalista itsetietoisuutta käsitteellistetään aitona kohtaamisena ja läsnäolona (Laitinen ja Kempainen 2010, 160; Hänninen ja Poikela 2016). Tämä tarkoittaa asiakkaan kuuntelemista, havainnoimista ja hyväksymistä omana itsenään (Mt). Läsnäolo vaatii asiakkaan kohdalle pysähtymisen taitoa (Bergman-Pyykkönen ja Salovaaran 2021, 19). Sosiaalityöntekijän on hyvä pystyä refleктоimaan omaa toimintaansa ja pohtimaan, mitä voisi tehdä seuraavalla kerralla toisin (Rollins 2020). Itsetietoinen sosiaalityöntekijä osaa toimia asiakastilanteissa hyödyntäen omaa intuitiotaan. Emotionaaliseen itsetietoisuuteen liittyy myös kyky hahmottaa laajasti kokonaisuuksia. Tällä tarkoitetaan sitä, että sosiaalityöntekijä pystyy hallitsemaan suuria tietomääriä ja löytämään sen keskeltä olennaisimmat asiat.

**Itsehallinnan** osa-alue tarkoittaa omien tunnetilojen, voimavarojen ja mielihalujen säätelyä. Itsehallintaan kuuluu itsekontrolli, sopeutumiskyky, luotettavuus, suorituskyky, aloitteellisuus ja optimismi (Goleman ym. 2002, 254). Herland (2022) toteaa tunteiden hallinnan olevan keskeisessä roolissa sosiaalityöntekijän asiakastyössä.

Itsehallintaan kuuluvat *itsekontrolli* ja luotettavuus nousivat esille suhdeperustaista sosiaalityötä käsittelevissä tutkimuksissa, minkä vuoksi ne ovat valikoituneet tämän tutkimuksen tutkittaviksi tunneälytaidoiksi. Tutkimuksessani olen yhdistänyt itsekontrollin ja luotettavuuden yhdeksi luokaksi, jota nimitän itsehallinnaksi. Itsehallintaan kuuluu kyky säädellä omia tunnetiloja, voimavaroja ja mielihaluja (Goleman ym. 2002, 254). Rauhallisuus ja tunteiden hallinta ovat tärkeitä suhdeperustaisessa sosiaalityössä (Herland 2020, Jokinen 2017, 195). Työntekijän ei tarvitse kuitenkaan pysyä täysin neutraalina asiakastilanteissa, vaan hän voi ilmaista tunteita, jos tekee sen selkeästi ja määrätietoisesti (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 13). Se voi tapahtua sanoittamalla tilanteen aiheuttamia tunteita asiakkaan kanssa ja kertomalla omista ajatuksista rehellisesti (Laitinen ja Kempainen 2010, 139, 158.) Suhdeperustainen sosiaalityö perustuu luottamuksellisen suhteen luomiseen (Ingram ja Smith 2018; McMullin 2017).

Luotettavuuden voidaan nähdä liittyvän Golemanin ym. (2002) tunneälymallin useampaan ulottuvuuteen: itsehallintaan, sosiaaliseen tietoisuuteen ja henkilösuhteiden hallintaan. Luotettavuutta käsitteellistetään sosiaalityöhön liittyvissä aineistoissa arvostavana kohtaamisena (Laitinen ja Kempainen 2010, 170; Ingram 2013). Arvostavalla kohtaamisella tarkoitetaan sitä, että sosiaalityöntekijä arvostaa ja kunnioittaa asiakasta omana itsenään, vaikka hän herättäisi työntekijässä

negatiivisia tunteita (Isokorpi 2004, 146). Asiakkaan tulee voida luottaa siihen, että työntekijä on samalla puolella hänen kanssaan ja hoitaa hänen asioitaan mahdollisimman hyvin (Laitinen ja Kemppainen 2010, 170). Luotettavuus liittyy keskeisesti kykyyn toimia sosiaalialan eettisiä periaatteita noudattaen. Tähän liittyy valmius myöntää omat virheensä ja kyky puuttua epäeettiseen toimintaan ja ottaa vaikeita asioita puheeksi.

**Sosiaalisella tietoisuudella** tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tulemme toimeen muiden ihmisten kanssa. Se koostuu empaattisuudesta, organisaatiotuntemuksesta ja palvelualltiudesta. (Goleman ym. 2002, 39.) Sosiaalityöntekijän työssä empatian voidaan nähdä olevan tärkein tunneälytaito, sillä kyky asettua asiakkaan asemaan on ensiarvoisen tärkeää suhdeperustaisesti toimittaessa.

Sosiaaliseen tietoisuuteen kuuluva *empaattisuuden* tunneälytaito mainittiin useimmin suhteessa muihin tunneälytaitoihin suhdeperustaista sosiaalityötä käsittelevissä tutkimuksissa. Tämän vuoksi se valikoitui tämän tutkimuksen tutkittavaksi tunneälytaidoksi sosiaalisen tietoisuuden osa-alueesta. Suhdeperustainen sosiaalityö rakentuu asiakasta arvostavaan ja kunnioittavaan lähestymistapaan (Ingram ja Smith 2018), jonka voidaan nähdä pohjautuvan Golemanin ym. (2002) tunneälymallin emotionaaliseen itsetietoisuuteen ja sosiaaliseen tietoisuuteen. Golemanin ym. (2002, 48–50) mukaan empatiaan liittyy kyky ymmärtää muita, heidän tunteistaan ja välittää heidän tarpeistaan.

Sosiaalityön tutkimuksissa empatia käsitteellistetään samaistumisena, aktiivisena kuunteluna ja sensitiivisyytenä (Ingram 2013; Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 19; Winter ym. 2019). Empatiaan liittyy Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021, 14) mukaan taito samaistua asiakkaan kokemuksiin. Empaattisuuteen kuuluu myös taito säädellä omia ja asiakkaan tunteita sekä kyky luoda positiivinen ilmapiiri (Hänninen ja Poikela 2016, 154; Ingram 2013). Tähän liittyy olennaisesti kyky kuunnella aktiivisesti asiakasta. Aktiivisen kuuntelun voidaan nähdä olevan tunnetyön ehto. Se eroaa tavallisesta kuuntelemisesta siten, että siinä sosiaalityöntekijä kuuntelee keskittyneemmin, havainnoiden ja eläytyvästi asiakasta. (Tuomi 1992, 65.) Lisäksi empaattisuuteen liittyy kyky toimia erilaisista kulttuureista ja taustoista tulevien ihmisten kanssa.

**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).

Henkilösuhteiden hallintaan kuuluva *kannustavuus* ja kyky kehittää muita esiintyivät suhdeperustaista sosiaalityötä käsittelevissä tutkimuksissa. Tutkimuksessani olen yhdistänyt kyvyn kehittää muita ja kannustavuuden yhdeksi luokaksi, jota nimitän kannustavuutena. Suhdeperustaisesti toimiva sosiaalityöntekijä osaa kannustaa, sitouttaa ja motivoida asiakasta (McMullin 2017,

20–22). Tämä liittyy Golemanin ym. (2002, 39) mukaan kykyyn tunnistaa asiakkaan vahvuudet ja kehityskohteet sekä kykyä tukea niitä. Yhdessä laadittujen tavoitteiden tulee perustua realiteetteihin (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 34). Sosiaalityöntekijän tehtävänä on luoda mahdollisuuksia myönteiseen muutokseen asiakkaan elämässä ja osata antaa oikea-aikaisesti rakentavaa palautetta (Kananaja 2017, 185; Rollins 2020). Sosiaalityössä tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa (Laitinen ja Kemppainen 2010, 166). Sosiaalityön asiakastyötä käsittelevissä aineistoissa tätä käsitteellistetään voimaannuttamisena ja osallistamisena (Morrison 2007; Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 33–34).

Tunneäly linkittyy suhdeperustaiseen sosiaalityöhön, sillä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhde ei voi muodostua hyväksi ilman työntekijän hyviä tunneälytaitoja. Hyvät vuorovaikutustaidot vaativat pohjaksi kattavat tunneälytaidot jokaiselta tunneälymallin osa-alueelta. Nämä valmiudet ovat tärkeitä myös suhdeperustaisessa sosiaalityössä, sillä ne korostavat tunteiden olemassaoloa ja merkitystä informaationa sosiaalityön suhteissa ja käytännössä (Munro 2011).

### 3.3 Tunneäly sosiaalityön tutkimuksen kohteena

Tunneälyä on tutkittu sosiaalityön kentällä jonkin verran, mutta suomalaista tutkimusta aiheesta on melko vähän. Suomalainen tutkimus painottuu tunnetaitoihin ja arvokkaaseen kohtaamiseen, jotka ovat osa tunneälytaitoja. Kansainvälisiä artikkeleita ja kirjoja löytyy tunneälystä melko paljon. Tutkimusta tunneälystä löytyy paljon psykologian tieteenalalta sekä myös kasvatustieteiden puolelta. Esittelen ensin sosiaalityön tutkimusta tunneälystä ja tämän jälkeen myös aiheeseen liittyvän tutkimuksen kasvatustieteestä, sillä siinä on hyödynnetty kyselylomakkeen pohjana samaa tunneälymallia kuin omassa tutkimuksessani. Sosiaalityön tutkimuksen kentältä tunneälytaitoihin liittyviä rinnakkaiskäsitteitä ovat muun muassa arvostava kohtaaminen, vuorovaikutus, voimaannuttaminen, osallistaminen ja tunteiden säätely.

David Howe (2008) on tutkinut kirjassaan *The Emotionally Intelligent Social Worker* sosiaalityöntekijän tarvitsemia tunneälytaitoja. Hänen mukaansa tunneälykäs sosiaalityöntekijä ymmärtää sosiaalityön olevan luonteeltaan emotionaalista ja sen vaikuttavan emotionaalisesti sekä työntekijään itseensä että hänen kanssaan työskenteleviin. Sosiaalityöntekijän tulee tunnistaa omat tunteensa, jotta hän osaa vastata muiden tunteisiin. (Mt, 185, 195.) Myös Karen Healy (2018) tunnistaa kirjassaan *The skilled communicator in social work* saman ilmiön. Healyn mukaan sosiaalityöntekijän tulee pystyä säätelämään omia ja asiakkaan tunnetiloja siten, että yhteistyösuhde voi kehittyä ja jatkua niin kauan kuin on tarpeen (Mt, 27–28).

Marina Bergman-Pyykkösen ja Veronica Salovaaran (2021) raportissa *Den emotionellt kompetenta socialarbetaren* esitellään keinoja ja ajatuksia sosiaalityöntekijän työssä tarvitsemien tunneälytaitojen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Raportissa

ehdotetaan, että jos asiakkaalla on ollut tapaamisen aikana suuri tunnepurkaus, olisi sosiaalityöntekijän hyvä käydä se läpi seuraavalla tapaamisella ja normalisoida asiakkaan kokemat tunteet, jotta ne eivät jää vaikeuttamaan yhteistyösuhdetta (Mt, 37). Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät toivoivat reflektiohuonetta, jossa sosiaalityöntekijät voivat yhdessä reflektoida ja saada vaikeisiin asiakastilanteisiin tukea. Huoneen on tarkoitus olla turvallinen paikka, jossa voidaan yhdessä jakaa myös hyviä kokemuksia ja käytänteitä sekä kehittää emotionaalista osaamista. (Mt, 40.) Healy (2018, 83) on myös tunnistanut tutkimuksessaan tarpeen sosiaalityöntekijöiden yhteiselle reflektiolle. Hän puhuu tutkimuksessaan niistä nimellä ”tukitapaamiset”, joiden tarkoituksena on edellä esitettyjen asioiden lisäksi parantaa työssäjaksamista ja edistää ammatillista oppimista.

Selwyn Stanley ja G. Mettilda (2021) tutkivat artikkelissaan *Professional competencies in social work students: emotional intelligence, reflective ability and empathy* sosiaalityön opiskelijoiden tunneälyä, empatia- ja reflektointikykyä. Tutkimus toteutettiin pitkittäistutkimuksena Intiassa ja verrokkiryhmä koostui ei-sosiaalityötä opiskelevista. Tulosten mukaan sosiaalityön opiskelijoiden tunneäly oli merkittävästi parempi jo tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa verrattuna verrokkiryhmään. Mitä paremmat reflektointikyvyt opiskelijalla oli, sitä paremmat pisteet hän sai tunneälyn osalta. Tutkimuksen tulosten mukaan opintojen etenemisellä ei ollut vaikutusta sosiaalityön opiskelijoiden tunneälyn kehittymiselle. Stanley ja Mettildan (2021) mukaan sosiaalityön opintoihin tulisi sisältyä luokkaopetusta ja työharjoitteluita, jotka kehittävät opiskelijoiden reflektiokykyä, varsinkin itsereflektiota ja kykyä reflektiiviseen kommunikointiin. Heidän mukaansa opiskelijoiden kykyä empaattiseen ilmaisemiseen tulisi myös kehittää. (Mt.)

Edelliseen tutkimukseen verrattuna Louise Grantin, Gail Kinmanin ja Kelly Alexanderin (2014) tutkimuksessa *What's All this Talk About Emotion? Developing Emotional Intelligence in Social Work Students* saatiin päinvastaisia tuloksia. Tavoitteena oli tutkia, voidaanko sosiaalityön opiskelijoiden emotionaalista osaamista parantaa erilaisilla harjoitteilla ensimmäisen opiskeluvuoden aikana. Tutkimuksessa opiskelijoille tarjottiin emotionaalista osaamista parantava työpaja sekä tunteisiin liittyviä kirjoitustehtäviä. Työpajoissa pyrittiin parantamaan opiskelijoiden tunneälyä, reflektiivisyyttä, sosiaalista tietoisuutta ja empatiataitoja. Tarkoituksena oli arvioida, kehittivätkö kyseiset menetelmät sosiaalityön opiskelijoiden tunneälyä, reflektointikykyä ja empatiaa. Menetelmien avulla opiskelijoiden reflektiivisyys ja empatiakyky kehittyivät merkittävästi ja psyykinen ahdistus väheni. Myös opiskelijoiden tunneälytaidoissa havaittiin kehittymistä. (Mt.)

Arja Jokinen (2017, 191) on taasen tutkinut sosiaalityöntekijän tavoiteltavia ominaisuuksia ja vuorovaikutusasetelmia asiakkaan kohtaamisessa sosiaalityön opiskelijoiden tulkitsemina. Opiskelijoiden tulkinnoista voitiin löytää kaksi vuorovaikutusformaattia: haastattelu- ja kerrontaformaattit, joissa asiakas ja sosiaalityöntekijät toteuttavat omia roolejaan. Haastattelumaisessa työtavassa

työntekijä vie tilannetta eteenpäin kysymysten ja asiakkaan vastausten perusteella. Kerrontaformaattissa työntekijä antaa asiakkaalle mahdollisuuden kertoa omista kokemuksista ja tunteista, asettuen empaattiseksi kuuntelijaksi. Sosiaalityöntekijän tulee osata vuorotella näiden formaattien välillä tilanteesta vaatimalla tavalla. Opiskelijoiden tulkinnan mukaan sosiaalityöntekijän ammattimaisuutta kuvastaa rauhallisuus, läsnäolo, myötätuntoisuus, positiivisuus ja jämäkkyys. (Mt, 191, 196.) Näitä samoja sosiaalityöntekijän ominaisuuksia havaittiin myös Merja Laitisen ja Tarja Kemppaisen (2010) tutkimuksessa.

Laitinen ja Kemppainen (2010) tarkastelevat tutkimuksessaan, miten asiakkaan arvokas kohtaaminen toteutuu sosiaalityössä. Kohtaaminen perustuu heidän mukaansa asiakkaan ainutlaatuisuuden ymmärtämiseen, hallittuun emotionaaliseen osallistumiseen, asiakkaan hyväksymiseen, määrätietoiseen tunteiden ilmaisuun, tuomitsemattomuuteen, luottamuksellisuuteen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen (Mt, 139). Heidän mukaansa tunteet kuuluvat tiiviisti sosiaalityön asiakastyössä tapahtuviin kohtaamisiin, työskentelyyn ja tiedon tuottamiseen. Määrätietoinen tunteiden ilmaisu mahdollistaa sen, että asiakas tulee kohdatuksi ja pystyy vastaanottamaan tukea. Hallittu emotionaalinen kohtaaminen taas perustuu herkkyyteen kohdata asiakas aidosti ja kykyyn osallistua tunneulottuvuudella asiakkaan tilanteeseen. Heidän tutkimuksensa mukaan asiakkaan kohtaamiseen liittyy eroja kunnioittavaa sensitiivinen etiikka, joka antaa mahdollisuuden ymmärtää asiakkaan tilanteen yksilöllisyys. (Laitinen ja Kemppainen 2010, 159–160, 173.)

Hannele Forsberg (2002) on tutkinut kuuden sosiaalityön opiskelijan ryhmähaastattelua liittyen heidän suorittamaan käytännön opintojaksoon ja sen herättämiin tunteisiin. Forsberg (2002) on kiinnostunut tutkimaan, missä osassa tunteet ovat sosiaalityön opiskelijoiden suorittaessa ensimmäisiä työharjoitteluitaan. Tulosten mukaan organisaatio vaikuttaa, siihen minkälainen tunnelataus työssä on. Lastensuojelu koettiin organisaatioksi, jossa koetaan vahvoja tunteita. Tutkimuksen tuloksena nousi esille myös ammatillisuusajattelu, jossa työntekijä pystyy piilottamaan työtä haittaavat tunteet ja käyttäytymään neutraalisti asiakkaiden kanssa. (Mt.) Tämän tyyppinen ammatillisuusajattelu esiintyi myös Jokisen (2017) sekä Laitisen ja Kemppaisen (2010) tutkimuksissa. Forsbergin (2002) tutkimuksessa tunteet nähtiin yksilöllisinä, sosiaalisina ja jaettuina. Niiden tarkoituksena on ammatillisen identiteetin muodostuminen ja työn oppiminen käytännössä. Tulosten mukaan opiskelijat haluavat piilottaa epävarmuutensa uusina työntekijöinä. (Mt. 296, 300–304.)

Tony Morrison (2007) on puolestaan tutkinut tunneälytaitoja sosiaalityöntekijöiden työssä. Hän määrittelee tunneälytaidot yksilön kyvyksi olla tietoinen omista tunteistaan, pystyä ymmärtämään ja hallitsemaan näitä tehokkaasti ihmissuhteissa, olla motivoituneita ymmärtämään samalla tavalla muiden tunteita ja viestiä tästä ihmissuhteissa. Sosiaalityöntekijän työssä ne sitoutuvat erityisesti viiteen ydintehtävään: arviointiin, sitouttamiseen, havainnoimiseen, päätöksentekoon, suunnitteluun ja interventioon. Hänen mukaansa sosiaalityössä ajanpuute, hektinen



ympäristö ja suuri työtaakka voivat haitata ammattilaisten kykyä pohtia sitä, mikä laukaisee erilaisia tunteita. Sosiaalityöntekijän olisi hyvä osata valjastaa kaikenlaiset tunteet tiedonlähteiksi ja pyrkiä edistämään positiivista ilmapiiriä, jossa parhaat päätökset yleensä tehdään. Tämä edellyttää tunneälytaidoista itsetietoisuutta ja kriittistä reflektiota. Morrison näkee resilienssin ja toimivien coping-keinojen löytämisen olevan edellytys sosiaalityöntekijän työssäjaksamiselle. (Mt.) Resilienssin merkityksen työhyvinvoinnille ovat nostaneet esille myös Grant ja Kinman (2012) tutkiessaan opiskelijoiden työssäjaksamista. He toteavat, että opiskelijoiden resilienssin kehittämisen tulisi olla tärkeä prioriteetti koulutuksessa, jotta alalle saadaan pysyviä ja jaksavia työntekijöitä (mt).

Tutkimukseni kannalta merkittävä on myös kasvatustieteen tohtori Mirjam Virtasen väitöskirjatutkimus, jossa hän on tutkinut luokanopettajien ja luokanopettajiksi opiskelevien tunneälytaitoja ja niiden tärkeyttä. Tutkimuksessaan hän on hyödyntänyt Golemanin ym. (2002) tunneälymallia, jota käytän myös tässä tutkimuksessa. Tutkimuksessaan hän käyttää viitekehyksenä Golemanin ym. (2002) tunneälymallia, jonka pohjalta kehitettiin opetusalaan soveltuva Emotionaalinen kompetenssi kouluyhteisössä EKK-kyselylomake. Hän tutkii millaisiksi luokanopettajat arvioivat tunneälytaitonsa ja, miten tärkeiksi ne koetaan opetus- ja esimiestyössä. Virtanen vertaa myös tunneälytaitojen yhteyttä toisiinsa. Tulosten mukaan luokanopettajien tunneälytaidot ovat keskitasoa. Töissä olevat opettajat arvioivat tunneälytaitonsa korkeammiksi verrattuna opiskelijoihin. Työkokemus, korkeampi ikä ja nainen sukupuolena vaikuttivat myönteisesti tunneälytaitoihin. Vastaajien vahvimmat tunneälytaidot olivat emotionaalinen itsetietoisuus, empaattisuus, luotettavuus ja kyky kehittää toisia. Tärkeimpänä tunneälytaitona nähtiin empaattisuus. Opiskelijat arvioivat opettajan tunneälytaidot tärkeämmäksi kuin opettajat. (Virtanen 2013, 3.)

Aiempien tutkimusten pohjalta voidaan todeta, että tunneälyä on tutkittu varsinkin kansainvälisellä tasolla. Tunneälyn tarpeellisuus on osoitettu myös suomalaisissa tutkimuksissa, mutta suomalaista tutkimusta tunneälytaitojen opetuksesta ei ole juurikaan. Tämä perustelee tutkimukseni tarpeellisuuden, sillä koulutuksen aikana opiskelijoiden tunneälytaitoja pystytään parantamaan, kunhan käytössä on oikeanlaiset menetelmät.

## 4 TUTKIELMAN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia sosiaalityön opiskelijoiden tunneälytaitojen kehittymistä ja tuoda esille, millaisia opetusmenetelmiä opiskelijat toivovat tunneälytaitojen opetuksessa hyödynnettävän. Lähestyn aihetta opiskelijoiden näkökulmasta, sillä opiskelijoilla on kokonaisvaltainen käsitys siitä, miten eri opinnot ovat tukeneet heidän tunneälytaitojensa kehittymistä. Haluan myös tutkia, onko opiskelijan aiemmalla sosiaalialan koulutuksella, työkokemuksella tai iällä vaikutusta arvioon tunneälyn kehittymisestä. Tutkimustani ohjaa kaksi tutkimuskysymystä.

Tutkimuskysymykset:

- 1. Mitä tunneälyn ulottuvuuksia sosiaalityön koulutus on kehittänyt?**
- 2. Millaisia opetusmenetelmiä sosiaalityön koulutuksessa tulisi hyödyntää, jotta tuettaisiin paremmin opiskelijoiden tunneälytaitojen kehittymistä?**

Tutkimukseni sijoittuu sosiaalityön profession sekä psykologian tunteiden tutkimuksen alueille. Hyödynnän tutkimuksessani näiden molempien alojen teoreettisia jäsennyksiä ja käsitteitä. Tarkastelen tutkimuksessani tunneälytaitoja Golemanin ym. (2002) tunneälymallista muokatun suhdeperustaista työtapaa kuvastavan mallin kautta (kts. kuvio 2). Tarkastelen toista tutkimuskysymystä Sewellin (2020) tunteiden säätelyn opetusmenetelmien jäsennyksen kautta. Tutkimukseni tulosten pohjalta saatua tietoa voidaan hyödyntää opetusmenetelmien ja -suunnitelmien kehittämiseen.

#### 4.1.1 Monimenetelmällisyys

Monimenetelmällisyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa yhdistetään laadullisia ja määrällisiä menetelmiä (Metsämuuronen 2011, 265). Monimenetelmällisyyden määritelmä kuitenkin vaihtelee ja siihen vaikuttaa tieteenala, maantieteellinen konteksti sekä eri tutkimustraditioiden painopisteet (Archibald ym. 2015). Donna Mertensin ym. (2016) mukaan monimenetelmälliselle tutkimukselle olisi hyvä asettaa joitakin kriteereitä. Heidän mukaansa kriteereitä voisivat olla: useamman kuin yhden menetelmän, lähestymistavan, metodologian, teoreettisen tai paradigmaattisen viitekehyksen käyttö ja näihin perustuva tulosten yhteensovittaminen (mt). Tutkimusmenetelmään kuuluu myös monimenetelmällinen ajattelutapa (Greene 2007, 20), jossa nähdään, että erilaiset lähestymistavat

täydentävät toisiaan ja synnyttävät siten syvän, laajan ja kokonaisvaltaisen kuvan ilmiöstä (Mertens ym. 2016).

Laadullisen ja määrällisen menetelmän erot on aiemmin nähty niin suurina, että niitä ei ole nähty voivan käyttää samassa tutkimuksessa. Nykykäsityksen mukaan niissä voidaan ajatella olevan myös paljon yhteistä. Molempien tarkoituksena on sosiaalitieteiden monimutkaisten ilmiöiden selittäminen – ymmärtää ihmisiä sekä maailmaa heidän ympärillään. (Onwuegbuzie ja Leech 2005.) Monimenetelmällisyydestä puhutaankin toisinaan ”kolmantena paradigmana” laadullisen ja määrällisen tutkimussuuntauksen lisäksi. Tämä ero ei tosin viittaa laadullisen ja määrällisen tutkimustavan erotteluun vaan ennemmin filosofisiin asemiin ja tutkimuksen tekemiseen kuuluviin olettamuksiin. (Mertens 2012.) Laadullisen ja määrällisen suurimman eron voidaan nähdä olevan aineistojen muodossa, toisessa se on teksti- tai puhemuotoista ja toisessa taas numeroina (Biestan 2010).

Monimenetelmällisen tutkimuksen kohdalla aineiston ja menetelmien suhteesta puhuttaessa voidaan puhua yhdistelemisestä, yhdistämisestä, integraatiosta, miksaamisesta, sulauttamisesta ja sekoittamisesta. Näillä jokaisella on hieman erilainen nyanssi ja niiden eroja voi toisinaan olla haastavaa tunnistaa. Tutkimukseni pyrkii integraatioon, jossa määrällinen ja laadullinen menetelmä toimivat aktiivisesti suhteessa toisiinsa. Aktiivista suhdetta voidaan rakentaa tutkimuksellisten käytäntöjen ja valintojen kautta. (Haapakoski ja Åkerblad 2018, 12, 15.) Tutkimuksessani määrällinen tieto tuo esille tarkempaa vertailukelpoista dataa tunneällyn ulottuvuuksia ja opetusmenetelmistä. Laadullisen tiedon tarkoituksena on opiskelijan oman näkökulman ja äänen esiin tuominen (vrt. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2018, 164). Jos olisin päätenyt tekemään pelkästään määrällisiä kysymyksiä, en olisi saanut yhtä syvällistä tietoa tutkittavasta aiheesta kuin mitä sain avokysymysten avulla. Monimenetelmällisyys sopii erityisesti moniulotteisten sosiaalisten ilmiöiden tutkimiseen (Seppänen-Järvelä, Åkerblad ja Haapakoski 2019, 335).

Tutkielmani hyödyntää monimenetelmällistä tutkimustapaa, sillä kyselylomakkeeni sisältää niin määrällisiä kuin laadullisia kysymyksiä. Monimenetelmällisyyden ajatellaan parantavan tutkimustulosten luotettavuutta, sillä eri menetelmät voivat täydentää toisiaan. Monimenetelmällä tutkittavasta aiheesta saadaan myös yksityiskohtaisempi ja syvempi kuva. (Sormunen ym. 2013.) Monimenetelmällisyyden avulla sain tuotettua tutkimusongelmasta paremman ymmärryksen verrattuna siihen, että olisin hyödyntänyt vain yksittäistä menetelmää. Tämän voidaankin nähdä olevan tärkein peruste monimenetelmällisyyden valitsemiselle (Creswell ja Plano Clark 2011). Monimenetelmällisyyden tarkoituksena oli tutkimuksessani myös mahdollisimman suuren vastaajamäärän tavoittaminen. Jos olisin tehnyt laadullisen tutkimuksen esimerkiksi haastatteleamalla, olisin saanut aineiston paljon pienemmältä joukolta.

Monimenetelmällisyys vaikuttaa koko tutkimusprosessiin. Monimenetelmällisyys näkyy tutkimuksessani sekä aineiston keruussa, analyysissä ja raportoinnissa, sillä analyysimenetelmät ovat erilaiset kvalitatiivisessa ja kvantitatiivisessa aineistossa. Kyselylomakkeen muotoilussa huomioin sen, että siinä yhdistyvät luontevasti molemmat menetelmät. Monimenetelmällisyyteen kuuluu se, että analyysiprosessi muokkautuu koko ajan ja aineistot ovat aidosti vuorovaikutuksessa keskenään (Creswell ja Plano Clark 2011). Analyysissä olen yhdistänyt laadullisilla ja määrällisillä menetelmillä saatuja tuloksia tutkimuskysymysten enkä aineiston mukaisesti, jolloin kokonaisuudesta tulee yhteneväisempi. Raportoinnissa monimenetelmällisyys näkyy siten, että siinä vuorottelee laadullisen aineiston tulokset sitaatteineen ja määrällisestä aineistosta tuotetut taulukot ja kuvat. Yhdistän tutkimustuloksissa määrälliset ja laadulliset tulokset yhdeksi kokonaisuudeksi. Käsittelen ensimmäisessä tulosluvussa väittämiä 1-15 sekä kysymyksiä 18, 19 ja 20. Toisessa tulosluvussa käyn läpi kysymysten 16, 17 ja 21 tuloksia.

#### **4.1.2 Tutkimusaineisto ja informantit**

Tutkielman aineisto hankittiin sähköisen kyselylomakkeen avulla, joka on nähtävissä tämän tutkimuksen liitteenä (Liite 2). Kyselylomakkeen käyttöön liittyy haasteita, mutta tutkija voi pyrkiä omalla toiminnallaan ehkäisemään niitä. Yksi haaste on se, että tutkijat eivät voi tietää ovatko vastaajat perehtyneet tutkittavaan asiaan tai ovatko vastaajat vastanneet keskittyneesti ja vakavuudella kyselyyn. Pyrin tekemään kyselylomakkeesta helposti ymmärrettävän ja tarpeeksi tiiviin, jotta vastaajat jaksavat keskittyä vastaamaan kaikkiin kysymyksiin. Tämä varmistettiin koevastaajien avulla. Ennen kyselyn julkaisua kyselylomake testattiin muutamalla koevastaajalla ja tämän jälkeen kyselylomaketta muokattiin saadun palautteen perusteella toimivammaksi.

Kyselylomake (Liite 2) sisälsi taustatietojen lisäksi monivalinta-, asteikko- sekä avoimia kysymyksiä. Taustatietoihin valitsin iän, aiemman sosiaalialan koulutuksen, aiemman sosiaalityön ja sosiaalialan koulutuksen. Näiden taustatietojen avulla ajattelin saavani hyvän kuvan myös siitä, miten aiemmat koulutukset vaikuttavat opiskelijan tunneälytaitojen kehittymiseen. Golemanin ym. (2002) teorian pohjalta laitimani malli, jossa tunneäly kytkeytyy suhdeperustaiseen sosiaalityöhön, toimi perustana kysymysten laadinnalle. Kysymysten laatimisen ja muotoilun kohdalla hyödynsin Virtasen (2013) väitöstutkimustaan varten Golemanin teorian pohjalta laatimaa lomaketta. Valitsin Virtasen (2013) lomakkeen malliksi, sillä hän oli tutkinut sen avulla samaa ilmiötä kuin mitä tässä tutkimuksessa tutkin. Virtasen kyselylomakkeessa oli pelkästään määrällisiä kysymyksiä, hän ei käyttänyt tutkimuksessaan ollenkaan avokysymyksiä. Tutkimuksessani hyödynsin myös avoimia kysymyksiä, sillä halusin saada opiskelijoiden oman äänen myös näkyviin.

Golemanin ym. (2002) tunneälymallista ja Virtasen (2013) lomakkeesta valitsin kyselylomakkeen ensimmäiseen osioon kysymyksiä jokaisesta tutkittavasta tunneälyn ulottuvuudesta. Valitsin kysymykset sen perusteella, mitkä kuvasivat

suhdeperustaisen sosiaalityön tutkimuksiin peilaten parhaiten kyseistä tunneälytaitoa ja poistin sellaiset kysymykset, jotka mielestäni vain toistivat aiempia kysymyksiä. Tämän vuoksi joistakin tunneälyn ulottuvuuksista on enemmän kysymyksiä kuin toisista. Rajasin väittämien määrän niin, että jokaisesta tunneälyn ulottuvuudesta oli enintään viisi väittämää, jotta kyselystä ei tulisi liian raskas täyttää. Muokkasin kysymyksiä tutkimukseeni sopivammiksi muotoilemalla niitä selkeämmiksi ja sosiaalityön kontekstiin sopivammiksi. Muutin kysymykset väittämiksi, jotta niihin voisi vastata viisiportaisen asteikon avulla. Virtasen (2013) tutkimuksen kysymys ”Oman arvomaailmansa mukaan eläminen” muuttui tutkimuksessani sosiaalityöhön sopivampaan muotoon ”Opinnot ovat kehittäneet kykyäni työskennellä sosiaalialan arvojen mukaisesti”. Virtasen (2013) kysymys ”Kyky innostaa toisia päivittäisissä tehtävissä koulun laajempien tavoitteiden saavuttamiseksi” muuttui tutkimuksessani muotoon ”Opinnot ovat antaneet valmiuksia ihmisten motivointiin ja innostamiseen”.

Kyselyni ensimmäisessä osiossa esitettiin väittämiä, joihin vastattiin Likertin viisiportaisen asteikon avulla. Vastaaajien asenteita ja käsitteitä kyselytutkimuksessa voidaan mitata pyytämällä vastaajia arvioimaan asiaa viisiportaisella Likertin asteikolla. Tällainen kysymysmuoto on määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välimaastossa. (Ronkainen & Mertala & Karjalainen 2008a, 23–24.) Tutkimuksessani testattiin monivalintakysymysten avulla, miten opiskelijat arvioivat eri tunneälytaitojensa kehittyneen opintojen aikana. Kaikki osioiden sisältämät Likert -asteikolliset väittämät jaettiin viiteen eri vastausvaihtoehtoon. Vastausvaihtoehdot olivat: 1= täysin samaa mieltä, 2= osittain samaa mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= hieman eri mieltä ja 5= täysin eri mieltä.

Kyselylomakkeen toisen osion kysymykset muodostin itse sosiaalityön koulutusta koskevien tunneälytutkimusten pohjalta. Tunneälytaitojen opetusta koskeviin esimerkkivaihtoihin on otettu esimerkkejä Karen Sewellin (2020) tutkimuksessa esitellyistä opetusmenetelmistä. Tässä osiossa kysyttiin avoimia ja monivalintakysymyksiä siitä, miten opinnot ovat vaikuttaneet tunneälytaitojen kehittymiseen ja miten opintoja voitaisiin kehittää tunneälytaitojen näkökulmasta. Avointen kysymysten avulla pyrittiin selvittämään, millaista opetusta tunneälytaidoista toivottaisiin lisää ja miten tunneälytaidot ovat kehittyneet opintojen aikana.

Tutkimukseni kohderyhmänä olivat Jyväskylän yliopiston maisterivaiheen sosiaalityön opiskelijat. Jyväskylän yliopistossa sosiaalityötä opiskellaan sekä Kokkolan että Jyväskylän yksiköissä. Kyselylinkki lähetettiin sähköpostitse Jyväskylän yliopiston kautta sosiaalityön opiskelijoille. Jyväskylän sosiaalityön opiskelijoiden sähköpostilistalle kuului noin 180 sosiaalityön kandidaatti- ja maisterivaiheen opiskelijaa. Osa listalle kuuluvista opiskelijoista ei siis kuulunut tutkimuksen kohderyhmään, sillä tutkimuksessa tutkittiin vain maisterivaiheen opiskelijoita. Tämän vuoksi saatetekstissä ohjattiin vain maisterivaiheen opiskelijoita vastaamaan kyselyyn. Aineiston hankintaan liittyvänä haasteena on se, että opiskelijat eivät

välttämättä lue yliopiston sähköpostia niin usein, jolloin kyselyyn ei ehdi vastaamaan. Sähköposteja saattaa myös tulla useita, jolloin yksi sähköposti saattaa hukkuu muiden sekaan. Tämän vuoksi otsikon tulee olla kiinnostava, jotta opiskelija viitsii avata sen. Kokkolan Yliopistokeskus Chydeniuksen opiskelijoita pyrittiin tavoittamaan lisäksi lähettämällä osallistumispyyntö Moodlen keskustelualueelle. Kokkolan yliopistokeskuksen Moodle-alueelle kuului 92 opiskelijaa. Moodle-oppimisalustalle lähetetty osallistumiskutsu saattaa myös helposti mennä opiskelijoilta ohi, sillä viestejä tulee alustalle melko paljon. Vastauskynnyksen ylittyminen vaatii kiinnostavan aiheen lisäksi innostavan saatetekstin, joka houkuttelee vastaamaan kyselyyn.

Tutkimuksen aineisto kerättiin 5.-26.9.2023 välillä. Kyselyn aukioloaikaa jatkettiin vielä viikolla ja kutsu lähetettiin opiskelijoille uudestaan sähköpostitse, jotta saataisiin lisää vastauksia. Kyselyni haasteeksi meinasi muodostua kato eli vastaamattomuus (vrt. Hirsjärvi ym. 2010, 190). Pyrin estämään liian suurta katoa sillä, että jaoin linkin kyselyyn useampaan paikkaan sekä lähetin muistutuksen vastaamisesta vielä toisen kerran sähköpostitse. Kokkolan ja Jyväskylän opiskelijoilta kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 49. Tämän voidaan ajatella olevan riittävä otos, sillä vastausmäärän ylittäessä 30, aineiston keskiarvot yleensä vakiintuvat (Taanila 2019). Vastajien keski-ikä oli 38,1 vuotta ja nuorin heistä oli 22-vuotias ja vanhin 59-vuotias. Kaksi vastaajaa ei ollut ilmoittanut ikäänsä. Alla olevasta taulukosta 1 nähdään, että eniten vastaajia (36,7 % kaikista vastaajista) oli ikäryhmässä 30–39-vuotta.

TAULUKKO 1. Vastajien taustatiedot.

	Määrä	Prosenttia
<b>Ikä</b>		
Alle 30 v	11	22,4
30–39 v	18	36,7
40–49 v	11	22,4
50–59 v	9	18,4
<b>Aiempi sosiaalialan koulutus</b>		
Sosionomi AMK tai YAMK	22	45
Ei aiempaa sosiaalialan korkeakoulututkintoa	27	55
<b>Sosiaalialan työkokemus</b>		
alle 1 v	13	26,5
1–6 v	13	26,5
yli 6 v	23	47

Kyselyn taustatietoina kysyttiin avoimella kysymyksellä aiempia sosiaalialan koulutuksia. Sosionomi AMK ja YAMK ryhmät yhdistettiin, sillä YAMK-tutkinnon suorittaneita oli vain kolme. Sosiaalityön maisterin tutkinnon suorittaneita oli

vastaajista viisi. Muun koulutustaustan omaavia oli liian vähän, jotta heistä olisi voinut muodostaa muuttujia. Sosionomin tutkinnon suorittaneita oli vastaajista 45 prosenttia (N= 22). Vastaajista 55 prosenttia (N=27) ei ollut suorittanut sosionomin tutkintoa (Taulukko 1).

Kyselyssä kysyttiin vastaajien työkokemusta sosiaalityöntekijän työtehtävistä. Vastaajista liki puolella (47 %) oli työkokemusta sosiaalialalta yli kuusi vuotta. Suuri työkokemuksen määrä voi selittyä sillä, että Kokkolan yliopistokeskuksen opetus on suunnattu aikuisopiskelijoille, joten heille on ehtinyt kertyä jo enemmän sosiaalialan työkokemusta. Noin neljäsosalla vastaajista (26,5 %) oli alle vuoden verran työkokemusta sosiaalityöntekijänä. Tämä voi selittyä osaltaan sillä, että vastaajiin kuului melko paljon myös nuorempia opiskelijoita, joten heille ei ole ehtinyt vielä kertyä sosiaalityön työkokemusta. Noin neljäsosalla (26,5 %) oli työkokemusta 1–6 vuotta.

## **4.2 Aineiston analysointi**

### **4.2.1 Määrällisen tiedon analysointi**

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla tutkin, miten opiskelijat arvioivat neljän eri tunneälyn ulottuvuuden kehittyneen opintojen aikana. Osa-alueita olivat emotionaalinen itsetietoisuus, itsehallinta, empaattisuus ja kannustavuus, jotka toimivat ikään kuin summamuuttujina tutkielmassani.

Aloitin tutkimuksen määrällisen aineiston analyysillä ja sen jälkeen paneuduin laadulliseen aineistoon. Tutkimuksen kvantitatiiviset tulokset analysoitiin SPSS-ohjelman avulla. Kyselylomakkeen (Liite 2) väittämät 1–15 vastaavat ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Kävin kyseiset havainnot läpi silmämääräisesti, jotta pystyin todeta muuttujien olevan riittävän normaalisti jakaantuneita. Tarkastelun yhteydessä pystyin varmistamaan, ettei huomattavasti poikkeavia havaintoja ole, jotka saattaisivat tuottaa virheitä tuloksiin. (Metsämuuronen 2006, 422–425, 745.) Puuttuvia vastauksia oli tunneälytaitoja käsittelevissä määrällisissä kysymyksissä yhden vastaajan kohdalla kolmessa kysymyksessä sekä kahdessa monivalintakysymyksessä kahden vastaajan kohdalla. Tarkistusvaiheessa arvioidaan puuttuvien tietojen määrää eli katoa. Puuttuvat tiedot eivät ole ongelma, mikäli katoa on vähän, se on jakautunut satunnaisesti tai ryhmiin kohdistuva kato on suhteellista. (Vilkkä 2007, 106.) Määrällisen aineiston kohdalla puuttuvilla tiedoilla on suuri merkitys, sillä ne voivat aiheuttaa vääristymää tuloksissa (Härkänen 2018). Puuttuvat tiedot täytyy käsitellä, jotta aineiston analysoiminen onnistuu. Valitsin puuttuvien tietojen hallitsemista varten keskiarvoimputoinnin, jossa havaintojen puuttuvat arvot korvataan havaittujen arvojen keskiarvolla (Mt). Käänsin kaikki Likertin-asteikolliset muuttujat toisin päin, jotta tulosten lukeminen olisi selkeämpää (1= täysin eri mieltä ja 5= täysin samaa mieltä). Analyysissa yhdistin luokkia, jotta tuloksia olisi selkeämpi lukea.

Yhdistämisen jälkeen muodostui kolme luokkaa: 1= eri mieltä, 2= ei samaa eikä eri mieltä, 3= samaa mieltä.

Tutkimukseni eri ulottuvuudet (Taulukko 2) perustuvat käyttämäni Golemanin ym. (2002) tunneälymallista koostettuun suhdeperustaisen sosiaalityön tunneälyn ulottuvuuksiin. Neljää tunneälyn ulottuvuutta tutkittiin niitä kuvastavien väittämien avulla. Cronbachin alfan avulla testasin mittaavatko väittämät luotettavasti samaa ilmiötä eli jokaista tunneälyn ulottuvuutta (Taulukko 2). Alfa arvoa, joka ylittää 0,6 pidetään yleensä luotettavana. (Jokivuori 2002, 42–43.) Mitä korkeamman luvun alfa saa, sitä parempi on tutkimuksen reliabiliteetti. (Heikkilä 2014, 178; Erätuuli ym. 1994, 104.) Ensimmäinen ulottuvuus (SUM1, kysymykset 1–5) liittyy emotionaaliseen itsetietoisuuteen ja sen reliabiliteetti on **0.57**. Se jää siis vähän alle alfan suositellusta arvosta. Kyseinen ulottuvuus on kuitenkin melko lähellä suositeltua raja-arvoa, joten otin sen mukaan. Toinen tunneälyn ulottuvuus (SUM2, kysymykset 6–9) liittyy itsehallintaan ja sen reliabiliteetti on **0.52**. Ulottuvuuden matalampaan arvoon voi vaikuttaa se, että yhdistin kaksi tunneälyn osa-aluetta, jolloin ne eivät kuvaa niin hyvin samaa ilmiötä. Ulottuvuuden reliabiliteetin voidaan nähdä olevan kuitenkin kohtalainen, sillä se on melko lähellä alfan raja-arvoa.

Kolmannen ulottuvuuden (SUM3, kysymykset 10–12) liittyvät empaattisuuteen ja sen reliabiliteetti on **0.65**. Reliabiliteetin voidaan siis sanoa olevan hyvä kyseisen ulottuvuuden kohdalla. Neljäs ulottuvuus (SUM4, kysymykset 13–15) liittyy kannustavuuteen, jonka reliabiliteetti on **0.45**. Reliabiliteetin voidaan nähdä olevan kohtalaisen matala, joten sen luotettavuutta ei voida pitää kovin hyvänä. Tämä voi johtua siitä, että ulottuvuuteen liittyvät väittämät eivät näytä niin hyvin kuvaavan samaa ilmiötä, mikä taas voi johtua siitä, että ulottuvuuteen on yhdistetty kaksi tunneälyn osa-aluetta. Pieneen aineistooni suhteutettuna arvioin, että reliabiliteetti on kuitenkin kohtalainen. Otin kannustavuuden ulottuvuuden mukaan tutkimukseen, jotta sain pidettyä tutkimuksessa kaikki tutkittavat tunneälyn ulottuvuudet.

TAULUKKO 2. Tunneälyn ulottuvuudet, niiden väittämät, keskiarvo ja reliabiliteetti.

Ulottuvuus	Kyselylomakkeen väittämät	Keskiarvo	Reliabiliteetti
<b>Emotionaalinen itsetietoisuus (SUM1)</b>	1. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni puhua omista tunteistani.	2,8	<b>.57</b>
	2. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni kohdata asiakkaat ennakkoluulottomasti.	3,9	
	3. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni hahmottaa laajasti kokonaisuuksia.	4,4	
	4. Opinnot ovat edistäneet kykyäni vaistota intuitiivisesti oikeat toimintatavat erilaisissa asiakastilanteissa.	2,7	
	5. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni tunnistaa millaisia vaikutuksia omilla tunteillani on.	3,3	
<b>Itsehallinta (SUM2)</b>	6. Opinnot ovat kehittäneet omien tunteideni hallintaa ja pysyn rauhallisena stressi- ja kriisitilanteissa.	2,9	<b>.52</b>



	7. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni työskennellä sosiaalialan arvojen mukaisesti.	4,3	
	8. Opinnot ovat edistäneet kykyäni myöntää omat virheet.	3,5	
	9. Opinnot ovat antaneet valmiuksia puuttua epäeettiseen toimintaan ja vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen.	4,2	
<b>Empaattisuus (SUM3)</b>	10. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni tunnistaa muiden tunnetiloja.	2,5	<b>.65</b>
	11. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni kuunnella muita tarkkaavaisesti ja ymmärtäen heidän näkökulmiaan.	3,8	
	12. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni toimia erilaisista taustoista ja kulttuureista tulevien ihmisten kanssa.	3,7	
<b>Kannustavuus (SUM4)</b>	13. Opinnot ovat antaneet valmiuksia ihmisten motivointiin ja innostamiseen.	3,1	<b>.45</b>
	14. Opintojen myötä ymmärrän paremmin muiden ihmisten tavoitteita, vahvuuksia ja heikkouksia.	3,7	
	15. Opinnot ovat kehittäneet valmiuksiani oikea-aikaisen rakentavan palautteen antamiseen.	3,4	

Kyselylomakkeen ensimmäisen osion väittämät (Taulukko 2) onnistuivat melko hyvin tuottamaan tietoa siitä, miten opinnot ovat kehittäneet kyseisiä tunneälytaitoja. Opiskelijoiden vastausten keskiarvojen vertailuun taustamuuttujien välillä olen käyttänyt Kruskal-Wallis testiä. Kyseinen testi sopii hyvin mielipideasteikollisten muuttujien tutkimiseen, pieneen aineistoon eikä siinä oleteta aineiston olevan normaalisti jakautunut. Sen avulla voidaan nähdä, onko ryhmien välillä tilastollisesti merkitseviä eroavaisuuksia. Se soveltuu tutkimuksiin, joissa vertailtavia ryhmiä on useampi kuin kaksi. (Metsämuuronen 2004, 194–195.) Tilastollisen merkitsevyyden rajana analyyseissä oli  $p < 0,05$ .

Monivalintakysymykset, joissa etsittiin vastausta siihen, millä tavoilla tunneälytaitoja on opetettu koulutuksen aikana (kysymys 16) ja millaista opetusta toivotaan lisää tunneälytaitoihin liittyen (kysymys 17), analysoitiin tarkastelemalla frekvenssejä prosenttijakauman avulla. Frekvenssillä tarkoitetaan havaintojen esiintymismäärää kussakin muuttujan luokassa. Frekvenssijakaumalla voidaan esittää muuttujan jakauma, joka koostuu muuttujan erilaisista arvoista ja niihin liittyvistä frekvensseistä. Frekvenssit kootaan usein taulukkoon, josta selviää summafrekvenssit, prosenttifrekvenssit ja summaprosentit. (KvantiMOTV 2014.) Ensimmäisessä monivalintakysymyksessä opiskelijat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon ja toisessa kolme mielestään tärkeintä. Analysointivaiheessa jokaisesta monivalintakysymyksen vaihtoehdosta tehtiin oma muuttuja. Muuttuja sai arvon 1, kun opiskelija oli valinnut kyseisen vaihtoehdon ja arvon 0, mikäli opiskelija ei ollut valinnut kyseistä vaihtoehtoa. Tämän myötä monivalintakysymyksistä muodostui dikotomisista muuttujia. Dikotomisella eli toiselta nimeltään dummy -muuttujalla tarkoitetaan muuttujaa, joka saa arvon yksi tai nolla. (Taanila 2022.) Prosenttijakauman avulla nähdään, kuinka iso osuus opiskelijoista valitsi minkäkin vaihtoehdon.

## 4.2.2 Laadullisen aineiston analysointi

Saadakseni laadullisesta aineistosta mahdollisimman yhtenäisen ja kompaktin kuvan, analysoin sen sisällönanalyysin avulla (vrt. Tuomi ja Sarajärvi 2018). Ruusuvuoren, Nikanderin ja Hyvärisen (2010) mukaan sisällönanalyysi on aineiston luokittelutapa, ei niinkään tutkimusmenetelmä. Sisällönanalyysissa tekstistä pyritään etsimään merkityksiä. Tämän kautta aineisto saadaan järjestettyä johtopäätöksiä varten (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 103).

Alecia Jacksonin ja Lisa Mazzein (2012) mukaan laadulliset aineistot on hyvä kytkeä johonkin teoriaan, jotta aineistoa voidaan ajatella teoreettisten käsitteiden kautta. Tutkimuksessani hyödynsin teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Kysymysten analyysin pohjana tutkimuksessani toimii Golemanin ym. (2002) tunneälyteoriasta muokattu suhdeperustaiseen sosiaalityöhön sopivampi tunneälymalli sekä Sewellin (2020) teoria tunteiden säätelyn opetusmenetelmistä, joiden kautta tarkastelen vastauksia.

Teorialähtöisellä sisällönanalyysilla tutkin, missä tunneälyn ulottuvuuksissa opiskelija kokee kehittyneensä opintojen aikana. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa luokittelu tapahtuu teoreettisen viitekehyksen kautta. Ensimmäiseksi muodostetaan analyysirunko, joka voi olla strukturoitu tai väljempi. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 113.) Rakensin analyysirungon (Taulukko 2), jonka ala- ja yläluokat tulivat valmiina teoriasta. Tämän jälkeen keräsin aineistosta analyysirunkoon sopivia asioita.

Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa edetään kolmiportaisesti. Ensimmäiseksi pelkistin eli redusoin avoimet vastaukset, minkä tarkoituksena oli etsiä tutkimuksen kannalta merkityksellisimmät kohdat. Kävin tulostettua aineistoa läpi useampaan kertaan ja alleviivasin analyysirunkoon sopivia kohtia. Alleviivasin samaan alaluokkaan kuuluvia sanoja ja lauseita aina samalla värillä. Tämän jälkeen kirjoitin niitä pelkistetympään muotoon. Sen jälkeen ryhmittelin eli klusteroin vastaukset teorian mukaisiin alaluokkiin. Viimeiseksi abstrahoin eli sijoitin tunneälytaidon vielä teorian mukaiseen yläluokkaan eli tunneälyn ulottuvuuteen. (Taulukko 2). Näiden kautta olen rakentanut ymmärrystä siitä, millaisia kyseisen tunneälyn ulottuvuuden alle sisällytettäviä taitoja koulutus on erityisesti kehittänyt. Tämä muodostaa ymmärrystä siitä, mitä kukin näistä tunneälyn ulottuvuuksista konkreettisesti on.

TAULUKKO 3. Teorialähtöisen sisällönanalyysin esimerkki.

Missä tunne- ja vuorovaikutustaidoissa koet kehittyneesi opintojen aikana?	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
"Eniten olen saanut ymmärrystä ja kykyä nähdä laajempia kokonaisuuksia."	Kyky nähdä laajoja kokonaisuuksia	Laajojen kokonaisuuksien hahmottaminen	Emotionaalinen Itsetietoisuus
"Luottamus omaan intuitioon on kehittynyt."	Kyky vaistota intuitiivisesti toimintatapa	Intuitiivisuus	

"Opintojen aikana koen kehittyneeni omien tunteiden tunnistamisessa ja tiedostamisessa."	Kyky tunnistaa omia tunteita	Tunnetietoisuus, aito kohtaaminen	
"Eritoten tunteiden säätely. - - voin olla yhtä aikaa tunteellinen, että ammattimainen, asiakkaan edessä/kanssa ei tietysti itketä, mutta muuten saa olla oma itsensä - -."	Tunteiden vaikutusten tunnistaminen		
"- - vahvistui se, miten tärkeää on pysyä itse rauhallisena, vaikka asiakastilanne olisi kaikkea muuta kuin rauhallinen."	Rauhallisena pysyminen	Rauhallisuus	Itsehallinta
"Koen hiukan kehittyneeni oman impulsiivisuuden säätelyssä - -."	Impulsiivisuuden säätelyn kehittyminen		
"- - vaikeiden asioiden neutraali puheeksi ottaminen."	Valmius ottaa vaikeat asiat puheeksi	Luotettavuus	
"Kuunteleminen ilman, että koko ajan valmistautuu omaan puheenvuoroonsa, kohtaaminen asiakaslähtöisesti."	Kyky kuunnella tarkkaavaisesti	Sensitiivisyys	Empaattisuus
"- - ymmärrän paremmin syitä ihmisten paheksuttavallekin toiminnalle."	Erilaisten toimintatapojen ymmärtäminen	Samaistuminen	
"Muiden näkemysten ymmärtäminen."	Kyky ymmärtää muiden näkökulmia		
"Asiakkaiden tunnekokemusten ymmärtäminen - -."	Kyky ymmärtää muiden tunnetiloja		
"Olen parempi palautteen antaja ja vastaanottaja."	Valmius antaa oikea-aikaista palautetta	Muiden kehittäminen	Kannustavuus
"Motivoiva puhe, jossa kannustan ihmistä ja annan hänelle kuulluksi tulemisen tunteen - -."	Valmius motivoida asiakkaita	Voimaannuttaminen	

Laadullisissa kysymyksissä esiintyi enemmän katoa kuin määrällisissä. Neljässä kysymyksessä esiintyi 14–17 vastaajan kato. Suvi Ronkaisen ym. (2008b, 37) mukaan on tavallista, että vastausprosentti alenee avokysymyksissä. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että vastaajat eivät ole enää jaksaneet kirjoittaa avovastauksia tai kysymyksen asettelu on ollut hankala.

### 4.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella validiteetin ja reliabiliteetin kautta. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, miten tutkimuksessa on onnistuttu mittaamaan sitä, mitä oli tarkoitus. Kyselytutkimuksessa validiteettiin vaikuttaa se, ovatko kysymykset onnistuneet tuottamaan ratkaisun tutkimusongelmaan. (Heikkilä 2014, 177–178.) Reliabiliteetti viittaa mittaustulosten toistettavuuteen eli saadaanko tutkimuksessa ei-sattumavaraisia tuloksia (Hirsjärvi ym. 2010, 216).

Toteutin laadullisen aineiston analyysin teorialähtöisellä sisällönanalyysillä ja määrällisen aineiston analyysin Kruskal-Wallis testillä sekä frekvenssi- ja prosenttijakaumilla. Havainnollistin aineistoa taulukoiden ja kuvioiden avulla, jotta tutkimusraportti olisi selkeämpi. Tutkimusraportin selkeys parantaa itse tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimuksessani määrällisen aineiston alin reliabiliteetti oli .45 ja ylin .65. Matala Cronbachin alfa selittyy tutkimuksessani osaltaan sillä, että kyselyn väittämiä on liian vähän jokaista ulottuvuutta kohden ja kyselyn vastaajamäärä on melko pieni. Luotettavuus olisi ollut vielä parempi, jos olisin ottanut useamman kysymyksen jokaisesta tunneälyn ulottuvuudesta. Tutkimukseni ei koostu pelkästään määrällisistä kysymyksistä, joten luotettavuus paranee, kun yhdistän kysymyksiin avokysymyksistä saatuja vastauksia.

Tutkimuksen laadullisten kysymysten analysoinnin luotettavuutta heikentää kuitenkin se, että tutkijan tulkitessa itse aineistoa, se suodattuu hänen tulkintakehyksensä läpi. Tämän vuoksi aineiston tulkinta ei ole täysin arvovapaata tai yksiselitteistä. (Juhila 2023.) Laadullisen aineiston analyysissä tuleekin olla huolellinen ja pyrkiä huomioimaan myös sellaisia asioita, jotka eivät näytä heti alkuun sopivan tutkimuskysymyksiin. Luin laadullisten kysymysten vastauksia moneen kertaan ja pyrin löytämään myös niille asioille jonkin kategorian, jotka eivät alkuun vaikuttaneet sopivan kysymykseen.

Tutkimukseni otos oli melko pieni. Tutkielmani tuloksien yleistämisessä täytyykin pohtia, onko 49 vastaajaa riittävän edustava joukko opiskelijoista. Jos vastausten määrä olisi ollut suurempi, olisi summamuuttujien reliabiliteetti ollut todennäköisesti korkeampi ja tämän myötä toisen tutkimuskysymyksen tulosten luotettavuus olisi ollut parempi. Tutkimuksen luotettavuutta ja yleistettävyyttä heikentää myös se, että käytin kyselyssä itse luomaa mittaria. Golemanin ym. (2002) tunneälymallista olisi ollut mahdollista ottaa useampia väittämiä jokaiseen ulottuvuuteen, sillä huomasi, että jokaisessa ulottuvuudessa olisi ollut hyvä olla ainakin viisi väittämää. Mikäli kysymyksiä olisi ollut enemmän jokaisesta ulottuvuudesta, olisivat tulokset olleet todennäköisesti erilaisia ja reliabiliteetti korkeampi. Näin toimimalla kyselystä olisi saattanut tulla kuitenkin liian pitkä, jolloin vastausten määrä olisi saattanut olla entistä pienempi. Olisin saattanut saada lisää vastauksia, jos olisin julkaissut kyselyni vähän myöhemmin syksyllä. Kyselyn julkaisuajankohtana opiskelijoilla alkoivat juuri syyslukukauden opinnot, jolloin muita opintoihin liittyviä sähköposteja ja viestejä keskustelualueelle tuli paljon ja kyselyn linkki saattoi hukkua muiden alle.

Tutkielmassani päädyin tutkimaan tunneälytaitojen kehittymistä koulutuksessa opiskelijoiden näkökulmasta, sillä halusin saada kokonaiskuvan siitä, miten tunneälytaidot kehittyvät koulutuksen aikana. Maisterivaiheen opiskelijat ovat suorittaneet jo paljon kursseja, jolloin heidän on helpompi arvioida ovatko opinnot kehittäneet heidän tunneälytaitojansa. Toisaalta olisin voinut tutkia jo valmistuneita

sosiaalityöntekijöitä, jolloin olisin saanut vielä kattavamman kuvan siitä, miten opinnoista saadut taidot ovat auttaneet heitä käytännön työssä.

Tutkimuksessa hyödyntämäni Golemanin ym. (2002) tunneälymalli on kehitetty alun perin johtamisen näkökulmasta. Virtanen (2013) on kuitenkin käyttänyt mallia onnistuneesti väitöskirjassaan tutkiessaan opettajien emotionaalista kompetenssia. Tunneälymallissa on kuitenkin myös aukkoja eikä se kykene mittaamaan kaikkea, mikä voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimukseni ei kerro aukottomasti tunneälytaitojen kehittymisestä opintojen aikana. Tutkimukseni tuloksiin vaikuttaa esimerkiksi se, että opiskelijat saattoivat olla eri vaiheessa maisteriopintoja, jolloin osa opiskelijoista ei ollut vielä käynyt kaikkia kursseja, joiden voidaan ajatella kehittävänsä tunneälytaitoja. Pohdin myös sitä, että vastaajien saattoi olla vaikeaa arvioida tarkasti sitä, mikä vaikutus opinnoilla oli heidän tunneälytaitojensa kehittymiseen. Tällöin vastaukset eivät välttämättä ole kaikilta osin luotettavia arvioitaessa opintojen vaikutusta.

Tunneälytaitoihin vaikuttavat persoonamme, kokemuksemme ja koulutuksemme. Sosiaalityön opintoihin hakee Stanley'n ja Mettildan (2021) tutkimuksen mukaan opiskelijoita, joiden tunneälytaidot ovat keskivertoa paremmat. Sosiaalityön opinnot kiinnostavat monesti sellaisia henkilöitä, joiden vuorovaikutustaidot ovat jo ennen koulutukseen hakeutumista hyvät. Tunneälytaidot ovat harjaantuneet joillakin enemmän jo lapsuudesta asti perheen hyvän vuorovaikutuksen ja onnistuneiden ystävyysuhteiden myötä. Tämä vaikuttaa tutkielman luotettavuuteen, sillä hypoteesini mukaan sosiaalityön opiskelijoilla on jo alkujaan hyvät tunneälytaidot. Tämä vaikuttaa tutkimukseeni siten, että opiskelijat eivät välttämättä koe opintojen kehittäneen tunneälytaitojaan niin paljon, sillä heidän taitonsa ovat olleet jo ennen opintoja hyvät. Toisaalta voidaan ajatella, että tunneälytaidoissa voi aina kehittyä yhä paremmaksi. Sosiaalityössä työskennellään erityisen haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten kanssa, mikä vaatii erityisen hyviä tunneälytaitoja. Monella opiskelijalla on jo takanaan sosiaalialan työkokemusta, mikä on kehittänyt opiskelijan tunneälytaitoja. Työkokemus muistakin asiakaspalveluammateista vaikuttaa tunneälyn kehittymiseen. Tuloksiin vaikuttaa myös se, että vastanneet opiskelijat ovat eri vaiheissa opintojaan. Osa ei ole ehkä vielä suorittanut kursseja, joilla tunneälyyn liittyvät asiat ovat enemmän pinnalla. Tämä vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen ja tutkimus olisi voinut toimia paremmin, jos olisi tutkittu esimerkiksi juuri valmistuneita opiskelijoita.

Tutkimuksen eettisyyden kannalta tietosuojasta ja tietojen luottamuksellisuudesta huolehtiminen ovat tärkeitä, varsinkin Internetissä toteutettavassa kyselyssä (Kuula 2006, 124; Aaltonen 2006, 284). Toteutin tutkimukseni Webropolin avulla, jota on käytetty paljon sähköisten kyselyiden tekemisessä. Yliopisto tarjoaa Webropolin opiskelijoiden käyttöön, minkä perusteella sen voidaan arvioida olevan luotettava ja tietoturvallinen. Huolehdin omalta osaltani tietokoneeni tietoturvasta, mutta verkkoympäristössä annettujen tietojen luottamuksellisuus riippuu myös esimerkiksi vastaajan tietokoneen

turvallisuusasetuksista (Aaltonen 2006, 284). Tutkittavien yksityisyyden suojaaminen on minulle tutkimuksen teossa tärkeää. Kyselylomakkeen alussa vastaajalle esitettiin tutkimustiedote, josta löytyi tutkittavalle tietoa siitä, miten hänen tietojaan käytetään. Luomassani sähköisessä kyselylomakkeessa ei myöskään kysytä suoria tunnistetietoja vastaajalta. Kysely toteutettiin yleisenä linkkinä ja siihen vastattiin anonyymisti.

Eettisyyteen liittyy myös kysymys siitä, voidaanko vastaaja tunnistaa aineistosta. Aineistoa raportoitaessa tutkimusjoukon vastaukset esitetään kyselylomakkeen muuttujien, ei yksittäisten henkilöprofiilien mukaan, jolloin vastaajien tunnistettavuus on vaikeampaa. (Kuula 2006, 205.) Luottamuksellisuutta painotetaan myös kyselyn saatekirjeessä (LIITE 1), jossa kerrotaan aineiston käyttötarkoituksesta, käyttäjästä ja käsittelystä. Tutkimusaineistoa säilytän henkilökohtaisella salanasuojatulla muistitikulla. Maisterin tutkielman hyväksymisen jälkeen hävitän aineiston.

Tutkimustulosten raportoinnin teen rehellisesti ja huolellisesti. Viittaan oikeaoppisesti käyttämiini lähteisiin ja esitän muiden tutkijoiden ajatukset tarkkuutta noudattaen. Ymmärrän, että esiyymmärrykseni aiheesta vaikuttaa siihen, miten tulkitsen ja analysoin aineistoa. Pyrin suhtautumaan aineistoon mahdollisimman objektiivisesti ja ymmärtämään omat ennakko-oletukseni, jotta ne eivät vaikuttaisi tutkimuksen tuloksiin (vrt. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006). Tutkimuksen eettisyyden kannalta on hyvä, jos tutkija osaa suhtautua kriittisesti omaan työhönsä eikä se vähennä tutkimuksen arvoa (Vakimo 2010, 91–95). Kerron avoimesti tekemistäni ratkaisuista, perustelen niitä sekä arvioin, miten ne vaikuttavat tutkimustuloksiin. Kerron myös tekemistäni haastavista ratkaisuista sekä virheistäni. Reflektoin omia ratkaisujani, jotta toiset tutkijat voivat välttää tulevaisuudessa samoja virheitä (vrt. Vakimo 2010, 91–95).

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä pääluvussa esittelen kyselystä saatuja tutkimustuloksia. Ensimmäisessä luvussa käsittelen kyselyn väittämiä 1–15 ja avovastauksia 18, 19 ja 20. Toisessa luvussa käsittelen monivalintakysymyksiä 16 ja 17 sekä avovastausta 21.

### 5.1 Opiskelijoiden tunneällyn kehittyminen sosiaalityön koulutuksen aikana

Tässä luvussa etsin vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni. Tutkin, mitä tunneällyn ulottuvuuksia sosiaalityön koulutus on opiskelijoiden arvioiden mukaan kehittänyt ja miten opiskelijat kuvaavat avovastauksissa tunneälytaitojensa kehittymistä.

Kuten taulukosta 4 voidaan havaita, ei eri tunneälytaitojen ulottuvuuksien kesken ole merkittäviä eroja siinä, missä määrin opiskelijat arvioivat sosiaalityön koulutuksen niitä kehittäneen. Eniten koulutuksen nähdään kehittäneen itsehallintaan liittyviä taitoja (ka 3,7) ja vähiten empaattisuuteen liittyviä taitoja (ka 3,3). Keskiarvoja tarkasteltaessa opintojen nähtiin kehittäneen tunneälytaitoja melko tasaisesti.

TAULUKKO 4. Tunneällyn ulottuvuuksien keskiarvot, vaihteluvälit ja keskihajonnat.

Summamuuttujat	Keskiarvo	Vaihteluväli	Keskihajonta
Emotionaalinen itsetietoisuus	3,4	2,2–5,0	0,609
Itsehallinta	3,7	2,5–4,8	0,506
Empaattisuus	3,3	1,7–5,0	0,828
Kannustavuus	3,4	2,0–4,7	0,677

Vaihteluväliä tarkasteltaessa voidaan nähdä, että opiskelijoiden arvioissa oli eroavaisuuksia. Varsinkin empaattisuus-summamuuttujan vaihteluväli oli suuri (1,7–5,0). Tämän perusteella voidaan sanoa, että opiskelijat arvioivat empaattisuutta hyvin eri tavalla keskenään. Toisten mielestä se oli kehittynyt hyvin paljon opintojen aikana, kun taas toisten mukaan se ei ollut juurikaan kehittynyt. Taulukosta 4 nähdään myös, että keskihajonnat olivat heikkoja muissa paitsi empaattisuuden ulottuvuudessa. Tämä tarkoittaa sitä, että opiskelijoiden vastaukset olivat muiden ulottuvuuksien kohdalla melko yhdenmukaisia. Seuraavissa luvuissa tarkastelen yksityiskohtaisemmin sitä, mitä tutkimuksen tulokset kertovat koulutuksen kyvystä kehittää tunneällyn eri ulottuvuuksia

### 5.1.1 Emotionaalinen itsetietoisuus

Emotionaalinen itsetietoisuus on kykyä tunnistaa omat tunteet ja niiden vaikutukset (Golemanin ym. 2002, 253). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen liittyy tunteiden tunnistaminen ja niiden kanssa työskentely (Ruch 2005). Tunteilla nähdään kuitenkin olevan kaksisuuntainen rooli; sosiaalityöntekijä antautuu asiakkaan tunnekokemuksille, mutta hän pystyy samaan aikaan ymmärtämään myös niiden vaikutukset itseensä sekä käytännön työhön. (Ingram 2013.)

Emotionaalisen itsetietoisuuden taidoista opiskelijat arvioivat kyvyn hahmottaa laajasti kokonaisuuksia kehittyneen eniten opintojen aikana. Lähes kaikki vastaajat ovat samaa mieltä siitä, että opinnot ovat kehittäneet heidän kykyään hahmottaa laajasti kokonaisuuksia. Rostilan (2012, 78) mukaan laajojen kokonaisuuksien hahmottaminen on sosiaalityössä tärkeää, koska asiakkaiden tilanteet ovat usein monimutkaisia ja vaikeasti hahmotettavia, eikä niihin löydy välttämättä yhtä oikeaa ratkaisua. Pauli Niemelä (2012, 20) lisää, että sosiaalityöntekijän on olennaista osata hahmottaa kaikki tilanteeseen kuuluvat ja vaikuttavat tekijät, mikä edellyttää työstä tilanneselvitystä (2012, 20).

Puolet opiskelijoista koki opintojen kehittäneen heidän kykyään tunnistaa, millaisia vaikutuksia heidän omilla tunteillaan on. Omien tunteiden tiedostamisen myötä tunnekokemuksien arvioiminen, vertaileminen ja sääteleminen on tehokkaampaa (Kokkonen 2017, 11-16), minkä voidaan nähdä mahdollistavan asiakkaan arvostavan kohtaamisen (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 12 mukaan Healy 2018). Opiskelijoiden vastauksissa tämä näkyi intuitiivisuutena ja tunnetietoisuutena. Opiskelijat kuvasivat oppineensa tunnistamaan ja tiedostamaan omia tunteita sekä säilyttämään ammatillisuuden haastavissakin asiakastilanteissa hillitsemällä omia tunnereaktiota. Suuria tunteita herättäneet asiakastilanteet purettiin jälkikäteen työkaverin kanssa.

Luottamus omaan intuitioon on kehittynyt. Negatiivisten tunteiden hallinta samoin. (H25)

Voin olla yhtä aikaa tunteellinen, että ammattimainen, asiakkaan edessä/ kanssa ei tietysti itketä, mutta muuten saa olla oma itsensä ja erityisen kuormittavat tilanteet päästän purkuun tapaamisen jälkeen puhumalla kollegalle...(H9)

Opintojen aikana koen kehittyneeni omien tunteiden tunnistamisessa ja tiedostamisessa. Se on tärkeää, jotta omat tunteet/asenteet eivät pääse vaikuttamaan työskentelyymme. (H47)

Opiskelijat pitivät tärkeänä sitä, että omat tunteet osataan tunnistaa, jotta ne eivät vaikuta negatiivisesti työskentelyyn. Winterin ym. (2019) mukaan sosiaalityöntekijä saattaa piilottaa omat tunteensa ja esittää rauhallista, jotta hän pystyy selviytymään haastavista asiakastilanteista ja suurista työmääristä. Tällä tavoin toimimalla sosiaalityöntekijä välttää kohtaamasta työn herättämiä vaikeita tunteita (Mt). Sosiaalityöntekijä saattaa myös uppoutua liikaa asiakkaidensa vaikeisiin tilanteisiin, jolloin tunnekuorma käy liian suureksi (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 5).



Sosiaalityöntekijän on hyvä osata käsitellä omia tunteitaan, jotta hän välttyy kestävämmältä stressiltä ja työkyvyttömyydeltä (Healy 2018, 83).

Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että vaikka opinnot tukivat tunteiden tunnistamista eivät ne tukeneet erityisen hyvin omista tunteista puhumisen taitoa. Sosiaalityöntekijän työssä tunteista puhumisen taito ei välttämättä pääse kehittymään, sillä sosiaalityössä omille tunteilleen ei aina saa tukea (Mänttari van der Kuip 2015; Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 5). Negatiivisina koettuja tunteita ei mielellään näytetä, vaikka ne ovat melko yleisiä sosiaalityön asiakastilanteissa. Sosiaalityöntekijät ovat monesti haluttomia paljastamaan ja keskustelemaan emotionaalisisista reaktioistaan, koska he pelkäävät näyttävänsä epäammattimaisilta (Rajan-Rankin, 2014; Thompson 2009). Forsbergin (2002, 296, 300–304) tutkimuksessa huomattiin, että opiskelijat haluavat piilottaa epävarmuutensa uusina työntekijöinä. Tämä näkyi myös tämän tutkimuksen vastauksissa, sillä muutama opiskelijoista koki, ettei uskalla kertoa omia mielipiteitään, jos ne eivät tunnu tarpeeksi päteviltä. Tämä voi selittyä sillä, että osalla opiskelijoista on jo pidempi työkokemus takanaan, jolloin ne opiskelijat, joilla ei ole ollenkaan tai vasta vähän työkokemusta, kokevat ettei heillä ole niin paljon annettavaa kuin pidemmän työkokemuksen omaavilla opiskelijoilla.

Tunteista puhumisen taitoja olisi tärkeää harjoitella opintojen aikana, jotta tunteista puhumista ei nähtäisi tabuna ja avattaisiin avoimempaa keskustelukulttuuria työpaikoille. Karen Healyn (2000) mukaan viikoittaiset ”tukitapaamiset” toisten sosiaalityöntekijöiden kanssa parantavat sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamista, kun he pääsevät kriittisesti refleктоimaan ja purkamaan haastavia asiakastapauksia yhdessä (Fook 2013). Pohdiskelemalla ja kokemuksia ymmärtämällä voidaan vähentää niiden negatiivisia vaikutuksia tulevaisuudessa. Asioiden käsitteleminen edistää myös ammatillista oppimista. (Healy 2018, 83.) Tunteiden tunnistamista ja tunteista puhumista voidaan edistää opetuksessa esimerkiksi tunteita herättävien tapaustutkimusten avulla. (Sewell 2020.) Harjoitteiden myötä voidaan normalisoida vaikeita kokemuksia, jotta opiskelijalle ei jää sellainen mielikuva, että hän on ainoa, joka kokee negatiivisia tunteita asiakasta kohtaan. Vastauksissa opiskelijat kertoivat päässeensä työharjoittelussa ohjaajan tai työssä kollegan kanssa refleктоimaan haastavia asiakastilanteita. Harjoittelun ohjaajilla onkin tärkeä rooli tukea opiskelijaa refleктоimaan myös negatiivisia tunteita.

Opiskelijoista suurin osa on samaa mieltä siitä, että opinnot ovat parantaneet heidän kykyään kohdata asiakkaat ennakkoluulottomasti. Sosiaalityössä tämä on erityisen tärkeää, sillä ennakkoluulot voivat estää luottamuksellisen asiakassuhteen syntymisen (vrt. Ingram ja Smith 2018; Barnes ym. 2015). Sosiaalityön opintoihin sisältyy opetusta erilaisista ihmisten kohtaamista haasteista ja ongelmista. Mitä enemmän opiskelijoilla on tietoa näistä, sitä paremmin he pystyvät ymmärtämään, mistä ihmisten erilaiset haasteet elämässä voivat johtua. Opintojen myötä opiskelijat ymmärtävät, että ihmisten kohtaamat haasteet eivät yleensä ole suoranaisesti heidän oma vikansa, vaan niillä saattaa olla juuret ihmisen traumaattisessa lapsuudessa tai muissa elämän vastoinkäymisissä. Opiskelijan ymmärtäessä tämän, pystyy hän

suhtautumaan asiakkaisiin ennakkoluulottomasti ja arvostavasti. Tuomen (1992, 62) mukaan tunnetyössä on tärkeää se, että oppii aidosti pitämään asiakkaasta, sillä sen myötä työilmapiiri muuttuu myönteiseksi ja työntekijä jaksaa tehdä töitä haastavankin asiakkaan kanssa. Tutustumalla toisiinsa ja toistensa mielipiteisiin, voidaan saavuttaa vastavuoroinen yhteistyösuhde.

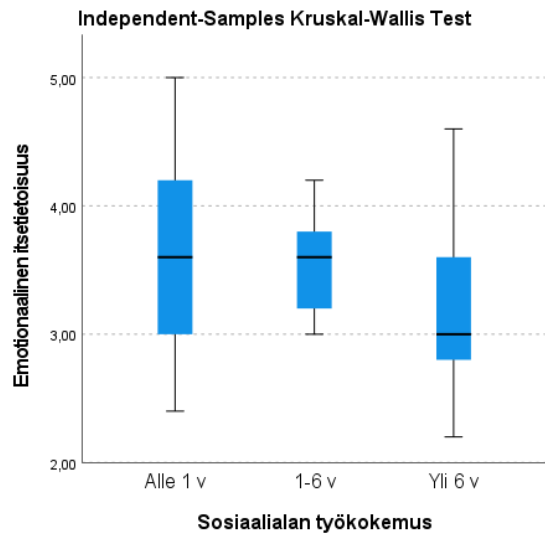
Avovastauksessa ilmenevä ihmisten kohtaamisen taito linkittyy emotionaaliseen itsetietoisuuteen ja siihen kuuluvaan kykyyn kohdata asiakas aidosti.

Ihmisten kohtaamisen taitoja ei voi koskaan harjoitella liikaa. Henkilökohtaisesti en pidä tulkinnasta, johon koulutus kannustaa, vaan enemmän pitäisi olla kuuntelemisen taitoja. (H5)

Laitisen ja Kemppaisen (2010) mukaan asiakkaan aitoon kohtaamiseen liittyy muun muassa asiakkaan ainutlaatuisuuden ymmärtäminen ja asiakkaan hyväksyminen. Vastauksissa opiskelijat toivoivat, että koulutuksessa kehitettäisiin kohtaamisen taitoja ja harjoiteltaisiin asiakkaiden kuuntelemista. Kuuntelemisen taito liittyy tunneälyn ulottuvuuksista myös empaattisuuteen.

Emotionaaliseen itsetietoisuuteen liittyvistä tunneälytaidoista opiskelijat kokivat taidon vaistota intuitiivisesti oikeat toimintatavat erilaisissa asiakastilanteissa kehittyneen kaikista vähiten. Puolet opiskelijoista oli sitä mieltä, että intuitiivisesti toimiminen ei ole kehittynyt opintojen myötä. Jan Fookin ym. (1997) mukaan sosiaalityön opiskelijat monesti ovat aluksi arkoja toimimaan tilannelähtöisesti tai intuitiivisesti asiakastilanteissa. Intuitiivinen toiminta on kuitenkin olennainen osa ammatillisuutta, sillä sen avulla voidaan löytää kunkin asiakkaan kannalta paras ratkaisu tai toimintatapa. Intuitiivinen ajattelu kehittyy, kun opiskelijalla on tarpeeksi tieteellistä sekä käytännön tietoa. (Kukkonen 2007, 56–57.) Matala tulos voi johtua siitä, että opiskelijat kokivat, etteivät olleet saaneet opintojen aikana tarpeeksi käytännön kokemusta sosiaalityöntekijän työtehtävistä. Kaittilan ym. (2014, 109, 113–117) tutkimuksessa havaittiin, että vaikka opiskelijat olivat saaneet klinikkaopetuksen myötä valmiuksia erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen, opiskelijat kokivat silti olevansa epävarmoja omista taidoistaan. Epävarmuus ei aina kuitenkaan ole huono asia, vaan se saattaa kannustaa opiskelijaa kehittämään omia taitojaan paremmiksi ja etsimään lisää tietoa.

Analyysin tulokset (Kuvio 3) osoittavat, että sosiaalialan työkokemuksella on vaikutusta siihen, miten opiskelijat kokivat opintojen parantaneen emotionaaliseen itsetietoisuuteen liittyviä tunneälytaitoja ( $p=.053$ ). Tilastollisesti merkitsevä ero löytyi 1-6 v ja yli 6 v työkokemusta omaavien välillä ( $p=.029$ ).



KUVIO 3. Sosiaalialan työkokemuksen vaikutus emotionaaliseen itsetietoisuuteen.

Kuvion 3 sininen palkki kuvaa vastausten vaihteluväliä ja musta viiva keskiarvoa. Kuvion 3 voidaan nähdä, että mitä vähemmän vastaajalla on työkokemusta, sitä enemmän hän kokee opintojen kehittäneen hänen emotionaaliseen itsetietoisuuteensa liittyviä tunneälytaitoja. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että paljon työkokemusta omaavan opiskelijan emotionaaliseen itsetietoisuuteen liittyvät tunneälytaidot ovat kehittyneet asiakastyössä saatujen kokemusten myötä. He ovat työssään kohdanneet erilaisia asiakkaita, haastavia asiakastilanteita ja joutuneet reflektoimaan, millaisia vaikutuksia omilla tunteilla on. Kaittilan ym. (2014, 109, 113–117) tutkimuksen opiskelijat kokivat kehittyneensä klinikkaopetuksen myötä asiakkaan kohtaamisessa, mutta se ei kokonaan poistanut epävarmuutta omista taidoista kohdata asiakkaita. Louise O'Connor ym. (2009) toteavat, että sosiaalityön opettajat tyypillisesti olettavat, että opiskelijoilla on jo itsetuntemusta ja kypsyyttä selviytyä työn emotionaalista vaatimuksista. Opetuksessa tulisikin huomioida opiskelijoiden erilaiset taustat ja vähemmän työkokemusta omaaville opiskelijoille voisi olla tarjolla enemmän itsetietoisuutta kehittäviä harjoituksia. Voidaan ajatella, että koulutuksen tehtävänä ei kuitenkaan ole saattaa työelämään täydellisen valmiita ja itsevarmoja sosiaalityöntekijöitä, vaan itsevarmuus ja taidot paranevat ajallaan työkokemuksen myötä.

### 5.1.2 Itsehallinta

Itsehallinnalla tarkoitetaan kykyä säädellä omia tunnetiloja, voimavaroja ja mielihaluja (Goleman ym. 2002, 254) ja tässä tutkimuksessa siihen liittyy myös kyky toimia luotettavasti. Sosiaalityöntekijän tiedostaessa tunteensa, hän pystyy tehokkaammin arvioimaan, vertailemaan ja säätämään tunnekokemuksiaan (Kokkonen 2017, 11–16).

Itsehallinnan taidoista opiskelijat arvioivat sosiaalialan arvojen mukaisesti työskentelemisen kehittyneen eniten opintojen myötä. Sosiaalityöntekijän tulee osata kunnioittaa jokaisen ihmisen ihmisoikeutta, riippumatta asiakkaan toiminnasta (Talentia 2023). Sosiaalityöntekijältä vaaditaan laajaa arvo-osaamista, jotta asiakas pystytään kohtaamaan arvokkaasti (Laasi ja Koivisto 2012, 153). Kyselyyn vastanneista opiskelijoista melkein kaikki olivat sitä mieltä, että opinnot ovat kehittäneet heidän kykyään toimia sosiaalialan arvojen mukaisesti. Tämän voidaan tulkita kertovan siitä, että sosiaalityön opinnot ovat onnistuneet opettamaan opiskelijoille sosiaalialan tärkeimmät arvot. Laitinen ja Kemppainen (2010, 150) toteavat, että asiakkaat, jotka ovat psyykkisesti ja emotionaalisesti kuormittavissa tilanteissa haastavat sosiaalityöntekijän arvo-osaamista ja lisäävät tunnekuormaa. Sosiaalialan arvojen mukaisesti työskenteleminen edellyttääkin reflektiivisyyttä ja jatkuvaa oman toiminnan tarkkailemista (Karvinen 1999, 45). Stanley ja Mettildan (2021) mukaan sosiaalityön opetussuunnitelmien suunnittelussa tulee keskittyä varsinkin reflektiokyvyn kehittämiseen, sillä se ennustaa korkeampaa tunneälykkyyttä (Mt).

Opiskelijoiden arvion mukaan opinnot olivat kehittäneet vähiten omien tunteiden hallintaa. Noin puolet opiskelijoista oli sitä mieltä, että opinnot eivät ole kehittäneet omien tunteiden hallintaa ja rauhallisena pysymistä stressi- ja kriisitilanteissa. Sosiaalityön työn luonnetta ajatellen tätä voidaan pitää huolestuttavana tietona, sillä tunteiden säätelymahdollisuus hyvän yhteistyösuhteen kehittämisen asiakkaan ja työntekijän välille (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 12 mukaan Healy 2018).

Avovastauksissa opiskelijat toivoivat oppivansa jämäkkyyttä ja tunteiden hallintaa. Jokisen (2017) tutkimuksessa sosiaalityön opiskelijat kuvasivat rauhallisuuden ja jämäkkyuden kuvastavan sosiaalityöntekijän ammattimaisuutta, minkä voidaan nähdä näkyvän myös tutkimukseni vastauksissa.

Lisäksi haluaisin oppia lisää ”jämäkkyyttä” haastavien asiakkaiden kanssa työskentelyyn, kuitenkin niin, ettei provosoidu asiakkaan käytöksestä. (H17)

Opiskelijat halusivat oppia jämäkkyyttä, jotta he pystyvät toimimaan myös haastavampien asiakkaiden kanssa. Kokemukseni mukaan jämäkkänä pysyminen on helpompaa mitä enemmän on ikää ja työkokemuksen tuomaa itsevarmuutta. Toisaalta jämäkkyys on joillekin ihmisille luontaisempaa kuin toisille ja jämäkkyyttä on mahdollista opetella. Sewellin (2020) jäsenyyksien mukaisesti jämäkkyyttä voitaisiin harjoitella esimerkiksi simulaatioiden avulla, missä opiskelija saa kokemuksen, kuinka kohdata haastavia asiakkaita ja pystyy tämän jälkeen refleктоimaan omaa toimintatapaansa.

Sosiaalityössä asiakastilanteet saattavat olla toisinaan hyvin haastavia ja asiakkaiden taholta tuleva tunnekuorma on suuri. Opiskelijat toivoivat vastauksissaan, että oppisivat käsittelemään vaikeita asiakastilanteita ymmärtäen ja halliten omia tunteitaan.

Vaikeiden asiakastapausten ja -tilanteiden käsittely ja omien tunnekokemusten ymmärtäminen sekä hallinta niihin liittyen. (H11)

Erityisesti haastavissa asiakastilanteissa sosiaalityöntekijän itsesäätelytaidot nousevat tärkeään rooliin. Jos sosiaalityöntekijä ei osaa säädellä voimakkaita tunnekokemuksia asiakastilanteissa, kommunikaatio asiakkaan kanssa vaikeutuu (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 12 mukaan Healy 2018). Vihan ja inhon tunteet saattavat estää sosiaalityöntekijää tarkastelemasta asioita objektiivisesti, eikä hän välttämättä kykene ajattelemaan asioita asiakkaan näkökulmasta. Työntekijän on hyvä osata etäännyttää tarpeeksi itseään tilanteesta, jolloin hän pystyy tarkastelemaan asioita huomioiden kaikkien osapuolten näkemykset. Ammatillinen toiminta mahdollistuu, kun sosiaalityöntekijä osaa säädellä tunteitaan asiakastilanteissa. Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021, 13) mukaan työntekijän ei tarvitse kuitenkaan pysyä täysin neutraalina, vaan hän voi ilmaista tunteita selkeästi ja määrätietoisesti. Itsehallintaan ja luotettavuuteen liittyy se, että sosiaalityöntekijä arvostaa ja kunnioittaa asiakasta omana itsenään, vaikka hän herättäisi työntekijässä negatiivisia tunteita (Isokorpi 2004, 146). Näiden negatiivisten tunteiden hallitsemiseen ja haastavien asiakkaiden kohtaamiseen opiskelijat toivoivat saavansa lisää työkaluja.

Itsehallinta näkyi avovastauksissa kykynä pysyä rauhallisena haastavissa asiakastilanteissa ja omien tunteiden säätelytaidoissa.

Työharjoittelun aikana ainakin minulle jotenkin entisestään vahvistui se, miten tärkeää on pysyä itse rauhallisena, vaikka asiakastilanne olisi kaikkea muuta kuin rauhallinen...(H6)

Koen hiukan kehittyneeni oman impulsiivisuuden säätelyssä... (H44)

...työn ja asiakkaiden tilanteiden itsessä herättämien tunteiden hallinnassa jonkin verran...(H11)

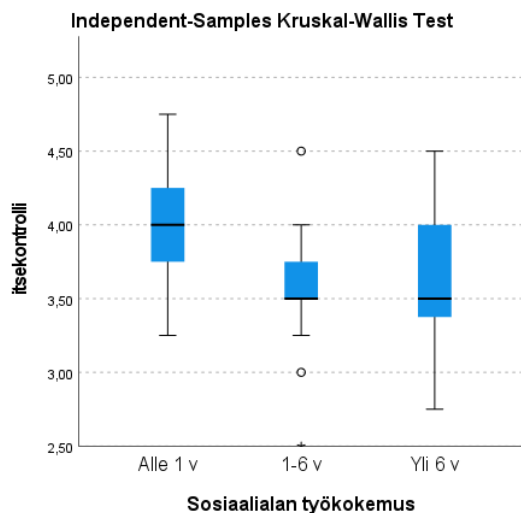
Vastaajat käyttivät kuvatessaan itsehallinnan taitojen kehittymistä maltillisia termejä, kuten "hiukan" ja "jonkin verran". Tämän voidaan ajatella liittyvän siihen, että itsehallinnan taidot eivät olleet kehittyneet niin paljoa. Vastaajat kertoivat, että asiakastilanteissa täytyy pysyä rauhallisena, oli tilanne, miten haastava tahansa. Rauhallisuus korostui myös Jokisen (2017) tutkimuksessa, jossa sen nähtiin olevan yksi sosiaalityöntekijän ammatillisuutta edustavista tekijöistä. Winterin ym. (2019) mukaan tässä saattaa olla kyse siitä, että sosiaalityöntekijä piilottaa omat tunteensa, jotta hän pystyy selviytymään haastavista asiakastilanteista.

Kukaan vastaajista ei maininnut avovastauksissa saaneensa teoriaopetusta tunteiden säätelystä. Tunteiden säätelyä oli vastausten perusteella opittu lähinnä työharjoitteluiden aikana ohjaajan työskentelyä seuratessa ja yhdessä tilanteita reflektoidessa. Teoriaopetus tunteiden säätelystä antaa kuitenkin pohjaa sille, että opiskelija ymmärtää, millainen merkitys on sosiaalityöntekijän kyvyllä säädellä omaa ja asiakkaan tunnetilaa (vrt. Kokkonen 2017, 28–29). Teoriaopetuksen myötä opiskelija voi alkaa pohtia millaiset tunteiden säätelykeinot toimivat omassa työssä.

Suurin osa vastaajista oli samaa mieltä, että opinnot ovat parantaneet heidän kykyään myöntää omat virheensä. Sosiaalityönkoulutuksen yksi tärkeä tehtävä on opettaa vastuullisuutta, mikä ilmenee sitoutumisena ammattieettisiin sääntöihin (Karvinen 1999, 17, 45). Omien virheiden myöntäminen on haastavaa, mutta suhdeperustaisesti toimiva sosiaalityöntekijä ymmärtää sen, että myöntämällä omat virheensä, luo hän luottamuksellista yhteistyösuhdetta asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on vahvistaa turvallisuuden tunnetta asiakastilanteissa ja herättää luottamusta. Hän pystyy hyväksymään asiakkaan arvokkaana ihmisenä, vaikka asiakkaan kohtaaminen herättäisi negatiivisia tunteita. (Isokorpi 2004, 146.)

Sosiaalityön ollessa muutokseen tähtäävää työtä, tulee sosiaalityöntekijän kyetä ottamaan puheeksi myös vaikeita asioita. Melkein kaikki opiskelijat olivat sitä mieltä, että opinnot ovat antaneet valmiuksia puuttua epäeettiseen toimintaan ja vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että opinnot ovat parantaneet opiskelijoiden kykyä itsehallintaan ja luotettavasti toimimiseen. Toisaalta voidaan nähdä, että opiskelijat toivovat lisää opetusta itsehallinnan taidoista, sillä niiden kehittymistä koulutuksen aikana kuvattiin vähäisesti ja maltillisesti.

Kuviosta 4 nähdään, että sosiaalialan työkokemuksella oli vaikutusta siihen, miten opiskelijat kokivat opintojen parantaneen itsehallintaan liittyviä tunneälytaitoja ( $p=.036$ ). Tilastollisesti merkitsevä ero löytyi verrattaessa vastaajia, joilla oli alle yksi vuosi työkokemusta niihin, joilla oli 1-6 vuotta työkokemusta ( $p=.017$ ) tai yli kuusi vuotta työkokemusta ( $p=.031$ ).



KUVIO 4. Sosiaalialan työkokemuksen vaikutus itsehallintaan.

Opiskelijat, joilla oli alle yksi vuosi sosiaalialan työkokemusta arvioivat opintojen kehittäneen paljon heidän itsehallintaansa liittyviä tunneälytaitoja, kun taas enemmän työkokemusta omaavat opiskelijat arvioivat itsehallinnan taitojen kehittyneen vähemmän (Kuvio 4). Tämä voi johtua siitä, että enemmän työkokemusta omaavilla on jo muodostunut itsehallintaan ja tunteiden hallintaan liittyviä tunneälytaitoja

sosiaalialan työtehtävien myötä. Tilastollisesti merkitsevää eroa ei ollut enää havaittavissa, jos sosiaalialan työkokemusta oli kertynyt yli yksi vuosi.

### 5.1.3 Empaattisuus

Empatialla tarkoitetaan kykyä ymmärtää muita, heidän tunteitaan ja välittää heidän tarpeistaan (Goleman ym. 2002, 48–50). Empaattisuus linkittyy vahvasti suhdeperustaiseen työtapaan. Suhdeperustaisessa sosiaalityössä keskeistä on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutussuhde. (Howe 1998, 45–46, 53).

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että sosiaalityön opinnot vaikuttivat hieman myönteisesti empaattisuuden ulottuvuuteen. Hieman yllättävää oli, että empaattisuus ei ollut kehittynyt tämän enempää. Tähän vaikuttaa paljon se, että yksi empaattisuutta mittaava väittämä sai suhteessa kahteen muuhun väittämään selvästi matalamman keskiarvon (kts. taulukko 2, s. 32), joka laski summamuuttujan keskiarvoa. Tämä päätelmä tukee avovastauksien tuloksia, sillä niissä opiskelijat nostivat esille paljon empaattisuuteen liittyviä tunneälytaitoja. Matalampi tulos voi toki johtua myös siitä, että empaattisuuden ulottuvuuteen kuuluvia kysymyksiä oli vain kolme. Jos kysymyksiä olisi ollut enemmän, olisivat tulokset voineet olla erilaiset. Osasyynä voi olla sekin, että ehkä empaattisuuteen valikoituneet kysymykset eivät lopulta mitanneet kyseistä ulottuvuutta niin hyvin.

Kyselyn tulosten perusteella opinnot eivät olleet kehittäneet opiskelijoiden kykyä tunnistaa muiden tunnetiloja. Tämän voidaan nähdä vaikeuttavan merkittävästi asiakkaan empaattista kohtaamista, sillä kriisitilanteessa sosiaalityöntekijän tulee kiinnittää erityistä huomiota omaan sekä asiakkaan tunnetilaan. Kriisitilanteissa negatiivisina pidetyt tunteet: pelko, viha, suru, inho, ahdistus ja epätoivo, nousevat esille. Hankalien ja haavoittavien kokemusten käsitteleminen ja kohtaaminen vaativat erityistä herkkyyttä ja tunneälyä sosiaalityöntekijältä. (Bergman-Pyykkönen ja Salovaara 2021, 34; Isokorpi 2004, 143; Morrison 2007.) Sosiaalityöntekijän tulee pysähtyä huomaamaan asiakkaan tunne, kuunnella sen sanoma ja reagoida tietoisesti tilanteeseen sopivalla tavalla (Healy 2018). Jos sosiaalityöntekijä ei osaa tunnistaa asiakkaan tunnetiloja, ei hän pysty reagoimaan tilanteessa oikealla tavalla. Tällöin hän ei pysty tukemaan asiakasta haastavassa elämäntilanteessa.

Empaattisuuden taidoista opiskelijat arvioivat opintojen kehittäneen eniten kykyä kuunnella muita tarkkaavaisesti ja ymmärtää heidän näkökulmiaan. Ingramin (2013) mukaan sosiaalityöntekijän tehtävänä on asiakkaan tunteiden ja näkökulmien kuunteleminen, ymmärtäminen ja hallitseminen (Ingram 2013). Asiakkaan kohtaaminen ja heidän elämäntilanteiden ymmärtäminen kuuluvat keskeisesti sosiaalityön koulutuksen tavoitteisiin (Kempainen 2006, 236).

Erilaisten näkökulmien ja ajattelutapojen ymmärtäminen, hyväksyminen ja niiden yhteensovittaminen, yksilöllisten ratkaisujen pohtiminen, vaikeiden asioiden neutraali puheeksi ottaminen. Harjoittelut ovat olleet näissä antoisimpia. (H32)

Kuunteleminen ilman, että koko ajan valmistautuu omaan puheenvuoroonsa, kohtaaminen asiakaslähtöisesti. (H7)

Olen oppinut keskittymään kuuntelemaan mitä asiakas sanoo tai on sanomatta. (H38)

Vastauksissa opiskelijat mainitsivat useimmiten opintojen kehittäneen kykyä ymmärtää ihmisten erilaisia näkökulmia. Useampi opiskelija mainitsi osaavansa opintojen myötä kuunnella tarkkaavaisemmin asiakasta ja huomaavansa myös niitä asioita, joita puheessa ei sanoiteta. Opiskelijat vastasivat oppineensa myös sietämään hiljaisuutta. Nämä liittyvät kykyyn kuunnella aktiivisesti asiakasta. Aktiivisessa kuuntelemisessa sosiaalityöntekijä kuuntelee keskittyneemmin, havainnoiden ja eläytyvästi asiakasta (Tuomi 1992, 65). Opiskelijoiden vastausten perusteella muiden ihmisten ymmärtämisen ja kuuntelemisen taito kehittyy melko hyvin koulutuksen aikana.

Reilu puolet vastaajista oli samaa mieltä siitä, että opinnot ovat parantaneet heidän kykyään kohdata erilaisista taustoista ja kulttuureista tulevien ihmisten kanssa. Opintojen nähtiin tukevan empatiakyvyn kehittymistä ja auttavan ymmärtämään, miksi ihmiset toisinaan toimivat paheksuttavasti.

Opintojen myötä empatiakyky on lisääntynyt, koska ymmärrän paremmin syitä ihmisten paheksuttavallekin toiminnalle. (H45)

...koulutus laajentaa mielestäni tehokkaasti empatiakykyä, etenkin kykyä ymmärtää toisenlaisessa tilanteessa olevia ihmisiä. (H31)

...kaikki vertaiset ovat erilaisista taustoista, joten jo opintojen aikana hyväksyy erilaisia ihmisiä. (H41)

Analyysin perusteella empaattisuus näkyi kykynä asettua toisen asemaan ja ymmärtää hänen näkökulmiaan sekä aktiivisena kuunteluna. Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021, 14) mukaan empaattisuuteen liittyy keskeisesti kyky samaistua asiakkaan kokemuksiin. Koulutuksen myötä opiskelijat kokivat ymmärtävänsä ihmisten erilaisia tilanteita ja sitä, miten ihmisen tausta vaikuttaa hänen toimintaansa. Muutama vastaajista mainitsi, että muiden opiskelijoiden erilaiset taustat ovat edistäneet kykyä ymmärtää ja hyväksyä erilaisia ihmisiä.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kulttuurinen tausta vaikuttavat siihen, miten hyvin he ymmärtävät toisiaan (Tuomi 1992, 18). Suomessa tunnekulttuuri on pidättyväisempää ja ikävien tunteiden näyttämistä ei nähdä soveliaana. Lasten kiukkua saatetaan mitätöidä, minkä myötä lapsi oppii piilottamaan ikävät tunteensa. Tämä voi johtaa tunnesäätelyn haasteisiin, jotka voivat näkyä esimerkiksi tunteiden ja mielialojen nopeina vaihteluina. Suomessa asiat kuitenkin pyritään sanomaan suoraan ilman turhia kiertelyitä. Joissain kulttuureissa asiat ilmaistaan epäsuorasti sanattoman viestinnän avulla tai ei sanota suoraan kieltävää vastausta. Nämä saattavat johtaa vuorovaikutuksessa väärin ymmärryksiin. Sosiaalityöntekijän onkin hyvä olla tietoinen eri kulttuureissa vallitsevista tunnesäännöistä, jotta hän osaa ottaa ne huomioon asiakastilanteissa.



Morrison (2005b) toteaa, että auttamisammatteihin hakeutuvilla oletetaan olevan jo erityisen hyvät sosiaaliset taidot, minkä vuoksi opetussuunnitelma ei yleensä enää pyri parantamaan opiskelijoiden sosiaalisia taitoja. Kaikilla opiskelijoilla ei kuitenkaan ole takanaan pitkää työkokemusta, jonka myötä heidän kykynsä kohdata asiakkaita empaattisesti ei ole välttämättä kehittynyt niin paljon kuin pidemmän työkokemuksen omaavilla. Empaattisuuden nähdään kuitenkin olevan sosiaalityöntekijä tärkein tunneälytaito (Ingram 2013, Winter ym. 2019), joten sen kehittäminen opintojen aikana on tärkeää. Grantin ym. (2014) mukaan opintoihin sisältyvillä harjoitteilla voidaan kehittää merkittävästi opiskelijoiden empatiakykyä. Sosiaalialan työkokemuksella ei ollut tilastollisesti merkitsevää vaikutusta siihen, miten opiskelijat arvioivat opintojen kehittäneen empaattisuuteen liittyviä tunneälytaitoja.

#### 5.1.4 Kannustavuus

Kannustavuudella tarkoitetaan sosiaalityöntekijän kykyä kannustaa, sitouttaa ja motivoida asiakasta (McMullin 2017, 20–22). Kyselyn tulosten perusteella opiskelijat kokivat opintojen vaikuttaneen myönteisesti heidän kykyynsä kannustaa ja kehittää muita. Sosiaalityössä asiakassuhteen tarkoituksena on tukea asiakasta kohti positiivista muutosta (Ingram ja Smith 2018). Siinä kuinka hyvin opinnot olivat parantaneet valmiutta antaa oikea-aikaista palautetta, oli enemmän vaihtelua. Isompi osa opiskelijoista oli sitä mieltä, että opinnot ovat parantaneet palautteen antamisen taitoja, mutta toisaalta kolmannes oli sitä mieltä, että opinnot eivät ole parantaneet kyseistä taitoa. Yksi selittävä tekijä saattaa olla se, missä vaiheessa opintoja opiskelija on. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että maisteriseminaarissa kehitetään opponointitaitoja, joita ei muiden kurssien aikana tule niin paljoa harjoiteltua. Kandidiseminaariin sisältyy toki myös opponointia, mutta vähän pienemmässä määrin verrattuna maisteriseminaariin.

Opiskelijoiden arvioiden mukaan heidän kykynsä motivoida ja innostaa ihmisiä ei ollut juurikaan kehittynyt opintojen myötä. Kannustavuuteen liittyvistä tunneälytaidoista opiskelijat halusivat kehittyä palautteen antamisessa ja asiakkaan motivoimisessa. Asiakkaan vahvuuksien huomioimista ja motivointia kuvataan sosiaalityössä usein voimaannuttamisena.

Kannatteleva, voimaannuttava ja terapeutin työote tulevat esille vain kauniina sanoina, mutta niiden harjoittelu jää pitkälti opiskelijan itsensä harteille. (H32)

Sosiaalityössä on tärkeää antaa asiakkaalle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa (Laitinen ja Kemppainen 2010, 166). Vastauksissa todettiin, että voimaannuttavan työtavan opettelu jää pääosin opiskelijan vastuulle. Tästä voidaan päätellä, että opintoihin toivottaisiin kuuluvan lisää opetusta siitä, miten motivoida haastavassa elämäntilanteessa olevia asiakkaita. Arja Tuomi (1992, 27) ajattelee, että sosiaalityöntekijä voi emotionaalisesti kannustaa ja motivoida asiakasta reagoimalla hänen asioihinsa esimerkiksi kiinnostumisella ja ilahtumisella. Muutostyö on

kuitenkin toisinaan haastavaa, sillä suhteet ovat monimutkaisia ja asiakkaan mielipide tarvittavasta muutoksesta voi erota suuresti sosiaalityöntekijän näkemyksestä.

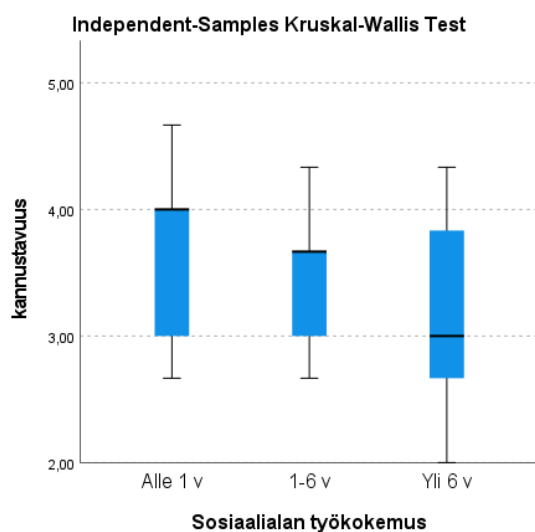
Suurin osa vastaajista oli samaa mieltä siitä, että opintojen myötä heidän kykynsä ymmärtää muiden ihmisten tavoitteita, vahvuuksia ja heikkouksia on kehittynyt. Tämän väittämän kohdalla hajonta oli tosin suurempaa. Kannustavuuteen liittyviä tunneälytaitoja oli löydettävissä vähiten opiskelijoiden avovastauksista. Kannustavuutta käsitteellistettiin muun muassa valmiutena antaa oikea-aikaista palautetta ja kykynä motivoida asiakkaita.

Olen parempi palautteen antaja ja vastaanottaja. (H15)

Motivoiva puhe, jossa kannustan ihmistä ja annan hänelle kuulluksi tuleminen tunteen toistamalla omin sanoin asioita, joita hän on minulle kertonut. (H30)

Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu kyky huomioida asiakkaan vahvuudet ja voimavarat sekä antaa tukea niiden edistämiseen (Talentia 2023). Tämä edellyttää sosiaalityöntekijältä kykyä kannustaa, sitouttaa ja motivoida asiakasta (McMullin 2017, 20–22). Vastauksissa tämän edistäminen näkyi kykynä motivoida asiakasta kohti yhdessä laadittuja tavoitteita. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on luoda mahdollisuuksia myönteiseen muutokseen asiakkaan elämässä (Kananoja 2017, 185; Rollins 2020), mikä mahdollistuu, kun asiakas saa tunteen, että häntä kuunnellaan ja hänen asioillaan on merkitystä.

Vastaajan sosiaalialan työkokemuksella oli tilastollisesti merkitsevä yhteys kannustavuus-summamuuuttuun yhden ryhmän välillä. Kyseisellä summamuuttujalla tutkittiin, miten opinnot ovat tukeneet opiskelijan kykyä kannustaa ja kehittää muita. Kuvioista 5 voidaan nähdä, että tilastollinen merkitsevyys oli ryhmien alle yksi vuosi työkokemusta ja yli kuusi vuotta työkokemusta välillä ( $p=.043$ ).



KUVIO 5. Sosiaalialan työkokemuksen vaikutus kannustavuuteen.

Vastaajat, joilla oli alle vuosi työkokemusta, kokivat opintojen kehittäneen tunneälytaidoista kykyä kannustaa ja kehittää muita selvästi enemmän verrattuna heihin, joilla työkokemusta oli yli kuusi vuotta. Pidempään sosiaalialalla työskennelleet ovat päässeet työelämässä kehittämään kykyään kannustaa ja motivoida muita, joten ehkä sen vuoksi he kokevat, että opinnoilla ei ole ollut niinkään kehittävää vaikutusta kyseisiin taitoihin. Tämä tulos voi selittyä myös sillä, että pidemmän työkokemuksen omaavalla opiskelijalla on jo alkujaan paremmat tunneälytaidot kuin vähemmän työkokemusta omaavalla opiskelijalla. Virtasen (2013, 137) tutkimustulosten mukaan mitä pidempi työkokemus opettajalle oli, sitä paremmat hänen tunneälytaitonsa olivat.

Yhteenvedon voidaan todeta, että opiskelijat arvioivat sosiaalityön koulutuksen vaikuttaneen vähintään hieman myönteisesti kaikkien tunneälyn ulottuvuuksien kehittymiseen. Erityisesti itsehallintaan liittyvien kykyjen koettiin kehittyneen opintojen aikana.

## 5.2 Tunneälytaitoja kehittävät opetusmenetelmät

Tutkimuksessa opiskelijoita pyydettiin arvioimaan, mitä Sewellin (2020) tunneälytaitoja kehittäviä opetusmenetelmiä sosiaalityön opetuksessa nykyisin hyödynnetään ja mitä opetusmenetelmiä tulisi hyödyntää opetuksessa. Opetuksessa tällä hetkellä hyödynnettäviä menetelmiä kysyttiin, jotta voitiin paremmin ymmärtää tutkimuksen kontekstia ja opetuksen nykytilannetta. Opintoihin kuuluneita opetusmenetelmiä tutkittiin monivalintakysymyksellä. Vastaajia pyydettiin kahdeksasta Sewellin (2020) jäsenyyksen pohjalta muodostetusta vaihtoehdosta valitsemaan ne opetusmenetelmät, joita heidän opinnoissaan on käytetty (Kuvio 3).



## KUVIO 6. Tunneälytaitojen opetustavat (%). (N=49)

Lähes kaikkien vastaajien (88 %) mukaan reflektiivistä kirjoittamista oli sisällytetty heidän opintoihinsa. Reflektiivistä opetusta oli vastausten perusteella tarjottu esimerkiksi reflektiivisten esseiden muodossa, minkä vastaajat olivat kokeneet hyväksi tavaksi kehittää heidän tunneälytaitojaan. Reflektiivisyys kuuluu Sewellin (2020) luokituksen mukaan kognitiivisiin opetustyyliin ja sen tarkoituksena on herätellä kysymyksiä siitä, mitä muut saattavat ajatella tai tuntea sosiaalityöntekijän toimista. Ingramin ja Smithin (2018) mukaan tämä sopii hyvin ajatukseen itsetietoisuuden ja tunneälytaitojen tärkeydestä suhdeperustaisessa sosiaalityössä.

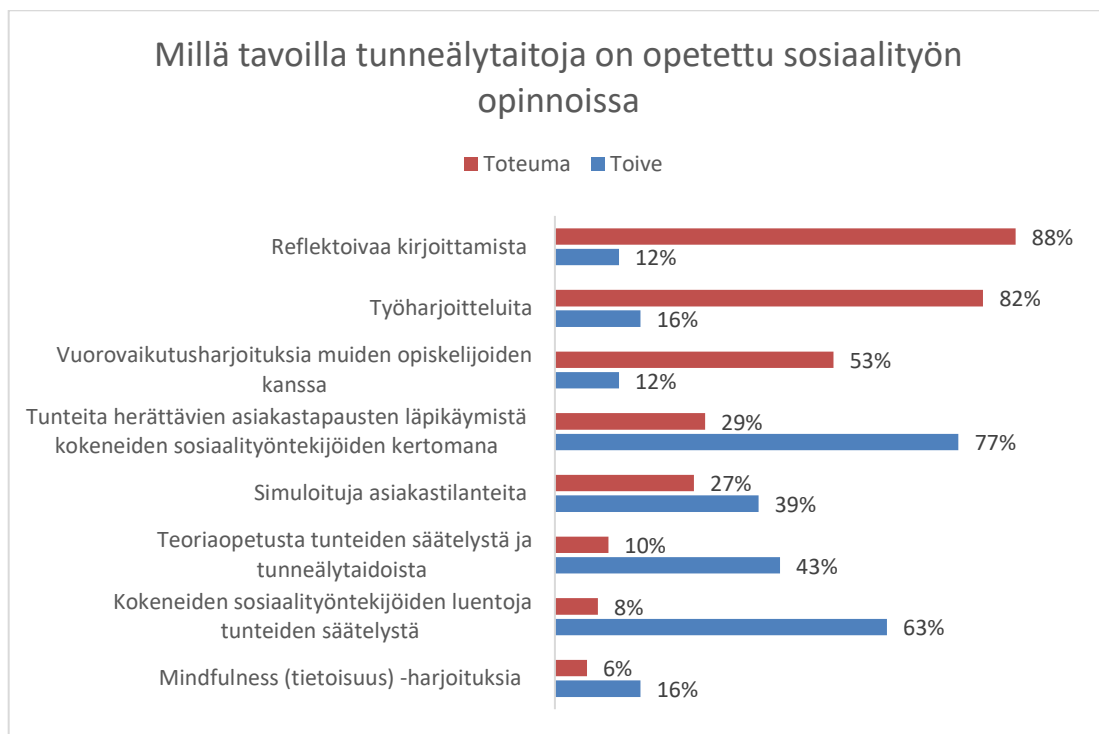
Työharjoitteluita oli opiskelijoiden vastausten perusteella kuulunut melkein kaikkien opintoihin (82 %). Tosin työharjoitteluita olisi pitänyt sisältyä kaikkien vastaajien opintoihin, sillä jo kandidaatissa opintoihin kuuluu työharjoittelu. Tässä voi kuitenkin olla kyse siitä, että osa vastanneista on aloittanut juuri maisteriopinnon eikä kaikkien yliopistojen aineopintokokonaisuuksiin kuulu työharjoittelua. Tämän tyyppisessä tilanteessa työharjoittelu pitää suorittaa heti maisterivaiheen aluksi. Sewellin (2020) luokituksen mukaan työharjoittelut kuuluvat kokonaisvaltaiseen oppimiseen mahdollistaen omien tunnereaktioiden tutkimisen, sosiaalityöntekijöiden tunteiden hallinnan tarkkailemisen ja palautteen saamisen omista tunteiden säätelytaidoista (Bogo 2015).

Puolet vastaajista (53 %) kertoi opintoihinsa kuuluneen vuorovaikutusharjoituksia muiden opiskelijoiden kanssa. Mooradianin (2008) mukaan roolileikit ja vuorovaikutusharjoitukset luokkaympäristöissä mahdollistavat laajan soveltamisen ja toistuvan harjoittelun, mikä voi lisätä tunnetietoisuutta ja parantaa tunteiden säätelyä. Muutama vastaajista kuitenkin koki opintoihin kuuluneet vuorovaikutusharjoitukset hyödyttöminä, sillä ne eivät kuvastaneet todellista asiakastilannetta. Tämä sama huomio on tehty myös tutkimuksissa, joiden mukaan vertaisten käyttö asiakkaan roolissa vaarantaa realistisen kliinisen kuvauksen (Katz ym. 2014; Olson ym. 2015). Tutkitusti toimivampi tapa on simulaatioharjoitukset, joissa hyödynnetään näyttelijöitä (Mooradian 2008). Tunteita herättävien asiakastapausten läpikäymistä kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kertomana oli ollut noin kolmasosalla opiskelijoista (29 %). Selvästi vähiten opetusta oli ollut tunteiden säätelyyn ja mindfulnessiin liittyen. Mindfulness ei ole saanut Suomesta jalansijaa ehkä siksi, että koulutuksemme on tutkimuspainotteista eikä kyseistä menetelmää ole tutkittu vielä tarpeeksi. Ulkomaisten tutkimusten mukaan mindfulnessilla voisi olla kuitenkin potentiaalia tukea sosiaalityön opiskelijoita lisäämällä heidän tietoisuuttaan ja kykyään sietää emotionaalisia reaktioita esimerkiksi stressiä (Bogo ym. 2013).

Yhteenvedon voidaan todeta, että sosiaalityön koulutuksessa hyödynnetään Sewellin (2020) luokituksen mukaisia kognitiivisia ja kokonaisvaltaisia opetusmenetelmiä. Kognitiivisista opetustyyleistä hyödynnetään pääosin reflektiivisiä. Tiedon jakaminen sekä tunteita herättävät tapaustutkimukset jäävät

vain pieneen rooliin. Kokonaisvaltaisista opetusmenetelmistä hyödynnetään työharjoitteluita sekä vuorovaikutusharjoituksia. Fysiologiset opetusmenetelmät jäävät opiskelijoiden vastausten perusteella selvästi vähemmälle huomiolle.

Opiskelijoiden tunneälytaitojen opetukseen liittyviä toiveita koskevassa kysymyksessä vastaaja sai valita kolme mielestään tärkeintä opetusmenetelmää. Vertailun vuoksi tämänhetkistä opetustilannetta ja toiveita kartoittavat kysymykset on koottu alla olevaan kuvioon 7.



KUVIO 7. Toteutuneet tunneälytaitojen opetusmenetelmät ja opiskelijoiden toiveet (%). (N=49)

Kaikkein yleisimmin (80 % vastaajista) opetusta toivottiin tunteita herättävien ja haastavien asiakastapausten läpikäymisestä kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kertomana (Kuvio 7). Kyky tunnistaa ja nimetä erilaisia asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkökulmiin liittyviä tunteita keskustelun ja tunteita herättävien tapaustutkimusten avulla voi laajentaa opiskelijoiden tunnesanavarastoa ja normalisoida vaikeita kokemuksia. (Sewell 2020.) Tämän tyypistä menetelmää Grant ym. (2014) kokeilivat tutkimuksessaan. He toteuttivat tunneälyn ja -kompetenssien kehittämiseen tähtäävän työpajan ennen sosiaalityön opiskelijoiden työharjoittelua, jossa keskityttiin käytännössä koettuihin tunteisiin liittyvien havaintojen kehittämiseen, tunteiden käyttöön ajattelun edistämässä sekä tunteiden soveltamiseen käytännön tilanteissa kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kuvailemalla tavalla. Tulokset osoittivat, että opiskelijoiden reflektointikyky ja empatia lisääntyi, heidän psykologinen ahdistuksensa väheni ennen työpajaa ja sen jälkeen sekä he saivat paremman käsityksen emotionaalisista reaktioistaan. (Mt.) Samantyyppistä menetelmää on hyödynnetty myös Irene Chungin (2010) tutkimuksessa, jossa

opiskelijoille tarjottiin kurssi, jolla he pystyivät esittelemään harjoittelussa kohtaamiaan erilaisia asiakastapauksista. Niiden avulla sosiaalityön opiskelijat pystyivät pohtimaan tilanteissa heränneitä tunteita, mikä lisäsi heidän empatiaansa asiakkaita kohtaan (Mt).

Toiseksi eniten vastaajat (63 %) toivoivat kokeneiden sosiaalityöntekijöiden luentoja tunteiden säätelystä. Tunteiden säätely liittyy tunneälyn ulottuvuuksista itsehallintaan. Tutkimukseni tulokset ovat linjassa Grantin ym. (2014) tulosten kanssa. Heidän mukaansa kokemuksellinen oppiminen on tärkeässä roolissa kehitettäessä opiskelijoiden emotionaalista lukutaitoa. Grantin ym. (2014) mukaan emotionaalista lukutaitoa kehitti se, että he kuuluivat kokeneiden sosiaalityöntekijöiden puhuvan heidän emotionaalista reaktioistaan haastaviin tapauksiin, joihin liittyi esimerkiksi lasten hyväksikäyttöä ja laiminlyöntiä, ja kuinka he olivat hallinneet tunnereaktiot näissä tilanteissa ansiokkaasti. Tämän myötä opiskelijat ymmärsivät, että emotionaalisten reaktioiden tunnustaminen on välttämätöntä reflektoilvalle harjoitukselle. Kokemuksellinen menetelmä "normalisoi" opiskelijoiden henkilökohtaiset kokemukset antaen heille mahdollisuuden puhua omista emotionaalista reaktioistaan. Tämä oli tärkeä huomio, sillä jotkut opiskelijat olivat alun perin haluttomia paljastamaan negatiivisina pidettyjä tunnereaktioitaan harjoitustilanteissa, koska he pitivät sitä sosiaalityön arvojen vastaisena. (Mt.) Näiden perusteella voidaan päätellä, että opiskelijat toivoisivat kokeneiden sosiaalityöntekijöiden tulevan opettamaan ja antamaan työkaluja sosiaalityön asiakastyötä varten. Tämän myötä opiskelijoilla olisi parempi valmius kohdata haastavia asiakkaita, sillä heillä olisi tietoa, miten säädellä omia vaikeita tunteitaan.

Kolmanneksi yleisin toive (43 % vastaajista) oli saada teoriaopetusta tunteiden säätelystä ja tunneälytaidoista. Tämän menetelmän voidaan nähdä kehittävän kaikkia tunneälyn ulottuvuuksia. Neljänneksi yleisin (39 % vastaajista) toive oli saada simuloituja asiakastilanteita eli videoita näytellyistä asiakastilanteista ja opiskelijoiden reflektointia niiden herättämistä tunnereaktioista. Toula Kourgiantakiksen ym. (2019) tutkimuksessa todettiin, että simulaation avulla voidaan kehittää opiskelijoiden tunnetietoisuutta, tunnesäätelyä ja luottamusta omiin kykyihin. Simulaation avulla opiskelijat voivat harjoitella haastavien asiakastilanteiden hoitamista ja tämän myötä heidän itsevarmuutensa selviytyä haastavista tilanteista paranee (Mt). Simuloituja asiakastilanteita voisi harjoitella myös kasvokkain näyttelijöiden kanssa, jolloin näyttelijä voisi realistisemmin esittää asiakasta kuin toinen opiskelija (vrt Katz ym. 2014; Olson ym. 2015). John Mooradian (2008) tutkimuksessa tämän todettiin olevan parempi menetelmä kuin roolileikit ja vuorovaikutusharjoitukset muiden opiskelijoiden kanssa.

Tulosten perusteella 16 % opiskelijoista toivoi opetukseen lisää työharjoitteluita. Tämä viittaa siihen, että opiskelijat näkivät harjoitteluiden nykyisen määrän riittävänä. Avovastausten perusteella opiskelijat kokivat työharjoittelujen kehittäneen eniten heidän tunneälytaitojaan. Se voi johtua siitä, että opiskelijat eivät kokeneet muiden nykyisten menetelmien kehittävän niin hyvin heidän tunneälytaitojansa.

Harjoittelujen aikaiset kohtaamiset asiakkaiden kanssa ja keskustelut ohjaajien sekä muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa koettiin antoisimpina ja parhaana tapana kehittää omia tunneälytaitoja.

Harjoitteluihin liittyvät reflektoinnit yhdessä käytännön ohjaajien kanssa sekä yksin ovat olleet antoisimpia. Muiden syventävien opintojen en koe paljoakaan kehittäneen varsinaisia tunnetaitoja, vaan tarjonneet tietoa ja näkökulmia erilaisista kokonaisuuksista ja aihepiireistä. (H32)

Osa vastaajista mainitsi avovastauksissa, että opinnot eivät olleet kehittäneet heidän tunneälytaitojaan juurikaan. Näistä vastaajista useampi oli kuitenkin sitä mieltä, että työharjoittelut ovat kuitenkin poikkeus ja niiden myötä heidän tunneälytaitonsa ovat kehittyneet. Tuohinon ym. (2012, 8) mukaan yliopistot ovat viime vuosina tunnistaneeet tarpeen vahvistaa koulutuksen työelämälähtöisyyttä ja pyrkineet kehittämään käytännön opetusta muun muassa erilaisilla hankkeilla. Tämän voidaan nähdä helpottavan opiskelijan siirtymistä työelämään ja useamman työharjoittelun avulla opiskelija saa lisää kokemusta ja varmuutta käytännön työn tekemiseen.

Verrattaessa, millaista opetusta opiskelijat ovat saaneet tunneälytaidoista ja mitä he toivoisivat lisää, voidaan niiden nähdä olevan melkein päinvastaiset (Kuvio 7). Kuvioista 7 voidaan nähdä, että opiskelijat toivovat lisää opetusta niistä asioista, joita ei ole kuulunut heidän opintoihinsa. Reflektointia kirjoittamista oli sisällytetty melkein kaikkien vastaajien (88 %) opintoihin, mutta vain 12 % opiskelijoista näki kyseisen menetelmän kuuluvan tärkeimpiin tunneälytaitojen opetusmenetelmiin. Reflektiivistä kirjoittamista hyödynnetään usein sosiaalityön opinnoissa.

Reflektointi ja oman toiminnan arviointi kuuluvat lähes jokaiseen tehtävään, käytännön jaksoihin yms. Se on parantanut kykyä itsereflektioon, mikä on työelämässäkin tärkeää. (H47)

Sosiaalityön opiskelijoita kannustetaan opinnoissa refleктоimaan omia tunteitaan, ajatuksiaan ja tekojaan. Reflektiivinen kirjoittaminen voi parantaa opiskelijoiden kriittistä ajattelua ja auttaa heitä saamaan käsityksen uskomuksista ja oletuksista, jotka voivat vaikuttaa haitallisesti heidän käytännön arviointeihinsa ja päätöksentekoon (Constable 2008). Tutkimuksen mukaan opinnot ovat yleisesti kehittäneet opiskelijoiden kykyä refleктоida asioita tarkemmin. Tunnekirjoittamisen on havaittu auttavan ihmisiä käsittelemään monimutkaisia tunnekokemuksia tehokkaammin ja parantamaan samalla myös fyysistä ja psyykkistä terveyttä (Lepore ym. 2003).

Reflektiivisyyden nähdään olevan suhdeperustaisen sosiaalityön edellytys (Ingram ja Smith 2018). Väitän, että opiskelijat usein ajattelevat reflektiivisen kirjoittamisen olevan usein turhaa. Yksi selittävä tekijä tälle saattaa Richard Adamsin ym. (2006) tutkimuksen mukaan olla se, että opiskelijat näkevät refleктоivan kirjoittamisen usein urakkana pikemminkin kuin mullistavana oppimiskokemuksena, joka hyödyttää suuresti heidän henkilökohtaista kehittymistensä ja hyvinvointinsa. Opiskelijat eivät ehkä tule ajatelleeksi, että reflektiivinen kirjoittaminen voi parantaa

itsetietoisuutta ja emotionaalista säätelyä, lisätä kykyä luoda emotionaalisia yhteyksiä muihin sekä auttaa luomaan empaattisia suhteita asiakkaisiin, joiden voidaan ajatella kuuluvan suhdeperustaisen työtavan ytimeen (Smith 2009; Webster 2010). Adams ym. (2006) ovatkin sitä mieltä, että sosiaalityön opettajien tulisi selventää tunnekirjoitustekniikoiden monia etuja opiskelijan oman hyvinvoinnin ja harjoittelemisen kannalta.

Opiskelijoiden vastausten perusteella löytyi kuviossa 7 esitettyjen tapojen lisäksi myös erilaisia keinoja tunneälytaitojen kehittämiseksi opintojen aikana. Suluisa on esitetty niiden vastaajien määrä, jotka mainitsivat kyseisen kategorian. Vastauksissa esiintyi eniten toive tunneälytaitojen teoreettisesti opetuksesta (12 vastaajaa).

...kurssikirjallisuutta, jossa käsitellään tunteiden säätelyä ja tunnistamista... (H30)

...En pidä myöskään huonona, jos olisi aivan tunteiden säätelyyn ja tunneälytaitoihin painottuva opintojakso tms. teoriaopintoa...(H6)

Monessa vastauksessa toistui toive saada teoriaopetusta vaikeista tunteista puhumisesta ja kuinka selvittää niistä. Sewellin (2020) jäsenyyksen mukaisesti tämä liittyy kognitiivisiin opetusmenetelmiin. Opiskelijalla tulee olla tietoa erilaisista tunteista sekä siitä, miten tunteita voidaan käytännön tasolla säädellä (mt). Tulkintani mukaan opiskelijalla tulee olla tarpeeksi tietämystä tunteista ja niiden syntymekanismeista, jotta hän pystyy ymmärtämään, miksi itse tai asiakas käyttäytyy tietyllä tavalla.

Toiseksi yleisin toive (10 vastaajaa) oli saada opetukseen lisää vuorovaikutusharjoituksia. Kyselyn vastaajat toivoivat vuorovaikutteisempaa opetusta ja erilaisia case-tehtäviä.

Huomattavasti enemmän vuorovaikutuksellista opetusta sekä kandi, että maisterivaiheeseen. Ryhmä- ja case-tehtäviä... (H32)

Konkreettisia harjoituksia...erilaisten asiakkaiden kohtaamista (roolileikit)...(H43)

Opiskelijat toivoivat vuorovaikutusharjoituksia, joiden avulla voitaisiin harjoitella erilaisten asiakkaiden kohtaamista. Katzin ym. (2014) sekä Stanleyn ja Mettildan (2021) tutkimusten mukaan vuorovaikutusharjoitusten avulla opiskelijoiden tunnetietoisuus ja tunteiden säätelytaidot voivat parantua. Vuorovaikutus voidaan nähdä jatkuvana ja kehittyvänä prosessina, jossa tapahtuu paljon erilaisia asioita, joiden havaitsemista on hyvä harjoitella. Vuorovaikutustaitojen opetus ja oppiminen olisikin hyvä käsittää prosessina, jossa vuorovaikutustaidot ja reflektiokyky kietoutuvat toisiinsa. (Jokinen 2017, 205.)

Opiskelijat toivoivat lisää työkaluja omasta työhyvinvoinnista huolehtimiseen (6 vastaajaa). Vastauksissa tämä näkyi toiveena maadoittamisharjoituksista ja käytännön vinkeistä, joilla pitää huolta omasta palautumisesta.

...tarvitaan "maadoittamisharjoituksia" yms. resilienssin ylläpitämiseksi työelämässä tarvittavia taitoja, joita voi hyödyntää myös asiakaskäytössä...(H37)



...työhyvinvointiin ja palautumiseen liittyvät työkalut...(H15)

Työkalujen saaminen omasta työhyvinvoinnista huolehtimiseksi on erittäin tärkeä näkökulma ajatellen sitä, kuinka paljon on ollut puhetta sosiaalityöntekijöiden työuupumuksesta ja kuormittavasta työstä. Grant ja Kinman (2012) tunnistivat myös tämän aiheen tärkeyden tutkiessaan sosiaalityön opiskelijoiden resilienssiä. Heidän mukaansa opiskelijoiden resilienssin tukemisen tulisi olla koulutuksen tärkeimpiä elementtejä, jotta alalle saadaan pysyviä ja jaksavia työntekijöitä (Mt). Vastauksissa opiskelijat toivoivat, että he saisivat konkreettisia vinkkejä, kuinka ylläpitää omaa jaksamista kuormittavissa työolosuhteissa. Työhyvinvointia lisäisivät esimerkiksi erilaisten coping-keinojen esittelemine, joista opiskelija voisi löytää itselleen toimivimmat (vrt. Morrison 2007; Grant ja Kinman 2012). Myös mindfulness-harjoitteilla voitaisiin parantaa opiskelijoiden työssäjaksamista. Gockel ym. (2013) mukaan useimmat rohkaisut mindfulnessin sisällyttämiseen koulutukseen ovat olleet teoreettisia, ja niillä on hyvin rajallinen empiirinen perusta. Tosin Grantin ym. (2012) tutkimuksessa mindfulness yhdistettiin käytäntöön osana opiskelijoiden työpajaa ja sillä saavutettiin hyviä tuloksia.

Vastaajat toivoivat kokeneiden sosiaalityöntekijöiden luentoja tunteiden säätelystä ja vaikeista asiakastilanteista selviämisestä (5 vastaajaa).

...etenkin kokeneiden sosiaalityöntekijöiden läpikäymät haastavat asiakastilanteet olisivat todella tervetullut lisä opetukseen... (H36)

Grantin ym. (2014) tutkimuksen mukaan kokeneiden työntekijöiden luennot siitä, miten he hallitsevat työn herättämiä vaikeita tunteita, lisäsivät opiskelijoiden reflektiokykyä, empatiaa ja vähensivät psykologista ahdistusta. Sewellin (2020) mukaan sosiaalityön opettajilla on tärkeä rooli kiinnittää erityistä huomiota tunteiden säätelyyn, koska he ymmärtävät millaiset käytännön vaatimukset aloitteleville sosiaalityöntekijöille on liittyen tunteiden säätelyyn. Opiskelijoiden itseluottamuksen ja osaamisen kehittymistä tukee parhaiten se, että opiskelijoita valmistetaan erilaisilla harjoitteilla kohtaamaan haastavia asiakastilanteita. (Mt.) Käytännön työtä tehneillä sosiaalityön opettajilla olisi mahdollisuus lisätä opetukseen työelämästä esimerkkejä haastavista asiakastilanteista selviämiseen. Aina ei siis välttämättä tarvittaisi edes ulkopuolista luennoitsijaa. Nämä kokeneet työntekijät kertoivat myös, kuinka he hallitsevat tunteitaan (esim. ohjaus, vertaiskeskustelu ja reflektiivinen kirjoittaminen).

Opiskelijat halusivat myös lisää käytännön asiakastilanteiden läpikäymistä (4), itsereflektiota kehittävää opetusta (3), enemmän työharjoitteluita/projekteja (2), työharjoitteluiden aikana heränneiden tunteiden käsittelyä (3) ja kokemusasiatuntijoiden hyödyntämistä (1). Kolme vastaajaa toivoi, että opintoihin sisältyisi enemmän myös terapeuttisia valmiuksia kehittäviä opintoja. Tämä rinnastuu Gillian Ruchin (2005, 115, 119) ajatukseen suhdeperustaisesta sosiaalityöstä, joka tulee lähelle terapeuttista asiakassuhdetta.

Kaksi opiskelijaa mainitsi työnohjauksellisen näkemyksen lisäämisen opintoihin. Sen avulla voitaisiin vastaajien mukaan kohdata omia tunteita, nimetä niitä sekä hyväksyä niitä.

Tunneäly ei käsitteenä ole esiintynyt opinnoissa lainkaan. Pitäisin tärkeänä lisätä opiskelijoiden tietoutta tunnesäätelystä. Myös työnohjauksellinen ote opinnoissa voisi olla merkittävä lisä, esimerkiksi juuri omien tunteiden kohtaaminen, nimeäminen ja keinot hyväksyä (asiakas)työn herättämiä tunteita. Alalla puhutaan paljon kuormituksesta, mutta hyvin vähän konkretiasta sen suhteen, kuinka itse voisi oppia sallivammaksi eri tunteille. (H16)

Tämä on kiinnostavaa siitä näkökulmasta, että työnohjauksesta voisi olla suuri hyöty ajatellen sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamista. Työnohjaus parantaa työhyvinvointia ja vahvistaa ammatti-identiteetin kehittymistä (Talentia). Työnohjaus tarjoaa väylän tutkia omia tunteitaan ja saada tukea vaikeiden tunteiden käsittelyyn. Työnohjausta on hyödynnetty sosiaalialan työpaikoilla, mutta sitä voitaisiin hyödyntää jo opetuksen aikana.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että opiskelijat toivoivat erityisesti lisää kognitiivisia opetusmenetelmiä, joissa kokeneet sosiaalityöntekijät käyvät läpi tunteita herättäviä esimerkkitalanteita ja antavat opetusta tunteiden säätelystä. Kokonaisvaltaisiin opetusmenetelmiin kuuluvaa simulaatioharjoitusta toivottiin myös hyödynnettävän enemmän opetuksessa. Vähiten toivottiin refleктоivaa kirjoittamista. Erilaisten opetusmenetelmien avulla tuetaan erilaisten oppimistyylien tai mieltymysten olemassaolon tunnistamista (Kolb ja Kolb 2005; Schenck ja Cruickshank 2015) ja monitahoista lähestymistapaa tunteiden säätelyn opettamiseen (Sewell 2020).

## 6 TULOSTEN YHTEENVETO

Tässä tutkimuksessa tutkittiin, miten opiskelijat arvioivat heidän eri tunneällyn ulottuvuuksien kehittyneen sosiaalityön koulutuksen aikana ja millaisia tunneälytaitoja kehittäviä opetusmenetelmiä he toivovat hyödynnettävän tunneälytaitojen opetuksessa. Vastauksia tutkittiin Golemanin ym. (2002) tunneälymallista muokatun suhdeperustaista sosiaalityötä kuvaavamman mallin kautta. Tutkittavia tunneällyn ulottuvuuksia olivat emotionaalinen itsetietoisuus, itsehallinta, empaattisuus ja kannustavuus. Kyselyn toisen osion analyysissa hyödynnettiin lisäksi Karen Sewellin (2020) teoriaa tunteiden säätelyn opetusmenetelmistä.

*Ensimmäiseksi tutkimuksessa* oltiin kiinnostuneita siitä, mitä tunneällyn ulottuvuuksia sosiaalityön koulutus on opiskelijoiden arvioiden mukaan kehittänyt. Väittämien tulosten perusteella opintojen voidaan sanoa vaikuttaneen hieman myönteisesti kaikkiin tunneällyn ulottuvuuksiin. Toisaalta muutamat opiskelijoista oli vastauksissaan sitä mieltä, että opinnot eivät ole kehittäneet ollenkaan tai ne ovat kehittäneet vain vähän heidän tunneälytaitojaan. Ulottuvuuksien sisällä oli myös jonkin verran vaihtelua siinä, miten hyvin yksittäiset tunneälytaidot olivat kehittyneet koulutuksen aikana.

Opintojen arvioitiin vaikuttaneen myönteisesti erityisesti itsehallintaan. Itsehallinta näkyi kykynä pysyä rauhallisena haastavissa asiakastilanteissa ja toimia sosiaalialan arvoja kunnioittaen. Puolet opiskelijoista kuitenkin arvioi, että heidän tunteiden hallinta ei ollut juurikaan kehittynyt opintojen aikana. Tulosta voidaan pitää huolestuttavana, sillä sosiaalityössä työntekijän on tärkeää hallita omat tunteensa, jotta yhteistyösuhde asiakkaan kanssa voi kehittyä hyväksi. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että opiskelijat kokivat itsehallinnan taidot tärkeinä ja toivoivat sen vuoksi niistä lisää opetusta.

Opiskelijat kokivat opintojen kehittäneen jonkin verran heidän emotionaalista itsetietoisuuttaan, mikä näkyi vastauksissa kykynä hahmottaa laajoja kokonaisuuksia, tunnetietoisuutena ja asiakkaan arvostavana kohtaamisena. Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että vaikka opinnot tukivat tunteiden tunnistamista eivät ne tukeneet erityisen hyvin omista tunteista puhumisen taitoa tai intuitiivisuuden hyödyntämistä. Opiskelijat toivoivat, että koulutuksessa kehitettäisiin lisää kohtaamisen taitoja ja harjoiteltaisiin asiakkaiden kuuntelemista.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että sosiaalityön opinnot vaikuttivat hieman myönteisesti empaattisuuden ulottuvuuteen. Aiempien tutkimusten (mm. Ingram 2013, Winter ym. 2019) mukaan empaattisuuden nähdään olevan sosiaalityöntekijän tärkein taito. Tämä tukee Stanleyyn ja Mettildan (2021) ajatusta siitä, että sosiaalityön opintoihin on tärkeää kuulua opiskelijoiden empaattisuutta ja empaattista ilmaisemista vahvistavia harjoitteita. Analyysin perusteella empaattisuus näkyi kykynä asettua toisen asemaan ja ymmärtää hänen näkökulmiaan sekä aktiivisena kuunteluna. Opiskelijat arvioivat, että heidän

empatiakykynsä on kehittynyt ja he ymmärtävät paremmin ihmisten paheksuttavaa toimintaa. Toisaalta empaattisuuden ulottuvuuden nähtiin kehittyneen hieman epätasaisesti, sillä opinnot eivät olleet kehittäneet opiskelijoiden kykyä tunnistaa muiden tunnetiloja. Tämän voidaan nähdä vaikeuttavan merkittävästi asiakkaan empaattista kohtaamista, sillä pystyäkseen säädellä asiakkaan tunnetilaa, tulee sosiaalityöntekijän osata ensin tunnistaa asiakkaan tunnetila.

Tulosten perusteella kannustavuuden ulottuvuuden voitiin nähdä kehittyneen hieman myönteisesti opintojen myötä. Pääosin opiskelijat kokivat opintojen parantaneet heidän palautteen antamiskykyänsä ja muiden ihmisten intressien ymmärtämistä. Tulosten perusteella opinnot ovat parantaneet hieman opiskelijoiden kykyä motivoida ja innostaa muita. Toisaalta vastauksissa todettiin, että voimaannuttavan työtavan opettelu on usein opiskelijan vastuulla. Opiskelijat toivoivat kehittyvänsä palautteen antamisessa ja asiakkaan motivoimisessa.

Opiskelijan iällä tai aiemmalla sosiaalialan koulutuksella ei tulosten perusteella näytä olevan vaikutusta siihen, miten opiskelija arvioi tunneälytaitojensa kehittyneen opintojen aikana. Sen sijaan aiempi työkokemus sosiaalialalta vaikutti siihen, miten opiskelijat arvioivat tunneälytaitojensa kehittyneen opintojen aikana. Opiskelijat, joilla oli enemmän työkokemusta, kokivat kehittyneensä selvästi vähemmän tunneälytaidoissa opintojen aikana verrattuna vähemmän työkokemusta omaaviin opiskelijoihin.

*Toiseksi* tutkimuksessa etsittiin vastausta siihen, mitä tunneälytaitoja kehittäviä opetusmenetelmiä opiskelijat toivovat otettavan käyttöön opetuksessa. Eniten opiskelijat toivoivat tunteita herättävien ja haastavien asiakastapausten läpikäymistä ja luentoja tunteiden säätelystä kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kertomana. Näiden menetelmien sekä tunteiden säätelyn ja tunneälytaitojen teoriaopetuksella voitaisiin vahvistaa varsinkin itsehallintaan, itsetietoisuuteen ja empaattisuuteen liittyviä tunneälytaitoja. Niiden avulla opiskelijoiden tunnesanavarasto, tunteiden tunnistaminen, reflektointikyky ja empatia voivat kehittyä paremmiksi (vrt. Sewell 2020; Chung 2010). Opiskelijan tulee osata tunnistaa omat ja asiakkaan tunteet, jotta hän pystyy säätämään niitä. Tunteiden säätely taas mahdollistaa hyvän yhteistyösuhteen kehittymisen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille.

Opiskelijat toivoivat vuorovaikutteisempaa opetusta, case-tehtävien hyödyntämistä ja simuloituja asiakastilanteita. Vuorovaikutteisempi opetus voisi toteutua lisäämällä erilaisia simulaatioharjoituksia opetukseen, joiden jälkeen opiskelijat voivat reflektoida niiden herättämistä tunnereaktioista. Kourgiantakasin ym. (2019) tutkimuksessa näyttelijöillä toteutettu simulaatioharjoitus erilaisista asiakastilanteista todettiin toimivaksi tavaksi valmistaa opiskelijoita käytännön työhön lisäten heidän itsetietoisuuttaan ja -hallintaa. Simulaatio ja vuorovaikutusharjoitusten avulla opiskelijat voisivat kehittyä myös kannustavuuden osa-alueeseen liittyvässä palautteen antamisessa ja asiakkaan motivoimisessa.

Sosiaalityön koulutukseen toivottiin myös opetusta, jonka avulla opiskelijat saisivat konkreettisia työkaluja omasta työhyvinvoinnista huolehtimiseen.

Opiskelijoiden resilienssiä voitaisiin kehittää järjestämällä hyvinvointipäiviä, jotta opiskelijat tunnistaisivat itsestä huolehtimisen ja resilienssin tärkeyden ja oppisivat uusia tekniikoita, joilla parantaa resilienssiään (Grant ja Kinman 2012). Opiskelijat ehdottivat, että opintoihin kuuluisi enemmän terapeuttisia valmiuksia kehittäviä opintoja ja työnohjauksellista näkökulmaa.

Kokonaisuutena voidaan todeta, että sosiaalityön opinnot ovat kehittäneet jonkin verran opiskelijoiden tunneälytaitoja, mutta lisäopetukselle on selvästi tarvetta. Sosiaalityön koulutuksen voidaan tutkimukseni tulosten perusteella nähdä opettavan erityisesti itsehallintaan liittyviä tunneälytaitoja. Tästä tuloksesta huolimatta opiskelijat toivoivat oppivansa opintojen aikana enemmän varsinkin itsehallintaan liittyviä taitoja eli esimerkiksi tunteiden säätelytaitoja. Tämä osoittaa sen, että opiskelijat ovat tunnistaneet tunteiden säätelyn tärkeyden sosiaalityön asiakastyössä. Sosiaalityön opiskelijoiden tunneälyn kehittymistä voidaan tukea vuorovaikutteisemmilla opetusmenetelmillä, antamalla käytännön työkaluja omasta jaksamisesta huolehtimiseen, opettamalla tunteiden säätelytaitoja ja hyödyntämällä kokeneiden sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa opetuksessa. Tutkimukseni toi esille erilaisia tunneälyn opetustekniikoita, joita on hyödynnetty myös muualla maailmalla. Näitä opetustekniikoita ja opiskelijoiden toiveita niiden suhteen voidaan hyödyntää suunniteltaessa sosiaalityön koulutusta.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Aiempien tunneälytaitojen kehittymistä tarkastelleiden tutkimusten Grant ym. 2013, Forsberg (2002) sekä Stanley ja Mettilda (2021) tavoin tutkimukseni osoittaa, että sosiaalityön opintoihin tulisi kuulua enemmän opetusta tunneälytaidoista. Englannissa Grantin ym. (2013) tekemä tutkimus nosti esille laajaa huolta siitä, missä määrin opiskelijat ovat valmiita käytännön työn emotionaalisiin vaatimuksiin. Huolimatta opetukseen sisältyneistä emotionaalista kestävyyttä kehittävästä opinnoista, monet opiskelijat ilmaisivat tietämättömyytensä ja olivat selvästi halukkaita saamaan lisää opetusta tunneälytaidoista. (Mt.) Tämän tutkimuksen tulokset tukevat Grantin ym. (2013) ajatusta siitä, että tunneälytaidoista toivotaan lisää opetusta, vaikka opintoihin olisi kuulunut niihin liittyvää opetusta. Tutkimuksen perusteella opiskelijat kokivat opintojen vaikuttaneen suurimpaan osaan tunneälyn ulottuvuuksista vähintäänkin hieman positiivisesti. Tunneälytaidoista saatu opetus koettiin kuitenkin riittämättömäksi. Tähän vaikuttaa varmasti se, että tunteet ovat yhä enenevässä määrin esillä myös arkipäiväisessä elämässä, jolloin niiden nähdään olevan merkityksellisiä myös työelämässä. Tämä voi selittyä osaltaan myös sillä, että sosiaalityön opiskelijat haluavat tehdä työnsä hyvin ja kehittää omaa osaamistaan, jotta he auttavat parhaiten asiakkaitaan. Tulosten perusteella voidaan ajatella, että sosiaalityön opiskelijat ovat ymmärtäneet tunteiden keskeisen roolin asiakastyössä.

Tutkimuksen yhtenä tarkoituksena oli saada tietoa siitä, miten opiskelijan tunneälytaidot kehittyvät opintojen myötä. Kiinnostavaa oli mielestäni se, että tunneälytaidot eivät olleet kokonaisuutena arvioituna kuitenkaan kehittyneet kuin hieman opintojen aikana. Kyse voi toki olla esimerkiksi siitä, että moni opiskelija koki omat tunneälytaitojensa kehittyneen jo ennen opintoja eikä opinnoilla ollut enää kohottavaa vaikutusta. Tämä ajatus on linjassa Stanleyyn ja Mettildan (2021) tutkimuksen kanssa, sillä heidän mukaansa sosiaalityön opiskelijoiden tunneälytaidot olivat jo ennen opintoja niin hyvät, etteivät harjoitteet vaikuttaneet niihin enää merkittävästi.

Tuloksissa oli sinällään yllättävää, että sosionomin tutkinnolla ei ollut tilastollisesti merkitsevää vaikutusta. Koska sosionomikoulutukseen sisältyy paljon tunneälytaitoja kehittäviä opetusmenetelmiä, voisi olettaa, että he olisivat kokeneet tunneälytaitojensa kehittyneen vähemmän opintojen aikana verrattuna heihin, jotka eivät ole suorittaneet aiempaa sosiaalialan tutkintoa. Tämä hypoteesini johtuu siitä, että jos tunneälytaidot ovat harjaantuneet jo edellisissä opinnoissa, ei uusissa opinnoissa taidot kehittyisi enää niin paljon. Toisaalta tutkimuksen tulos tukee aiemmin esitettyä Golemanin ym. (2002, 38) ajatusta siitä, että tunneälytaidoissa on mahdollista kehittyä koko ajan paremmaksi. Näin on todennäköisesti käynyt sosionomin tutkinnon omaavien kohdalla.

Vähän työkokemusta omaavat opiskelijat kokivat opintojen kehittäneen selvästi enemmän heidän tunneälytaitojaan. Tämä voi johtua siitä, että paljon työkokemusta omaavat opiskelijat kokevat tunneälytaitojensa kehittyneen paljon itse työssä, ei

niinkään opiskelun aikana. Haasteena voi olla myös se, että jos työskentelee opintojen ohella sosiaalityöntekijä, voi olla vaikeaa nähdä, mitkä taidot ovat kehittyneet opintojen ja mitkä työn myötä. Sosiaalityön koulutuksen kehittämisen kannalta tämä voisi tarkoittaa sitä, että työelämästä saatuja oppeja voitaisiin yhdistää yhä enemmän opetukseen. Tämä voisi toteutua siten, että hyödynnettäisiin opiskelijoiden sosiaalityön työkokemusta esimerkiksi niin, että he voisivat kertoa käytännön esimerkkejä haastavista tilanteista ja siitä, kuinka he niissä reagoivat.

Myöskään opiskelijan korkeampi ikä ei vaikuttanut madaltavasti vastaajaan arvioon tunneälytaitojen kehittymisestä opintojen aikana. Vanhempien vastaajien voisi ajatella kehittyneen tunneälytaidoissaan jo aiemman elämän- ja työkokemuksen myötä, jolloin opintojen aikainen kehittyminen olisi ollut vähäisempää. Nancy Eisenbergin ym. (2014) ja Gail Hortonin ym. (2009) tutkimuksissa todettiin, että tunnesäätelytaidot kehittyvät yleensä iän myötä ja niihin vaikuttavat myös yksilön henkilöhistoria. Toisaalta Tia Isokorven (2003b, 242) mukaan tunneälytaitojen kehittyminen edellyttää poisoppimista jo opituista toiminta- ja reaktiotavoista, jollaisia vanhemmille opiskelijoille on ehkä ehtinyt kertyä enemmän kuin nuoremmille. Opitut toimintatavat voivat toki olla myös hyviä, jotka ovat saaneet kehittyä vanhemmilla opiskelijoille pidempään kuin nuoremmilla. Tämän voisi huomioida koulutuksen kehittämisessä siten, että vanhemmat opiskelijat toimisivat simulaatio- tai vuorovaikutusharjoituksissa esimerkkeinä. Vanhemmilta opiskelijoilta saattaisi tulla myös hyviä esimerkkejä tunteiden hallitsemisesta vaikeissa tilanteissa tai erilaisia käytännön vinkkejä työhyvinvoinnin ja resilienssin parantamiseksi.

Tutkimuksen tuloksiin vaikuttaa se, että tutkimukseen osallistuneet opiskelijat ovat suorittaneet perus- ja aineopinnot eri yliopistoissa, minkä vuoksi kurssit ja niiden sisällöt eroavat jonkin verran toisistaan. Tämän vuoksi en voi verrata opiskelijoiden kokemuksia tunneälytaitojen opetuksesta Jyväskylän opintosuunnitelmaan. Jos olisin tutkinut opiskelijoita, jotka ovat suorittaneet Jyväskylän yliopistossa sekä kandidaatin että maisterin tutkielman, olisin voinut arvioida tuloksia suhteessa siihen, millaista opetusta Jyväskylän yliopisto tarjoaa tunneälytaidoista. Tutkimuksen tuloksia ei voida suoraan yleistää valtakunnallisesti, sillä yliopistojen koulutussisällöissä on jonkin verran vaihtelua. Tunneälyn ulottuvuudet myös nivoutuvat usein yhteen, jolloin voi olla haastavaa hahmottaa, mitkä tunneälytaidot kehittyvät parhaiten minkäkin tyyppisessä opetuksessa. Sama opetusmenetelmä saattaa kehittää kaikkia tunneälyn ulottuvuuksia. Toki jotkut menetelmistä keskittyvät parantamaan erityisesti jotakin tiettyä tunneälyn ulottuvuutta. Tästä voisi olla esimerkkinä tunteiden säätelyn opetus, joka kehittää erityisesti itsehallintaa. Tulosten voidaan kuitenkin nähdä antavan hyvää suuntaa jatkotutkimukselle ja ajatuksia siitä, mitä opiskelijoiden tunneälyn ulottuvuuksia olisi erityisesti tärkeä kehittää koulutuksen aikana.

Tutkimuksen toisena tarkoituksena oli saada tietoa siitä, millaisia erilaisia opetusmenetelmiä olisi hyvä olla enemmän sosiaalityön koulutuksessa. Tutkimuksessani esiin nousseita opiskelijoiden toiveita koulutuksen suhteen

voitaisiin laittaa toimeksi esimerkiksi hyödyntämällä käytännön työtä tehneiden sosiaalityön opettajien vankkaa työkokemusta opetuksessa yhä enemmän. Tämä voisi toteutua esimerkiksi siten, että opettajat voisivat opetuksen yhteydessä kertoa esimerkkejä siitä, miten ovat itse hallinneet tunteensa ja selviytyneet haastavista asiakastilanteista. Ulkopuolisten luennoitsijoiden hyödyntäminen voisi olla myös toimiva ratkaisu, jos opettajilla ei ole itsellään tietoutta tunneälytaitojen opetuksesta. Teoriaopetuksen lisääminen tunneälytaidoista ja tunteiden säätelystä vaatisi toki enemmän järjestelyä, sillä sosiaalityön koulutuksen sisältöä säädellään tarkasti.

Asiakastyön taitoja harjoittaville kursseille voitaisiin lisätä opiskelijoiden toivomia simulaatioharjoituksia sekä lisätä niiden yhteyteen puhetta asiakastilanteiden aiheuttamista haastavista tunteista. Näen, että käytännön jaksoihin voitaisiin melko helposti lisätä puhetta tunteista ja niiden säätelystä. Harjoitteluiden aikana opiskelijat kohtaavat varmasti haastavia asiakastilanteita, joita he toivovat purettavan yhdessä opettajan ja muiden opiskelijoiden kanssa. Näissä tilanteissa tunteista puhuminen lisääntyisi luontevalla tavalla osaksi opetusta, jolloin opiskelijan emotionaalinen itsetietoisuus voisi kehittyä.

Sosiaalityön asiakastyössä todellisia tunteita ei aina voi ilmaista, mikä saattaa vaikuttaa negatiivisesti myös työntekijän jaksamiseen. Tunteiden säätelytaitojen avulla työntekijä pystyy säilyttämään balanssin eikä rasitu liikaa tunteistaan. (Kokkonen 2017, 19–20, 119–120.) Emotionaalisesti älykkäät sosiaalityöntekijät kestävät paremmin stressiä, mikä suojelee heidän työssäjaksamistaan (Kinman ja Grant 2011). Työssäjaksamiseen liittyviä näkökulmia voitaisiin käsitellä opetuksessa enemmän sekä antaa opiskelijoille käytännön vinkkejä, kuinka parantaa omaa resilienssiään. Tämä voisi tapahtua esimerkiksi hyvinvointipäivien avulla, joissa opiskelijoita voitaisiin muistuttaa omasta itsestä huolehtimisen tärkeydestä ja tarjota keinoja tasapainottaa työstä johtuvaa kuormitusta. Sosiaalityöntekijän tulisi löytää keinoja, joilla ravistaa itsestään edellisen asiakkaan herättämät tunteet, jotta ne eivät seuraa mukana seuraavaan tapaamiseen. Fysiologisiin opetusmenetelmiin liittyvä mindfulness- ja tietoisuus harjoitukset voisivat lisätä opiskelijoiden itsetietoisuutta ja lisätä suvaitsevaisuutta, mitkä helpottaisivat toimimista haastavissa asiakastilanteissa ja parantaisivat itsehallintaa (Gockel ym. 2013; Lynn 2010). Kaikkia opiskelijoiden toivomia asioita ei välttämättä pystytä mahdollistamaan sosiaalityön koulutukseen, mutta kurssien sisälle voitaisiin ujuttaa opetusta tunteiden hallitsemisesta ja käytännön asiakastilanteiden hoitamisesta melko helpostikin. Turun yliopistossa toteutettavan klinikkaopetuksen rantautuminen myös muihin yliopistoihin vahvistaisi opiskelijoiden vuorovaikutus- ja tunneälytaitoja, jolloin he olisivat valmiimpia siirtymään käytännön työhön.

Työelämä on muuttunut vuosien saatossa ja taloudellista tehokkuutta korostetaan yhä enemmän. Nykyisessä markkinavetoisessa sosiaalityössä haasteeksi nouseekin sosiaalityöntekijöiden uupuminen ja asiakastyön laadun heikentyminen kiireen ja säästöjen vuoksi. Työntekijällä ei ole välttämättä aikaa kohdata asiakkaita niin hyvin kuin hän haluaisi, sillä tapaamisia ei ehdi pitää niin usein ja ne saattavat



olla lyhyitä. Tämä voi johtaa ristiriitaan omien ammattieettisten arvojen kanssa, sillä työntekijä haluaisi tehdä työnsä hyvin, mutta sille ei ole tarpeeksi aikaa. Tehokkuutta vaalittaessa sosiaalityöntekijä ei ehdi toteuttaa suhdeperustaista sosiaalityötä, sillä se vaatisi liikaa aikaa. Näen tämän hyvin suurena riski sille, että sosiaalityöntekijä kyynistyy ja ottaa emotionaalisesti etäisyyttä asiakkaisiin. Tämä johtaa siihen, että asiakkaan oikeus arvostavaan kohtaamiseen ja suhdeperustaiseen työtapaan ei toteudu. Mielestäni se voi johtaa myös sosiaalityöntekijän virhearvioihin, kun hän ei tunne tarpeeksi hyvin asiakasta, sillä hän ei jaksakaan välttämättä edes tutustua ja yrittää luoda yhteyttä tunnetasolla. Tähän liittyy myös etäyhteyksin tapahtuvien tapaamisten haaste. Tietokoneen ruudun kautta on hyvin paljon vaikeampaa havaita, millaisia tunteita asiakkaassa herää, jolloin sosiaalityöntekijän on vaikeampaa arvioida tilannetta.

Kyynistymistä ja emotionaalisen etäisyyden ottamista voidaan ehkäistä hyvillä tunneälytaidoilla. Hyvät tunneälytaidot auttavat meitä jaksamaan emotionaalisesti haastavaa työtä. Niiden avulla osaamme tiedostaa ja säädellä omia sekä asiakkaiden tunteita. Kun osaamme säädellä omia ja asiakkaiden tunteita, emme kuormitu haastavistakaan tunteista niin paljon. Tunneälykäs sosiaalityöntekijä ei myöskään uuvu niin helposti, sillä hän tunnistaa omat tunteensa ja osaa käsitellä niitä rakentavasti. Haastavia tunteita voidaan käsitellä ja purkaa esimerkiksi työkaluavusteiden kanssa tai erilaisilla mindfulness-harjoituksilla.

Entisaikaan sosiaalityöntekijä on ollut enemmän autoritäärisessä asemassa ja sanellut, miten asiat tehdään. Nykyään painotetaan ihmisten kykyä sanoittaa tunteitaan ja opettaa tunnetaitoja jo lapsesta asti. Tämän myötä voidaan ajatella, että myös sosiaalityöntekijän rooli on muuttunut. Sosiaalityöntekijän ei ajatella toimivan vain vallankäyttäjänä, joka sanelee ehtoja asiakkaille. Oleellista on kuitenkin tunnistaa asiakassuhteessa esiintyvä valta-asetelma, jossa sosiaalityöntekijällä on aina valtaa suhteessa asiakkaaseen. Nykypäivänä sosiaalityöntekijän oletetaan omaavan erityisen hyvät tunneälytaidot, jotta hän pystyy kohtaamaan erityisen haavoittavassa asemassa olevia ihmisiä. Tähän liittyy se, että sosiaalityöntekijä osaa kuunnella asiakkaita ja huomioida mahdollisuuksien mukaan myös heidän toiveitaan.

Jokainen sosiaalityöntekijä työskentelee omana persoonana ja tunteiden ilmaiseminen tyyli on erilainen. Joku sosiaalityöntekijä voi olla itse tyyneyden perikuva, jolloin hän saattaa tarvita harjoitusta siinä, miten säädellä voimakkaasti tuntevan asiakkaan tunteita, kun hänelle itselleen tunteet eivät tunnu niin voimakkaina. Toinen taas saattaa hermostua pienestäkin asiakkaan provosoivasta käytöksestä, jolloin hän tarvitsee tukea miten säädellä omia tunteitaan ja purkaa niitä tapaamisen jälkeen hallitusti. Joku sosiaalityöntekijä taas saattaa yrittää piilottaa tunteensa olemalla ilmeeton, mutta todellisuudessa asiakas kyllä huomaa, mitä työntekijä oikeasti tilanteessa tuntee.

Voin yhtyä Arja Tuomen (1992, 75, 43) näkemykseen siitä, että kaikkia tunteita voidaan ilmaista asiakastyössä, kunhan työskentelyn painopiste muistetaan pitää koko ajan asiakkaassa. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijän ei tulisi kontrolloida

liikaa tunteitaan, vaan pyrkiä aitouteen. Tuomen (1992) näkökulma kuulostaa järkeen käyvältä ja tunneälykkyyys edellyttääkin rehellisyyttä ja itsetuntemusta, joita aito tunteiden näyttäminen on. Toisaalta sosiaalityöntekijän tunneilmaukset saattavat johtua esimerkiksi omasta stressistä tai edellisestä asiakkaasta, jolloin niitä ei ole soveliasta näyttää sellaisenaan asiakkaalle. Tuomi (1992, 35) toteaa, että näissä tilanteissa asiakasta voisi kuitenkin tiedottaa ja todeta, miksi saattaa vaikuttaa esimerkiksi kireältä asiakastilanteesta. Mielestäni suhde ei voi muodostua luottamukselliseksi, jos sosiaalityöntekijä pitää asiakkaaseen emotionaalista etäisyyttä ja yrittää piilottaa todelliset tunteensa. Miten asiakas tämänlaisessa tilanteessa uskaltaisi kertoa oikeasti omista ajatuksistaan, kun hän kokee, ette työntekijää oikeastaan kiinnosta hänen asiansa ja ehkä suhtautuu häneen jopa negatiivisesti.

Näen, että aito ja arvostava kohtaaminen on asiakastyön perusta sosiaalityössä, mikä ei mahdollistu ilman, että sosiaalityöntekijä tunnistaa omat tunteensa ja niiden vaikutukset. Tunteiden hallinta on kuitenkin tärkeää, jotta työntekijä ei anna muiden tilanteeseen liittymättömien asioiden vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen. Tutkimukseni mukaan tunteiden käsittelyä ei ole juurikaan sisällytetty sosiaalityön koulutukseen tai tutkimukseen, minkä on huomannut myös Mari Luoto (2008, 28) tutkimuksessaan. Näen, että tunteisiin ja sosiaalityössä toteutettavaan tunnetyöhön tulisi kiinnittää paremmin huomiota jo sosiaalityön koulutuksessa. Opintoihin tulisi sisällyttää kriittistä omien tunteiden reflektointia ja antaa opiskelijoille työkaluja tunteiden hallintaan. Tunteita käsittelemällä voidaan vähentää niiden negatiivisia vaikutuksia tulevaisuudessa sekä parantaa työssäjaksamista.

Pohdittaessa tutkielmaa prosessina, oli se haastava ja vei paljon enemmän aikaa kuin olin ajatellut. Minun olisi ollut hyvä selkiyttää ja rajata tutkimuskysymyksiä jo heti alkuun tarkemmin. Nyt jouduin useamman kerran muuttamaan tutkimuskysymyksiä, sillä tuntui, etteivät kyselyni tulokset vastanneet alkuperäisiin kysymyksiin. Jälkikäteen ajateltuna olisin tehnyt kyselystä helpommin SPSS-järjestelmään siirrettävän. Olisin voinut kysyä pelkästään sosiaalialan työkokemuksen enkä sekä muun sosiaalialan että sosiaalityöntekijän työkokemusta. Aiemman sosiaalialan koulutuksen kohdalla olisin voinut kysyä avovastauksen sijaan, onko vastaaja suorittanut aiemmin sosionomin tutkinnon. Toisaalta aikaa vei paljon aineiston analyysi, sillä ennen analyysia minun piti ottaa selvää erilaisista kvantitatiivista tutkimusmenetelmistä ja pohtia, mikä menetelmä sopisi aineistoni käsittelyyn. Tämän jälkeen opettelin käyttämään SPSS-ohjelmaa ja kokeilin erilaisia tutkimusmenetelmiä, jotta löytäisin menetelmän, jolla saisin aikaan tilastollisesti merkitseviä eroja. Laadullisten ja määrällisten menetelmien integrointi ei ollut lopulta kovin helppoa. Olisin voinut toteuttaa tutkimuksen käyttämällä pelkästään määrällisiä kysymyksiä, jolloin tulosten analysoiminen olisi ollut selkeämpää. Laadullinen aineisto oli kuitenkin tutkimuksen onnistumisen osalta tärkeä, sillä se auttoi minua syventämään ymmärrystä, ja vastaukset täydensivät mielestäni hyvin määrällisiä kysymyksiä.

Tutkielmani onnistui vastaamaan tutkimuskysymyksiin ja se toi uutta tietoa siitä, mitkä opiskelijan tunneällyn ulottuvuudet kehittyvät sosiaalityön koulutuksen aikana. Tutkimukseni onnistui myös tuomaan tietoa opetusmenetelmistä, joita voitaisiin hyödyntää sosiaalityön koulutuksessa. Jokaisesta tunneällyn ulottuvuudesta olisi kylläkin ollut hyvä olla enemmän kysymyksiä, jotta tulokset olisivat olleet luotettavampia. Tällöin kyselystä olisi tullut tosin pidempi, mikä olisi saattanut vähentää vastausten määrää.

Tutkimukseni herätti ajatuksia erilaista jatkotutkimusaiheista. Opintojen vaikutusta tunneälytaitojen kehittymiselle olisi ollut mielekästä tutkia seurantatutkimuksella tai verrokkitutkimuksella, jolloin olisi saatu luotettavampia tuloksia. Mielenkiintoista olisi arvioida kyselylomakkeella opiskelijoiden arviota omista tunneälytaidoista opintojen alussa ja lopussa. Tällöin voitaisiin vertailla luotettavammin sitä, mikä on opintojen vaikutus tunneälytaitojen kehittymiselle. Näin pitkä seurantatutkimus ei valitettavasti kuitenkaan onnistunut maisterin tutkielmassa. Toisaalta laatimani kyselylomake olisi voitu esittää juuri opintonsa päättäneille, jolloin opiskelijat olisivat jo suorittaneet kaikki kurssit, mutta heillä olisi kuitenkin tuoreessa muistissa opintoihin liittyvät asiat. Kiinnostavaa olisi ollut myös tehdä laadullinen tutkimus haastatteluina, jolloin opiskelijoilla olisi ollut mahdollisuus kertoa tarkemmin omista kokemuksistaan. Olisi ollut mielenkiintoista tutkia sosiaalityön asiakkaita ja saada heiltä tietoa, millaisia tunneälytaitoja sosiaalityöntekijä tarvitsee. Toinen vaihtoehto olisi ollut tutkia opettajia, joilla on näkemystä siitä, millaisia tunneälytaitoja opiskelijoilla jo on.

Haluan uskoa, että meillä Suomessa sosiaalityöntekijät saavat laadukasta ja hyvää koulutusta tulevaisuudessakin. Sosiaalityön koulutusta parannetaan ja kehitetään jatkuvasti pyrkien huomioimaan myös käytännön läheisyys. Toivon, että graduni pohjalta voidaan saada ideoita, miten kehittää sosiaalityön opintoja yhä laadukkaampaan suuntaan. Näin meillä Suomessa valmistuu jatkossakin ammattitaitoisia asiakkaita aidosti kohtaavia sosiaalityöntekijöitä.

## LÄHTEET

- Aaltio, Elina ja Nanne Isokuortti. 2019. *Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit*. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteita ja toimintamekanismeista. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 2019:33.
- Aaltonen, Katriina. 2006. "Internet auttamistyössä – huolenaiheet ja haasteet." Teoksessa *Etiikkaa ihmistieteille*, toimittajat Jaana Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen ja Irma Sorvali, 274–295. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Adams, Richard, Joseph Boscarino ja Charles Figley 2006. "Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study". *American Journal of Orthopsychiatry* 76: 103–108.
- Alho, Sirkka, Marjukka Rasa ja Kaisa Vuolukka. 2018. "Perheterapian ja sosiaalityön yhteiset juuret sekä suhdeperustaisen systeemisen lastensuojelun kehittäminen." Teoksessa *uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa*, toimittajat Päivi Petrelius ja Pia Eriksson, 85–95 Työpäpaperi 32/2018. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Archibald, Mandy, Amanda Radil, Xiaozhou Zhang ja William Hanson. 2015. Current mixed methods practices in qualitative research: A content analysis of leading journals. *International Journal of Qualitative Methods* 14(2): 5–33.
- Barnes Marian, Tula Brannely ja Lizzie Ward. 2015. "Introduction: the critical significance of care". Teoksessa *Ethics of care: critical advances in international perspective*, toimittajat Marian Barnes, Tula Branneley, Lizzie Ward ja Nicki Ward. Bristol: Policy Press
- 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.
- Biesta, Gert. 2010. Pragmatism and the philosophical foundations of mixed methods research. Teoksessa *Mixed Methods in Social & Behavioral Research*, toimittajat Abbas Tashakkori ja Charles Teddlie, 95–118. Thousand Oaks: Sage.
- Birnbaum, Liora. 2008. "The use of mindfulness training to create an "accompanying place" for social work students". *Social Work Education* 27 (8): 837–852. doi:10.1080/02615470701538330.
- Bogo, Marion, Cheryl Regehr, Stephanie Baird, Jane Patterson ja Vicki R. LeBlanc. 2017. "Cognitive and affective elements of practice confidence in social worker students and practitioners". *British Journal of Social Work*, 47 (3): 701–718. doi:10.1093/bjsw/bcw026.
- Bogo, Marion, Ellen Katz, Cheryl Regehr, Carmen Logie, Maria Mylopoulos ja Lea Tufford. 2013. "Toward understanding meta-competence: An analysis of

- students' reflection on their simulated interviews". *Social Work Education*, 32 (2): 259–273. doi:10.1080/02615479.2012.738662.
- Bogo, Marion, Mary Rawlings, Ellen Katz ja Carmen Logie. 2014. "Using simulation in assessment and teaching". In OSCE adapted for social work. Alexandria, VA: Council on Social Work Education.
- Brodie, Ian, Chris Nottingham, Stephen Plunkett. 2008. "A Tale of Two Reports: Social Work in Scotland from Social Work and the Community (1966) to Changing Lives (2006)". *The British journal of social work* 38 (4): 697-715.
- Chung, Irene W. 2010. "Students' emotions as an organizing principle in social work education". *Journal of Teaching in Social Work* 30 (1): 75–89. doi:10.1080/08841230903479573.
- Constable, G. 2008. "Reflection for a catalyst for change". Teoksessa *Reflective practice in social work*, kirjoittajat Christine Knott ja Terry Scragg. Exeter: Learning Matters.
- Creswell, John ja Vicki Plano Clark. 2011. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. London: Sage.
- Eisenberg, Nancy, Claire Hofer, Michael Sulik ja Tracy Spinrad. 2014. "Self-regulation, effort control, and their socioemotional correlates". Teoksessa *The handbook of emotion regulation 2nd edition*, toimittaja James J. Gross, 157–172. New York, NY: Guilford Press.
- Erätuuli, Matti, Jarkko Leino ja Pertti Yli-Luoma, Pertti. 1994. *Kvantitatiiviset analyysimenetelmät ihmistieteissä*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Fishbane, Mona Dekoven. 2007. Wired to connect: Neuroscience, relationships, and therapy. *Family Process* 46 (3), 395–411.
- Fook, Jan, Martin Ryan ja Linette Hawkins. 1997. Towards a Theory of Social Work Expertise. *British Journal of Social Work* 27 (3), 399–417.
- Fook, Jan. 2013. *Critical Reflection in Context: Contemporary perspectives and issues*. I Jan Fook & Fiona Gardner (Eds.) *Critical Reflection in Context: Applications in health and social care*. Abingdon: Routledge. 1–11.
- Gockel, Annemarie, David Burton, Susan James ja Ellen Bryer. 2013. "Introducing mindfulness as self-care and clinical training strategy for beginning social work students". *Mindfulness* 4 (4): 343–353. doi:10.1007/s12671-012-0134-1.
- Gockel, Annemarie, Theresa Cain, Shirley Malove ja Susan James. 2013. "Mindfulness as clinical training: Student perspectives on mindfulness training in fostering clinical intervention skills". *Journal of Religion & Spirituality in Social Work Social Thought*, 32 (1): 36–59. doi:10.1080/15426432.2013.749146.
- Goldstein, Howard. 2001. *Experiential learning: A foundation for social work education and practice*. Alexandria, VA: Council on Social Work Education.
- 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. 1998. *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, Daniel. 1999. *Tunneäly työelämässä*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Granfelt, Riitta. 1993. "Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä". Teoksessa Granfelt, Riitta, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies

- ja Anneli Pohjola: *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 175–227.
- Greene, Jennifer. 2007. *Mixed methods in social inquiry*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kinman, Gail ja Louise Grant. 2011. "Exploring Stress Resilience in Trainee Social Workers: The Role of Emotional and Social Competencies". *The British Journal of Social Work* (41) 2, 261–275. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcq088>.
- Grant, Louise ja Gail Kinman. 2012. "Enhancing Wellbeing in Social Work Students: Building Resilience in the Next Generation". *Social Work Education* 31 (5), 605–621.
- Grant, Louise, Gail Kinman ja Kelly Alexander. 2014. "What's All this Talk About Emotion? Developing Emotional Intelligence in Social Work Students" *Social Work Education*, 33 (7): 874–889. <https://doi.org.ezproxy.jyu.fi/10.1080/02615479.2014.891012>.
- Grant, Louise, Gail Kinman ja Sarah Baker. 2013. *Emotional resilience in the social work curriculum: A research report*. York, UK: HEA.
- Grant, Louise, Gail Kinman ja Sarah Baker. 2015. "Put on Your Own Oxygen Mask before Assisting Others': Social Work Educators' Perspectives on an 'Emotional Curriculum'". *The British journal of social work* 45 (8): 2351–2367.
- Haapakoski, Kaisa ja Leena Åkerblad. 2018. Monimenetelmällinen tutkimus ja integraatiotyö. Teoksessa *Monimenetelmällisyys kuntoutuksen tutkimuksessa : havaintoja ja kokemuksia Muutos-hankkeen tutkimuksista, toimittaja Riitta Seppänen-Järvelä, 11-19*. Kansaneläkelaitos. Kelan työpapereita, 144. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018102438644>.
- Healy, Karen. 2000. *Social Work Practices: Contemporary Perspectives on Change*. Lontoo: Sage.
- Healy, Karen. 2018. *The skilled communicator in social work. The art and science of communication in practice*. Lontoo: Palgrave.
- Heikkilä, Tarja. 2014. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita.
- 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>.
- Hingley-Jones, Helen ja Gillian Ruch. 2016. "'Stumbling through'? Relationship-based social work practice in austere times". *Journal of social work practice* 30(3): 235–248. DOI: 10.1080/02650533.2016.1215975
- Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara. 2010. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara. 2018. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hollis, Florence. 1964. *Casework. A Psychosocial Therapy*. New York: Random House.
- Horton, Gail, Naelys Diaz ja Diane Green. 2009. "Mental health characteristics of social work students: Implications for social work education". *Social Work in Mental Health* 5 (7): 458–475. doi:10.1080/15332980802467696.
- Howe, David. 1998. "Relationship-based thinking and practice in social work". *Journal of Social Work Practice* 12 (1): 45–56.
- Howe, David. 2009. *The Emotionally Intelligent Social Worker*. Basingstoke: Palgrave.

- Härkälä, Sirpa. 1992. *Casework-traditio -amerikkalainen sosiaalityön menetelmä Suomessa*. Helsinki: Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan Pro gradu -tutkielma.
- Härkänen, Tommi. 2018. "Puuttuvat havainnot". Teoksessa *Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 28.9.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/puuttuvat/puuttuvat/>.
- Immordino-Yang, Mary Helen ja Antonio Damasio. 2007. "We feel, therefore we learn: The relevance of affective and social neuroscience to education". *Journal of Contemplation* 1(1): 3–10.
- Ingram, Richard ja Mark Smith. 2018. "Relationship-practice: emergent themes in social work literature". *Insight* 41. Skotlanti: The Institute for Research and Innovation in Social Services. <https://www.iriss.org.uk/resources/insights/relationship-based-practice-emergent-themes-social-work-literature>
- 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 ja Päivi Viitanen. 2001. *Tunnevoimaa!* Helsinki: Tammi.
- Isokorpi, Tia. 2003a. Miten Oppia tunneälytaitoja Ja yhteisöllisyyttä ryhmäprosessin avulla. *Aikuiskasvatus* 23 (3), 214–218. <https://doi.org/10.33336/aik.93495>.
- Isokorpi, Tia. 2003b. *Tunneälytaitojen ja yhteisöllisyyden oppiminen reflektoinnin ja ryhmäprosessin avulla*. Väitöskirja. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Isokorpi, Tia. 2004. *Tunneoppia, parempaan vuorovaikutukseen*. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Isotalus, Pekka ja Hanna Rajalahti. 2017. *Vuorovaikutus johtajan työssä*. Helsinki: Alma Talent.
- Jackson, Alecia ja Lisa Mazzei. 2012. *Thinking with Theory in Qualitative Research. Viewing Data across Multiple Perspectives*. New York: Sage.
- Jokinen, Arja. 2012. "Kategoriat, instituutio ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen". Teoksessa *Kategoriat, kulttuuri ja moraalit. Johdatus kategoria-analyysiin*, toimittajat Arja Jokinen, Kirsi Juhila ja Eero Suoninen, 227–266. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja. 2016. "Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde". Teoksessa *Vastavuoroinen sosiaalityö*, toimittajat Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara ja Minna Veistilä, 138–147. Helsinki: Gaudeamus.
- 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>.
- Jokivuori, Pertti. 2002. *Sitoutuminen työorganisaatioon ja ammattijärjestöön. Kilpailevia vai täydentäviä?* Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Juhila, Kirsi, Arja Jokinen ja Eero Suoninen. 2012. "Kategoria-analyysin teesit". Teoksessa *Kategoriat, kulttuuri ja moraalit. Johdatus kategoria-analyysiin*,

- toimittajat Arja Jokinen, Kirsi Juhila ja Eero Suoninen, 45–88. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi. 2023. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja, toimittaja Jaana Vuori. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.12.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>.
- Juhila, Kirsi. 2006. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina*. Tampere: Vastapaino. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Jyväskylän yliopisto. 2023. Sosiaalityön kandidaatin ja maisterin tutkinto-ohjelma. *Opetussuunnitelma 2020–2023*. <https://opinto-opas.jyu.fi/2023/fi/tutkintoohjelma/stoma2020/>.
- Kaittila, Anniina, Riitta Lehtonen, Leo Nyqvist ja Hannele Räihä. 2012. "Moniammatillinen klinikkaopetus asiakastyön valmiuksien kehittämisessä". Teoksessa *Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä*, toimittajat Noora Tuohino, Anneli Pohjola ja Mari Suonio, 108–125. SOSNET julkaisuja 5. Tampere: Juvenes Print.
- Karttunen, Teija ja Johanna Hietamäki. 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Teoksessa *Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaalityön asiakastyössä*, toimittajat Riitta Haverinen, Marjo Kuronen ja Tarja Pösö. Tampere: Vastapaino.
- Karvinen, Synnöve. 1993. "Metodisuus sosiaalityön ammatillisuuden perustana". Teoksessa *Monisärmäinen sosiaalityö*, toimittajat Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies ja Anneli Pohjola, 131–174. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Karvinen, Synnöve. 1999. "Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä". Teoksessa *Monisärmäinen sosiaalityö*, toimittajat Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies ja Anneli Pohjola, 17–51. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Katz, Ellen, Lea Tufford, Marion Bogo ja Cheryl Regehr. 2014. "Illuminating students' pre-practicum conceptual and emotional states: Implications for field education". *Journal of Teaching in Social Work* 34 (1): 96–108. doi:10.1080/08841233.2013.868391.
- Katz, Ellen, Siobhan McPartland ja Jenna Rines. 2020. "Exploring micro-skills as the underpinnings of effective social work practice". *Journal of social work practice* 35 (2), 177–190.
- Kemppainen, Tarja. 2006. "Sosiaalityöntekijät". Teoksessa *Sosiaalialan osaajat 2015: sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (Sotenna): loppuraportti*. toimittajat Matti Vuorensyrjä, Merja Borgman, Tarja Kemppainen, Mikko Mäntysaari ja Anneli Pohjola. Sosiaalityön julkaisusarja 4. Jyväskylän yliopisto.
- Kinman, Gail ja Louise Grant. 2011. "Exploring Stress Resilience in Trainee Social Workers: The Role of Emotional and Social Competencies". *The British Journal of Social Work* 41 (2): 261–275. <https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1093/bjsw/bcq088>.
- Knott, Christine ja Terry Scragg. 2008. *Reflective practice in social work*. Exeter: Learning Matters.
- Kokkonen, Marja. 2017. *Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet: opi tunteiden säätelyn taito*. Jyväskylä: PS-kustannus.



- Kolb, Alice ja David Kolb. 2005. "Learning styles and learning spaces: Enhancing experiential learning in higher education". *Academy of Management Learning & Education* 4 (2): 193–212. doi:10.5465/amle.2005.17268566.
- Kourgiantakis, Toulia, Marion Bogo ja Karen Sewell. 2019. "Practice Fridays: Using simulation to develop holistic competence". *Journal of Social Work Education* 55 (3), 551–564. doi:10.1080/10437797.2018.1548989.
- Kukkonen, Harri. 2007. *Ohjauskeskustelu pelitilana*. Erialaisuus ammatillisten opettajaopiskelijan ohjaamisessa. Tampere: Tampere University Press.
- Kuula, Arja. 2006. "Yksityisyydensuoja tutkimuksessa." Teoksessa *Etiikkaa ihmistieteille*, toimittajat Jaana Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen ja Irma Sorvali, 124–140. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- 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).
- KvantiMOTV. 2014. *Menetelmätietovaranto*. SPSS. Frekvenssijakauma, keski- ja hajontaluvut. Viitattu 17.1.2024.  
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/frekvenssi/harjoitus1.html>
- Laasi, Riitta ja Maarit Koivisto. 2012. Sosiaalityöntekijästä opiskelijan ohjaajaksi. Teoksessa *Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä*, toimittajat Noora Tuohino, Anneli Pohjola ja Mari Suonio, 146–157. SOSNET julkaisuja 5. Tampere: Juvenes Print.
- Laitinen, Merja ja Tarja Kemppainen. 2010. "Asiakkaan arvokas kohtaaminen" Teoksessa *Asiakkuus sosiaalityössä*, toimittajat Merja Laitinen ja Anneli Pohjola, 138–177. Helsinki: Gaudeamus.
- Lepore, Stephen, Mark Greenberg, M. Bruno ja J. Smyth. 2003. "Expressive writing and health: Self-regulation of emotion related experience physiology and behavior" Teoksessa *The writing cure. How expressive writing promotes health and emotional well-being*, kirjoittajat Stephen Lepore ja Joshua Smyth. Washington, DC: American Psychological Association.
- Litvack, Andrea, Faye Mishna ja Marion Bogo. 2010. "Emotional reactions of students in field education: An exploratory study". *Journal of Social Work Education*, 46, 227–243.
- Luoto, Mari. 2008. Tunteet sosiaalityöntekijän arjessa – Sosiaalityöntekijöiden päiväkirjamerkintöjä tunnekokemuksistaan työssä. Teoksessa *Sosiaalityötä monitoroimassa*, toimittajat Kari Huotari ja Johanna Hurtig. Helsinki: Gaudeamus.
- Lynn, Robyn. 2010. "Mindfulness in social work education". *Social Work Education* 29 (3): 289–304. doi:10.1080/02615470902930351.
- Lähteinen, Sanna, Suvi Raitakari, Kaija Hänninen, Anniina Kaittila, Taru Kekoni, Suvi Krok ja Pia Skaffari. 2017. *Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen*. SOSNET julkaisuja 7. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Rovaniemi.
- 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>.

- Mayer, John, Peter Salovey ja David Caruso. 2000. Models of Emotional Intelligence. Teoksessa *The Handbook of Intelligence*, toimittaja R. Sternberg. Cambridge University Press: Cambridge, 396–420.
- Metsämuuronen, Jari. 2004. Pienten aineistojen analyysi. *Parametrittomien menetelmien perusteet ihmistieteissä*. Helsinki: Methelp.
- Metsämuuronen, Jari. 2006. *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteessä*. Tutkijalaitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Metsämuuronen, Jari. 2011. *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä*. Helsinki: International Methelp.
- Mertens, Donna. 2012. What Comes First? The Paradigm or the Approach? *Journal of Mixed Methods Research* 6 (4): 255–257.
- Mertens, Donna, Pat Bazeley, Lisa Bowleg, Nigel Fielding, Joseph Maxwell, George Mason, José Molina-Azorin ja Katrin Niglas. 2016. *The Future of Mixed Methods: A Five Year Projection to 2020*.
- Mooradian, John. K. 2008. "Using simulated sessions to enhance clinical social work education". *Journal of Social Work Education*, 44 (3): 21–36. doi:10.5175/JSWE.2008.200700026.
- Morrison, Tony. 2005. *Staff Supervision in Social Care. Making a Real Difference for Staff and Service Users*. Brighton: Pavilion.
- 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>.
- Munro, Eileen. 2011. *Munro review of child protection: a child centred system*. Crown Copyright. [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/175391/Munro-Review.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/175391/Munro-Review.pdf).
- Murphy, David, Maria Duggan ja Stephen Joseph. 2013. "Relationship-Based Social Work and Its Compatibility with the Person-Centred Approach: Principled versus Instrumental Perspectives". *The British journal of social work* 43 (4): 703–719.
- Mönkkönen, Kaarina. 2007. *Vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.
- Mönkkönen, Kaarina. 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Mänttari van der Kuip, Maija. 2015. *Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity*. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Niemelä, Pauli. 2012. Tapauskohtaisuus sosiaalityössä "Case Study - Case Work - Case Evaluation". Teoksessa *Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä*, toimittajat Noora Tuohino, Anneli Pohjola ja Mari Suonio, 20–35. SOSNET julkaisu 5. Tampere: Juvenes Print.
- O'Connor, Louise, Bob Cecil & Markella Boudioni. 2009. "Preparing for Practice: An Evaluation of an Undergraduate Social Work 'Preparation for Practice' Module". *Social Work Education*, 28 (4): 436–454. DOI: 10.1080/02615470701634311.
- Olson, Mark D., Melinda Lewis, Paula Rappe ja Sandra Hartley. 2015. "Innovations in social work training: A pilot study of interprofessional collaboration using standardized clients". *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 27(1): 14–24.

- Onwuegbuzie, Anthony ja Nancy Leech. 2005. On becoming a pragmatic researcher: The importance of combining quantitative and qualitative research methodologies. *International Journal of Social Research Methodology* 8 (5): 375–387.
- Radmer, Jasmin. 2022. "Tunneällyn ulottuvuudet sosiaalityön asiakastyössä." Kandidaatin tutkielma, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/85071>.
- Rajan-Rankin, Sweta. 2014. "Self-identity, embodiment and the development of emotional resilience". *The British Journal of Social Work*, 44 (8): 2426–2442, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct083>.
- Richmond, Mary. 1922. *What is Social Case Work? An Introductory Description*. New York: Russel Sage House.
- Rollins, Wendy 2020. "Social Worker-Client Relationships: Social Worker Perspectives". *Australian social work*, 73 (4), 395–407.
- Ronkainen, Suvi, Sirpa Mertala ja Anne Karjalainen. 2008a. "Kvalitatiivisuus, kvantitatiivisuus ja sähköinen kyselytutkimus". Teoksessa *Sähköä kyselyyn!: web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa*, toimittajat Suvi Ronkainen ja Anne Karjalainen, Anne. Rovaniemi: Lapin yliopiston menetelmätieteiden laitoksen tutkimuksia.
- Ronkainen, Suvi, Sirpa Mertala ja Anne Karjalainen. 2008b. "Graafisen kyselylomakkeen suunnittelu". Teoksessa *Sähköä kyselyyn!: web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa*, toimittajat Suvi Ronkainen ja Anne Karjalainen, Anne. Rovaniemi: Lapin yliopiston menetelmätieteiden laitoksen tutkimuksia.
- Rostila, Ilmari. 2012. "Professionaalisuus refleksiivisenä toimintana ja kehittämistyön harjoittelu – kokemuksia sosiaalityöntekijäksi kehittymisen haasteista". Teoksessa *Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä*, toimittajat Noora Tuohino, Anneli Pohjola ja Mari Suonio, 74–87. SOSNET julkaisuja 5. Tampere: Juvenes Print.
- Rostila, Ilmari. 1990. Tunnetyöstä sosiaalitoimistoissa. *Sosiologia* 4, 258–266.
- Ruch, Gillian. 2005. "Relationship-based practice and reflective practice: holistic approaches to contemporary childcare social work". *Child and Family Social Work* 2005 (10): 111–123.
- Ruch, Gillian. 2009. *Post-qualification child care social work: Developing reflective practice*. London: Sage.
- Ruusuvuori, Johanna, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen. 2010. "Haastattelun analyysin vaiheet". Teoksessa *Haastattelun analyysi*, toimittajat Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen. Vastapaino: Tampere. <https://jyu.finna.fi/Record/jykdok.1159091>.
- 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>.
- Saaranen-Kauppinen, Anita ja Anna Puusniekka. 2006. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.4.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>.
- Talentia. Työnohjaus. Viitattu 21.12.2023. <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/hyvan-tyopaikan-kriteerit/tyonohjaus/>.

- Tietoarkisto. 2023. Mittaaminen: Mittarin Luotettavuus. Teoksessa *Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 27.10.2023.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/mittaaminen/luotettavuus/>
- Schenck, Jeb ja Jessie Cruickshank. 2015. "Evolving Kolb: Experiential education in the age of neuroscience". *Journal of Experiential Education*, 38(1): 73–95. doi:10.1177/1053825914547153.
- Seppänen-Järvelä, Riitta, Leena Åkerblad ja Kaisa Haapakoski. 2019. "Monimenetelmällisen tutkimuksen integroivat strategiat". *Yhteiskuntapolitiikka* 84 (3).  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138276/YP1903\\_Seppanen-Jarvelaym.pdf?sequence=2](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138276/YP1903_Seppanen-Jarvelaym.pdf?sequence=2).
- Sewell, Karen M. 2020. "Examining the Place of Emotions, Affect, and Regulation in Social Work Education" *Journal of Social Work Education*, 56 (1): 5-16.  
<https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1080/10437797.2019.1627262>.
- Smith, James. 2009. "Emotional intelligence and professional education: The use of narrative journaling". *International Journal of Learning* 16: 81–92.
- Sormunen, Marjorita, Terhi Saaranen, Kerttu Tossavainen ja Hannele Turunen. 2013. Monimenetelmätutkimus terveystieteissä. *Sosiaalilääketieteellinen Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke*, toimittajat Merja Borgman, Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola ja Matti Vuorensyrjä. (SOTENNA): loppuraportti. Tampereen yliopistopaino.
- Stanley, Selwyn & G. Mettilda. 2021. Professional competencies in social work students: emotional intelligence, reflective ability and empathy-a comparative and longitudinal analysis. *Social Work Education*, 40 (7): 827–842, DOI: 10.1080/02615479.2020.1724933.
- Taanila, Aki. 2019. Otokoko. *Tilastoapu*.  
<https://tilastoapu.wordpress.com/2012/03/01/otoskoko/>.
- Taanila, Aki. 2022. Dikotomisten/dummy-muuttujien taulukointi. *Tilastoapu*.  
<https://tilastoapu.wordpress.com/monivalinta/>.
- Talentia. 2023. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet.  
<https://talentia.lukusali.fi/index.html#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>.
- Thompson, Neil. 2009. *Practising social work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Toikko, Timo. 2009. "Tapauskohtainen sosiaalityö". Teoksessa *Sosiaalityö ja teoria*, toimittajat Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola ja Tarja Pösö, 271–292. Jyväskylä: PS-Kustannus Oy.
- Tuohino, Noora, Anneli Pohjola ja Mari Suonio. 2012. "Sosiaalityön käytännönopetus kohti tutkimusperustaista työelämäsuhteissa oppimista". Teoksessa *Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä*, toimittajat Noora Tuohino, Anneli Pohjola ja Mari Suonio, 8–18. SOSNET julkaisuja 5. Tampere: Juvenes Print.
- Tuomi, Arja. 1992. *Sosiaalityöntekijä – Tunnetyöntekijä*. Ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikanlaitos. Tutkimuksia Sarja B Nro 13. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Tuomi, Jouni ja Anneli Sarajärvi. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

- Tuomi, Jouni ja Anneli Sarajärvi. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Vakimo, Sinikka. 2010. Periaatteista eettiseen toimijuuteen: tutkimusetiikka kulttuurintutkimuksessa. Teoksessa *Vaeltavat metodit*, toimittajat Jyrki Pöytä, Helmi Järviluoma ja Sinikka Vakimo. Joensuu: Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura, 79–113.
- Vilka, Hanna. 2007. *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: 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 Taphtuu* 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>.
- Wilson, Kate, Gillian Ruch, Mark Lymbery ja Andrew Cooper. 2008. *Social work: An introduction to contemporary practice*. London: Pearson.
- Webster, Debra. 2010. "Promoting empathy through a creative reflective teaching strategy: A mixed-method study". *Journal of Nursing Education* 49 (2): 87–94.

## LIITTEET

### LIITE 1. Osallistumispyyntö

#### Hei sosiaalityön opiskelija!

Opiskelen Jyväskylän yliopistossa sosiaalityötä ja teen Pro gradu -tutkielmaani **sosiaalityön opintojen vaikutuksesta tunneälytaitojen kehittymiseen**. Tarkoitukseni on tutkia, miten sosiaalityön opinnot tukevat tunneälytaitojen kehittymistä. Tämän lisäksi tutkin, miten sosiaalityön opintoja voitaisiin kehittää ja mistä tunneälytaidoista kaivattaisiin lisää opetusta. Sosiaalityön kentällä tunneälytutkimusta on vasta vähän, joten aiheesta olisi tärkeää saada lisää tietoa.

Sähköinen kysely koostuu monivalintakysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä. Tutkimuksessa noudatetaan tieteellisen tutkimuksen eettisiä periaatteita. Tutkimusaineisto käsitellään täysin anonymisti ja aineistoa käytetään vain Pro gradu -tutkielmaa varten. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Pyydän sinua vastaamaan kyselyyn 25.9.2023 mennessä. Vastaamiseen kuluu aikaa alle 10 minuuttia.

Tässä linkki sähköiseen kyselyyn:

Pro gradu -tutkielman ohjaajanani toimii yliopistonlehtori Laura Tiitinen, Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

[laura.m.tiitinen@ju.fi](mailto:laura.m.tiitinen@ju.fi)

**Suuret kiitokset osallistumisestasi!** Annan mielelläni lisätietoja tutkimuksestani.

Ystävällisin terveisin,

Jasmin Radmer

[jasmin.s.radmer@student.jyu.fi](mailto:jasmin.s.radmer@student.jyu.fi)

Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius



# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

## Sosiaalityön opintojen vaikutus tunneälytaitojen kehittymiseen

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

### Hei sosiaalityön maisterivaiheen opiskelija!

#### 1. Pyyntö osallistua tutkimukseen ”Sosiaalityön opintojen vaikutus tunneälytaitojen kehittymiseen”

Vastaisitko lyhyeen kyselyyn, jossa selvitetään sosiaalityön opiskelijoiden kokemuksia tunneälytaitojen opetuksesta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten sosiaalityön opintoja voitaisiin kehittää, jotta ne tukisivat vielä paremmin tunneälytaitojen kehittymistä. Tavoitteena on tutkia myös, mistä tunneälytaidoista tarvittaisiin erityisesti lisää opetusta. Tämä on yksittäinen tutkimus, eikä sinuun oteta myöhemmin uudestaan yhteyttä. Tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

#### 2. Tutkimuksen kulku

Kyselylomake on auki 26.9.2023 asti ja sen täyttämiseen menee aikaa noin 5-10 minuuttia. Vastaukset siirretään SPSS-järjestelmään ja kun tulokset on analysoitu, materiaali tuhoaan. Kyselylomakkeen täyttäminen ei vaadi erityistä valmistautumista. Kyselylomake on anonyymi eikä henkilöllisyyttäsi voida tunnistaa.

#### 3. Tutkimustuloksista tiedottaminen ja tutkimustulokset

Tutkimuksesta valmistuu yksi pro gradu -tutkielma, joka julkaistaan Jyväskylän yliopiston julkaisuarkistossa: <https://jyx.jyu.fi/>

#### 4. Lisätietojen antajan yhteystiedot

Lisätietoja tutkimuksesta ja tietosuojailmoituksen voi antaa tarvittaessa tutkimusentekijä: Jasmin Radmer, maisteriopiskelija, sosiaalityö, Jyväskylän yliopisto, Kokkolan Yliopistokeskus Chydenius, [jasmin.s.radmer@student.jyu.fi](mailto:jasmin.s.radmer@student.jyu.fi)

Pro gradu -tutkielman ohjaajanani toimii yliopistonlehtori Laura Tiitinen, Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, [laura.m.tiitinen@jyu.fi](mailto:laura.m.tiitinen@jyu.fi)

### SUOSTUMUS OSALLISTUA TIETEELLISEEN TUTKIMUKSEEN

”Sosiaalityön opintojen vaikutus tunneälytaitojen kehittymiseen”

Olen perehtynyt tutkimusta koskevaan tiedotteeseen ja saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta. Tutkimuksen sisältö on kerrottu minulle ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Ymmärrän, että tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus, milloin tahansa tutkimuksen aikana ja syytä ilmoittamatta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen tai peruuttaa suostumukseni tutkimukseen. Tutkimuksen keskeyttämisestä tai suostumuksen peruuttamisesta ei aiheudu minulle kielteisiä seuraamuksia.

**Olen yli 18-vuotias, olen ymmärtänyt saamani tiedot, harkinnut edellä mainittuja kohtia ja päättänyt, että haluan osallistua tutkimukseen: \***

Kyllä

## TAUSTATIEDOT

### Ikä

\_\_\_\_\_ vuotta

**Sosiaalialan koulutukset, jotka olet suorittanut.**

---

---

---

---

---

**Työkokemus sosiaalityöntekijän työtehtävistä**

- alle 1 v.  
 1-3 v.  
 4-7v.  
 yli 7v.

**Muu sosiaalialan työkokemus**

- alle 1v.  
 1-3v.  
 4-7v.  
 yli 7v.



**”Tunneälyllä tarkoitetaan kykyä tunnistaa ja kontrolloida omia sekä muiden tunteita. Siihen kuuluu myös kyky ottaa oppia tunteista ajatteluun sekä toimintaan.”**

Tämän kyselyn ensimmäisen osion väittämät kartoittavat, miten sosiaalityön opinnot (perus-, aine- ja maisteriopinnot) ovat tukeneet kunkin tunneälytaidon kehittymistä. Toisessa osiossa selvitetään, millaista opetusta opiskelijat toivoisivat tunneälytaidoista.

Arvioi jokaista kysymystä asteikolla 1–5 ja valitse parhaiten sopiva vaihtoehto.

## OSA 1

### EMOTIONAALINEN ITSETIETOISUUS

#### **1. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni puhua omista tunteistani.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

#### **2. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni kohdata asiakkaat ennakkoluulottomasti.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

#### **3. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni hahmottaa laajasti kokonaisuuksia.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

**4. Opinnot ovat edistäneet kykyäni vaistota intuitiivisesti oikeat toimintatavat erilaisissa asiakastilanteissa.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

**5. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni tunnistaa millaisia vaikutuksia omilla tunteillani on.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

## ITSEKONTROLLI JA LUOTETTAVUUS

**6. Opinnot ovat kehittäneet omien tunteideni hallintaa ja pysyn rauhallisena stressi- ja kriisitilanteissa.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

**7. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni työskennellä sosiaalialan arvojen mukaisesti.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

**8. Opinnot ovat edistäneet kykyäni myöntää omat virheeni.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

**9. Opinnot ovat antaneet valmiuksia puuttua epäeettiseen toimintaan ja vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

## EMPAATTISUUS

**10. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni tunnistaa muiden tunnetiloja.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

**11. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni kuunnella muita tarkkaavaisesti ja ymmärtäen heidän näkökulmiaan.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

**12. Opinnot ovat kehittäneet kykyäni toimia erilaisista taustoista ja kulttuureista tulevien ihmisten kanssa.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

## KANNUSTAVUUS JA KYKY KEHITTÄÄ MUITA

### **13. Opinnot ovat antaneet valmiuksia ihmisten motivointiin ja innostamiseen.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

### **14. Opintojen myötä ymmärrän paremmin muiden ihmisten tavoitteita, vahvuuksia ja heikkouksia.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

### **15. Opinnot ovat kehittäneet valmiuksiani oikea-aikaisen rakentavan palautteen antamiseen.**

- 1. täysin samaa mieltä
- 2. osittain samaa mieltä
- 3. ei samaa eikä eri mieltä
- 4. hieman eri mieltä
- 5. täysin eri mieltä

## OSA 2: Opintojen vaikutus tunneällyn kehittymiseen

**16. Millä tavoilla tunneälytaitoja on opetettu sosiaalityön opinnoissasi? Voit valita useamman vaihtoehdon.**

- a. Vuorovaikutusharjoituksia muiden opiskelijoiden kanssa
  - b. Teoriaopetusta tunteiden säätelystä ja tunneälytaidoista
  - c. Kokeneiden sosiaalityöntekijöiden luentoja tunteiden säätelystä
  - d. Simuloituja asiakastilanteita (videoita näytellyistä asiakastilanteista ja opiskelijoiden reflektointia niiden herättämistä tunnereaktioista)
  - e. Työharjoitteluita
  - f. Reflektoivaa kirjoittamista (esim. harjoittelupäiväkirja työn herättämistä tunteista tai itsereflektio kurssin päätteeksi)
  - g. Tunteita herättävien asiakastapausten läpikäymistä kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kertomana (haastavista inhoa/vihaa herättävistä asiakastilanteista)
  - h. Mindfulness (tietoisuus) -harjoituksia
  - i. Jotain muuta, mitä?
- 

**17. Millaista opetusta toivoisit lisää tunneälytaitoihin liittyen? Valitse mielestäsi kolme tärkeintä.**

- a. Vuorovaikutusharjoituksia muiden opiskelijoiden kanssa
  - b. Teoriaopetusta tunteiden säätelystä ja tunneälytaidoista
  - c. Kokeneiden sosiaalityöntekijöiden luentoja tunteiden säätelystä
  - d. Simuloituja asiakastilanteita (videoita näytellyistä asiakastilanteista ja opiskelijoiden reflektointia niiden herättämistä tunnereaktioista)
  - e. Työharjoitteluita
  - f. Reflektoivaa kirjoittamista (esim. harjoittelupäiväkirja työn herättämistä tunteista)
  - g. Tunteita herättävien asiakastapausten läpikäymistä kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kertomana (haastavista inhoa/vihaa herättävistä asiakastilanteista)
  - h. Mindfulness (tietoisuus) -harjoituksia
  - i. Jotain muuta, mitä?
- 

**18. Perustele tai anna esimerkki, miten opinnot ovat tukeneet tunneälysi kehittymistä?**

---

---

---

---

---

**19. Miten opintoja voitaisiin kehittää niin, että ne tukisivat tunneälytaitojen kehittymistä paremmiksi?**

---

---

---

---

---

---

**20. Missä tunne- ja vuorovaikutustaidoissa koet kehittyneesi opintojen aikana?**

---

---

---

---

---

---

**21. Missä tunne- ja vuorovaikutustaidoissa haluaisit kehittyä lisää?**

---

---

---

---

---

---