

TUNNEÄLY SOSIAALITYÖN KÄYTÄNNÖN TYÖSSÄ

”Olis aika vaikea tehdä sosiaalityötä ilman tunneälytaitoja.”

Jenna Lähtenmäki
Maisterintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja
filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Syksy 2023

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

| | |
|--|--------------------------------------|
| Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen | Laitos Yhteiskuntatieteidenlaitos |
| Tekijä Jenna Lähteenmäki | |
| Työn nimi Tunneäly sosiaalityön käytännön työssä <i>"Olis aika vaikea tehdä sosiaalityötä ilman tunneälytaitoja"</i> | |
| Oppiaine Sosiaalityö | Työn tyyppi Maisterintutkielma |
| Aika Syksy 2023 | Sivumäärä 86 sivua + 3 liitesivua |
| Ohjaaja Kati Närhi | |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Maisterintutkielmani rakentui kahdesta päätutkimustehtävästä, joista ensimmäinen tarkastelee sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä tunneälystä. Toinen päätutkimustehtävä puolestaan keskittyy selvittämään sitä, miten ja missä tunneälyn osa-alueet näkyvät sosiaalityön käytännön työssä sekä millainen sen merkitys on käytännön työssä sosiaalityöntekijöiden kertomana. Vaikka tunteiden ja tunneälyn merkityksellisyys sosiaalityön käytännön työssä on tunnustettu ja tunnustettu, on tämän tematiikan tutkimuskirjallisuus lisääntyvyydestä huolimatta vielä vähäistä niin kansainvälisessä mutta erityisesti suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. Tutkielman tavoitteenani on ollut syventää näkemystä siitä, miten tunneäly ymmärretään, miten se todellisuudessa käytännössä näkyy sekä millaisena sen merkitys koetaan.</p> <p>Tutkielman aineisto on kerätty viiden teemahaastattelun avulla. Aineisto on analysoitu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä ja teemoittelulla. Tutkielman aineiston analyysi jakautui kahden päätutkimustehtävän mukaisesti kahteen analyysivaiheeseen. Molemmista analyyseistä muodostui neljä eri pääteema, jotka vastasivat päätutkimustehtäviin ja niihin sisältyviin tutkimuskysymyksiin.</p> <p>Ensimmäistä päätutkimustehtävää, sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä tunneälystä, muodostui kuvaamaan neljä pääteemaa: (1) tunteiden tiedostaminen ja havaitseminen, (2) tunteiden ilmaiseminen, (3) tunteiden ymmärtäminen sekä (4) tunteiden säätelyminen ja käsittely. Sosiaalityöntekijöiden ymmärrys tunneälystä mukailee teoreettisessa viitekehyksessä esitettyä sulautettua tunneälymallia ja siten mukailee myös kolmea vallitsevaa tunneälymallia (Mayer & Salovey 1997; Goleman 2000; Bar-On 2006).</p> <p>Tutkielmani toista päätutkimustehtävää, tunneälyn ilmenemistä ja sen merkitystä sosiaalityön käytännön työssä, muodostui kuvaamaan myös neljä pääteemaa: (1) rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaaminen, (2) asiakkaiden kohtaaminen, (3) kollegan ja yhteistyötahojen kohtaaminen sekä (4) itsensä kohtaaminen. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tunneäly ja sen osa-alueet ilmenevät sosiaalityön käytännön työn eri ulottuvuuksissa mukaillen Lindhin (2019) mallia sosiaalityön käytännön työstä. Lisäksi tuloksissa ilmeni, että tunneälyllä on suuri merkitys etenkin asiakastyössä, mutta myös muilla sosiaalityön käytännön työn ulottuvuuksilla.</p> | |
| Asiasanat tunneäly, tunteet, sosiaalityö, sosiaalityön käytännön työ | |
| Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto | |
| Muita tietoja | |

SISÄLLYS

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | TUNTEET JA SOSIAALITYÖN KÄYTÄNTÖ | 4 |
| 2.1 | Tunteet käsitteenä | 4 |
| 2.2 | Tunteet sosiaalityössä..... | 6 |
| 2.3 | Sosiaalityön käytännön työ | 7 |
| 2.4 | Aiempaa tutkimustaustaa tunteista ja tunneälystä sosiaalityössä..... | 11 |
| 3 | TUNNEÄLY | 16 |
| 3.1 | Tunneälyn käsitteen muotoutuminen..... | 16 |
| 3.2 | Saloveyn ja Mayerin tunneälyn kykymalli..... | 17 |
| 3.3 | Golemanin tunneälymalli | 21 |
| 3.4 | Bar-Onin emotionaalinen-sosiaalinen tunneälymalli | 24 |
| 3.5 | Vallitsevien tunneälymallien yhtäläisyydet..... | 27 |
| 4 | TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 31 |
| 4.1 | Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset..... | 31 |
| 4.2 | Teemahaastattelu aineistonkeruun menetelmänä..... | 32 |
| 4.3 | Aineiston analyysi..... | 35 |
| 4.4 | Tutkimuseettiset kysymykset..... | 40 |
| 5 | TUNNEÄLY SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMASTA..... | 42 |
| 5.1 | Tunteiden tiedostaminen ja havaitseminen | 44 |
| 5.2 | Tunteiden ilmaiseminen | 45 |
| 5.3 | Tunteiden ymmärtäminen..... | 46 |
| 5.4 | Tunteiden säätely ja käsittely | 48 |
| 6 | TUNNEÄLYN ILMENEMINEN JA MERKITYS SOSIAALITYÖN KÄYTÄNNÖSSÄ | 50 |
| 6.1 | Rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaaminen | 50 |
| 6.1.1 | Laki ja säädökset..... | 51 |
| 6.1.2 | Organisaation toimintatavat | 53 |
| 6.2 | Asiakkaan kohtaaminen..... | 55 |
| 6.2.1 | Sosiaalityöntekijät asiakastilanteissa | 55 |
| 6.2.2 | Tunteiden vallassa olevat asiakkaat | 57 |
| 6.2.3 | Akuutit asiakastilanteet..... | 58 |
| 6.3 | Kollegoiden ja yhteistyötahojen kohtaaminen | 60 |
| 6.3.1 | Asiakasasioiden pohtiminen..... | 60 |

| | | |
|-------|--|----|
| 6.3.2 | Työntekijöiden tunnepurkaukset..... | 62 |
| 6.4 | Itsensä kohtaaminen..... | 63 |
| 6.4.1 | Päätöksenteko..... | 64 |
| 6.4.2 | Tunteiden reflektointi..... | 65 |
| 6.5 | Tunneällyn merkitys sosiaalityön käytännön työssä..... | 66 |
| 7 | JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA..... | 69 |
| 8 | LÄHTEET..... | 79 |
| 9 | LIITTEET..... | 87 |
| | Liite 1: Tutkimushaastattelupyyntö..... | 87 |
| | Liite 2: Haastattelulomake..... | 89 |

TAULUKOT JA KUVIOT

| | |
|--|----|
| TAULUKKO 1. Esimerkki ylä- ja alateemojen muodostamisesta..... | 39 |
| KUVIO 1. Sosiaalityön käytännön ulottuvuudet..... | 9 |
| KUVIO 2. Mayerin ja Saloveyn tunneälyn kykymalli..... | 18 |
| KUVIO 3. Golemanin tunneälymalli..... | 22 |
| KUVIO 4. Bar-Onin tunneälymalli..... | 25 |
| KUVIO 5. Sulautettu tunneälymalli..... | 28 |
| KUVIO 6. Tunneäly sosiaalityöntekijöiden mukaan..... | 43 |
| KUVIO 7. Tunneälyn elementit osana sosiaalityön käytännön työtä..... | 74 |

1 JOHDANTO

Tunteet ymmärretään nykytutkimuksen perusteella ei vain ihmisten sisäisenä vaan erityisesti myös ihmisten välisinä, ja siten ne ovat läsnä kaikkialla. Voidaan siten todeta tunteiden olevan vahvasti mukana myös sosiaalisuudessa ja niiden merkitys tunnustetaan. (Molander 2003, 20; Nummenmaa 2019, 11; Nurmi ym. 2014; Pirskanen & Eerola 2018, 8.) Yhteiskuntaa luonnehditaan tänäpäivänä affektiivisena yhteiskuntana (ks. Salmela 2017), jossa tunteet ovat osana kaikkialla kuten henkilökohtaisella, taloudellisella ja poliittisellakin tasolla (Pirskanen & Eerola 2018, 8). Tunteista puhumisen ja niiden opettelun tärkeyden puolesta puhuu myös se, että tunnetaidot on otettu vuonna 2014 yhdeksi osaksi opetussuunnitelmaa (Opetushallitus 2014).

Tunteet ovat siis tunnustettu ja tunnustettu merkittäväksi osaksi ihmisten arkea ja siten ihmisten välistä vuorovaikutusta. Sosiaalityö on vuorovaikutustyötä, johon tunteet liittyvät vahvasti (esim. Forsberg 2002). Ilmari Rostila (1990;1997) ja Arja Tuomi (1992) ovat tuoneet esille sen, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on tunnetyötä. Tunnetyö kuuluu yhtenä ulottuvuutena sosiaalityön asiakastyöhön, missä jatkuvasti eläydytään asiakkaan tilanteeseen. Tunnetyö ikään kuin sitoo yhdeksi kimpuksi kaiken mikrovuorovaikutustyön, jota sosiaalityöntekijä toteuttaa säädeläkseen niin asiakkaan kuin omiakin tunteita. (Mt.)

Aiemmin tunteet on nähty irrallisena järkiajattelusta. Sittemmin kulttuurimme on antanut arvoaan sosiaalista taitavuutta kuvaavalle tunneälylle. (Pirskanen & Eerola

2018, 8.) Tunneälyä on määritelty muun muassa siten, että se on kykyä tunnistaa, havainnoida, arvioida, ilmaista ja hallita tunteita. Lisäksi se on kykyä käyttää niitä helpottamaan omaa toimintaa ja ajattelua. (Mayer, Caruso & Salovey 1999, 267.) Daniel Goleman (2000) määrittää tunneälyn kyvyksi ymmärtää sekä hallita omia ja muiden tunteita. Tunneälyä on luonnehdittu myös kokoelmaksi sosiaalisia kykyjä sekä niiden vaikuttamista älykkääseen toimintaan tai käyttäytymiseen (Bar-On 2006;2010).

Eräissä tutkimuksissa (esim. Forsman 2010; Luoto 2008) on todettu, että tunteet ovat tärkeä elementti vuorovaikutustyössä, mitä sosiaalityökin on. Lisäksi tutkimuksissa on nostettu esille tunneälyn merkitys ja sen vaikutukset sosiaalityössä (esim. Herland 2022; Hee Lee 2019 ym.). Voidaankin tutkimusten valossa todeta tunneälyn olevan tärkeä osa sosiaalityötä, minkä tulisi näkyä enemmän koulutuksessa ja käytännön työn rakenteissa. Omakohtaiseen ja kollegoiden kokemukseen nojaten totean, ettei tunteista, tunneälystä tai niiden merkityksestä juurikaan puhuta sosiaalityön koulutuksessa tai sosiaalityön organisaatioissa osana sosiaalityön käytännön rakenteita.

Hannele Forsberg totesi jo vuonna 2006 tilanteen olevan muuttumassa ja hänen mukaansa sosiaalityön opinnoissa on pyritty huomioimaan vuorovaikutustaidot. Forsberg toteaa, että tietoa kaivataan lisää tunteiden merkityksestä vuorovaikutustyössä (Olsson 2006.), mikä onkin jossain määrin lisääntynyt. Omissa opinnoissani vuorovaikutustaitoihin sisältyi kaksi kurssia, mutta itse tunteista ja niiden merkityksestä sosiaalityössä on vain sivuutettu vähän. Tunteista sekä tunneälystä ja niiden merkityksestä jokapäiväiseen elämään opin itse enemmän opiskellessani psykologian perusopinnot sekä etsimällä itsenäisesti tietoa kirjallisuudesta ja erilaisista tutkimuksista.

Koska tutkimuksissa on todettu tunnetaitojen ja tunneälyn olevan tärkeä osa kaikkien ihmisten arkea, mutta erityisesti tärkeä osa vuorovaikutustyötä tekevien kuten sosiaalityöntekijöiden työtä, siksi minua kiinnostikin tarkastella sitä, miten tunneäly sosiaalityöntekijöiden mukaan näkyy heidän työpäivissään. Lisäksi aiheen valikoitumiseen kulminoituu se, että opinnäytetöissä sekä tieteellisissä tutkimuksissa on jo jonkin verran tutkittu sitä, millaisia tunteita sosiaalityöntekijöillä työssä ilmenee, mutta itsessään sitä, miten tunteiden kanssa toimitaan, on tutkittu tieteellisten tutkimusten tai opinnäytetöiden tasolla vain vähän. Tämän maisteritutkielman tavoitteena on tarkastella kahden päätutkimustehtävän avulla sitä, miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät

tunneälyn sekä miten tunneäly näkyy käytännön työssä ja millainen on sen merkitys siellä.

Tutkielman toisessa luvussa syvennyn tunteen käsitteeseen, missä avaan sosiaalityön ja tunteiden suhdetta toisiinsa. Lisäksi nostan tarkasteluun tunteisiin ja tunneälyyn liittyvää sosiaalityöntutkimusta. Kolmannessa luvussa avaan tutkielman teoreettisen viitekehyksen, joka rakentuu John Mayerin ja Peter Saloveyn (1997), Daniel Golemanin (2000) sekä Reuven Bar-Onin (2006) muodostamista tunneälyteorioista. Pohdin tässä luvussa myös näiden kolmen vallitsevan tunneälymallin yhtäläisyyksiä, ja muodostan näiden mallien pohjalta sulautetun tunneälymallin (ks. Kuvio 5), joka määrittää tunneälyn käsitteen tässä tutkielmassa. Tutkielman neljännessä luvussa esitän tutkimuskysymykseni, tutkimusmenetelmän sekä tutkimusaineiston. Tutkielmani aineisto koostuu sosiaalityöntekijöille tehdyistä temahaastatteluista. Haastateltavien etsimiseen on käytetty Facebookin Sosiaalityön uraverkosto-ryhmää. Aineisto on analysoitu teemoittelulla. Tutkielman tulokset esitän luvuissa viisi ja kuusi. Päätän tutkielman lukuun seitsemän, jossa esitän johtopäätökset ja pohdinnan.

2 TUNTEET JA SOSIAALITYÖN KÄYTÄNTÖ

Luvussa kaksi avaan tunteita käsitteenä sekä tunnetutkimuksen kehitystä. Tämän jälkeen avaan tunteiden ja sosiaalityön suhdetta. Lisäksi määritän mitä sosiaalityön käytäntö tutkielmassani pitää sisällään. Lopuksi nostan esiin tunteiden ja tunneällyn tutkimuksia sosiaalityöntutkimuksen kentällä.

2.1 Tunteet käsitteenä

Jo Antiikin ajoilta lähtien on tutkittu tunteita. Esimerkiksi Aristoteles pyrki luokittelemaan tunteita eri tunneteorioissa kautta aikojen. Tunnetta kuvaava sana *emotio* "emovere" on lähtöisin latinan kielen liikkumista kuvaavasta sanasta. (Sihvola 1999; Ahmed 2004; Knuuttila 2017.)

Tunteet ovat nousseet tarkasteluun eri tutkimuksen kentillä 1990-luvun alkupuolelta lähtien. Tunteen käsitettä määritellään usein eri tavoin, mikä riippuu siitä minkä tutkimussuuntauksen näkökulmasta käsitettä tarkastellaan. (Saarinen 2007, 36.) Tunteilla ja niiden tutkimisella on erityisen laajat ja pitkät perinteet etenkin psykologian tutkimuksen kentällä. Yhteiskuntatieteissä tunteita on tutkittu muun muassa Georg Simmelin toimesta. Hän tutki muun muassa häpeää, rakkautta ja hienotunteisuutta. Varsinaisesti tunteiden tutkiminen nousi sosiologi Arlie Hochschildin, Anthony Giddensin, Ulrich Beckin sekä Elisabeth Beck-Gernsheimin toimesta yhteiskuntatieteissä esille 1970–1990-luvun välissä. (Pirskanen & Eerola 2018, 7.)

Tunteita on käsitteellistetty yhteiskuntatieteidenkin sisällä monella eri tavalla. Useimmissa näistä määritelmistä yhdistyy näkemys siitä, että ihmisen keho on sekä tunteiden kokemisen perusta, mutta samalla myös vastine reagoimalla niihin. Tunteet heijastavat sekä muovaavat yksilölle merkityksellisiä asioita, tapahtumia tai muutoksia sosiaalisissa suhteissa tai ihmisten elämässä yleensä. Tunteet muovautuvat sosiaalisesti, ja ne opitaan kulttuurisesti. (Pirskanen & Eerola 2018, 8.) Lisäksi aivot on ohjelmoitu tuottamaan tunteita tiettyjen yleismaailmallisten lainalaisuuksien mukaan (Nummenmaa 2019, 17). Yhteiskuntatieteen tutkimuksissa tunteita ei pyritä pelkistämään yksilön keho-aivot- systeemien sisäiseksi neuropsykologiaksi, vaan tunteita tarkastellaan sosiaalisena ilmiönä (Pirskanen & Eerola 2018, 8). Omassa tutkielmassani keskistyn tunneälyyn sosiaalisena ilmiönä sosiaalityön käytännön työn kontekstissa.

Tunteiden on esitetty jakautuvan muun muassa primaareihin ja sekundaarisiin tunteisiin. Ensin mainittuihin kuuluu pelko, viha, masennus/suru sekä onnellisuus/tyytyväisyys. Nämä koetaan evoluution myötä universaaleiksi tunteiksi, jotka ovat biologisesti sekä neurologisesti sisäsyntyisiä tunteita. Tutkijat, eivät kuitenkaan ole yksimielisiä perustunteista tai niiden määrästä, mutta edellä mainitut koetaan yleisimpinä perustunteina. Sekundaariset tunteet muodostuvat primaarien tunteiden yhdistelmästä, jotka opitaan sosiaalisesti ja kulttuurisesti. Näitä sekundaarisia tunteita ovat muun muassa häpeä, syyllisyys ja rakkaus. (Pirskanen & Eerola 2018, 8.) Tunteet näyttäytyvät fysiologisin reaktion kuten ilmeet, silmien ja pään liikkeet, asennot, eleet ja puhe (Nurmi ym. 2014, 119).

Myllyviita (2016) toteaa tunteen olevan usein kehollinen reaktio. Tunne voi aiheuttaa kehossa niin miellyttävän kuin epämiellyttävänkin tuntemuksen. Tunteet tuottavat yllykkeitä ja ohjaavat käyttäytymistämme. Kuitenkaan tunne, yllyke ja toiminta eivät ole sama asia, vaan ne muodostavat prosessin. Taito säädellä omia tunteita auttaa ihmistä hallitsemaan, ettei toimi tunteen tai sen tuoman yllykkeen varassa. Tunteen tunnistaminen auttaa ihmistä hallitsemaan itseään. Tunteiden muodostumisen tarkoitus on auttaa selviytymään tulevasta, esimerkiksi pelon tunne valmistaa ihmistä toimimaan varovaisesti. (Myllyviita 2016, 13–17.) Tunteet koostuvat eri tekijöiden vaiku-

tuksesta. Siksi ne ovatkin monimutkaisia ja monimerkityksellisiä sekä välillä haastavia hahmottaa ja ymmärtää. (Pirskanen & Eerola 2018, 10.) Tunteet ovat kaikessa yksinkertaisuudessaan ihmiselle täysin luonnollinen tapa reagoida ja vastata muuttuviin tilanteisiin (Nummenmaa 2019, 26).

Vaikka tunteiden tutkiminen yhteiskuntatieteissä on ollut kasvussa viime vuosikymmenten aikana, osa tutkijoista on todennut tunteiden tarkastelun jääneen liian vähälle huomiolle. Perhesosiologi Carol Smart on nostanut esille sitä, että tunteita on käsitelty jo yhteiskuntatieteiden klassikoissa, mutta suhtautuminen niihin on ollut vähättelevä ja kylmä. (Pirskanen & Eerola 2018, 7.)

2.2 Tunteet sosiaalityössä

Nykypäivänä on huomattu, että sosiaalityössä tunteilla on suurempi rooli asiakkaiden ja työntekijöiden toiminnassa. Myönteisillä ja kielteisillä tunteilla on vaikutusta työskentelyyn. Myönteiset tunteet avartavat ajattelua ja lisäävät joustavuutta sekä parantavat yksilön kykyä havaita eri yhteyksiä eri asioiden välillä. Voidaankin todeta, että myönteinen ajattelu tuottaa uusia oivalluksia. Kielteisten tunteiden puolestaan nähdään kapeuttavan ajattelua. (Fredrickson 2009; Hänninen & Poikela 2016, 162.)

Tunteilla on oma paikkansa ja osuutensa sosiaalityössä niin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisten tasolla kuin tiedontuotannon tasolla sekä yhtäläillä työskentelyssä yleisellä tasolla (Kemppainen & Laitinen 2010, 157–158, 160). Useat asiakastilanteet aiheuttavat sosiaalityöntekijöille erilaisia tunnereaktioita – tunteiden syntymistä ei voi valita. Voimme kuitenkin vaikuttaa siihen, kuinka toimimme tunteiden kanssa eli annamme niiden vaikuttaa toimintaamme ja työskentelyyn myönteisesti vai kielteisesti. (Ingram 2013, 987-1004.) Myönteisten tunteiden ilmaiseminen nähdään usein helpompana kuin kielteisten tunteiden ilmaiseminen. Tästä huolimatta myönteisten tunteiden ohella myös kielteiset tunteet ansaitsevat kaikessa normaaliudessaan paikkansa asiakassuhteissa. Useimmiten työntekijään kohdistuu negatiivisia tunteita niissä tilanteissa, missä asiakas on kokenut riittämätöntä avun ja tuen saamista tai asiakas on kokenut ettei ole tullut suojelluksi. Asiakkaan elämänhistoriasta kumpuavat haastavat tilanteet pitää tiedollisen tason

lisäksi sisällään myös tunnetason niin henkisenä kuin kehollisena kokemuksena. Tunteille ja niiden käsittelemiselle on siten tarpeen varata oma aikansa ja tilansa. Jotta asiakas saa arvostavan kohtaamisen kokemuksen tulee sosiaalityöntekijän olla läsnä myös tunnetasolla. Tämä vaatii herkkyyttä ymmärtää asiakkaan elämää kokonaisvaltaisesti sekä vilpittömän suhtautumisen hänen asioihinsa. (Kempainen & Laitinen 2010, 157-158, 160.)

Sosiaalityötä tehdään käyttäen kokonaisvaltaisesti omaa persoonaa ja samalla luodaan tunnesuhdetta asiakkaaseen (Rostila 1990; Rostila 1997, Tuomi 1992). Jos sosiaalityöntekijä luo tunnesuhteen asiakkaaseen, väitän silloin sosiaalityöntekijän luovan tunnesuhteen myös kollegaansa, yhteistyötahoihin ja itseensä.

Sosiaalityöntekijöiltä odotetaan niin vuorovaikutustaitoja kuin ulospäinsuuntautuneisuutta, jotka molemmat liittyvät tunneälyyn (Molander 2003, 20). Työelämässä tunneälyä kuvataan tilanneherkkyytenä ja tilannetajuna. Lisäksi empatiataito, joka helpottaa kompromissitilanteisiin, on merkittävä osa tunneälyä. Tunneälyä omaava ihminen nähdään työpaikalla hyvän hengen luojana ottaen huomioon työyhteisön jäsenten tunteet sekä siten luoden yhteenkuuluvuuden tunnetta ja yhteisiä päämääriä. (Isokorpi & Viitanen 2001, 60-61.)

Myös Rostila (1990, 8) toteaa tunnetyön olevan tärkeä osa sosiaalityötä, mutta sen sisällyttäminen sosiaalityöhön on haasteellista, koska sosiaalityöstä puuttuu ”tunnejohdajuus” sekä tunneammattilaisuus. Rostila jatkaa, että epäselvää on se kuinka paljon tunteiden ilmaisua ja niiden käsittelyä tulee sisällyttää sosiaalityöntekijöiden työhön. Yhdyn Rostilan ajatukseen siitä, että sosiaalityöntekijöiden työnkuvasta puuttuu tunnetyöskentelyn rakenteet.

2.3 Sosiaalityön käytännön työ

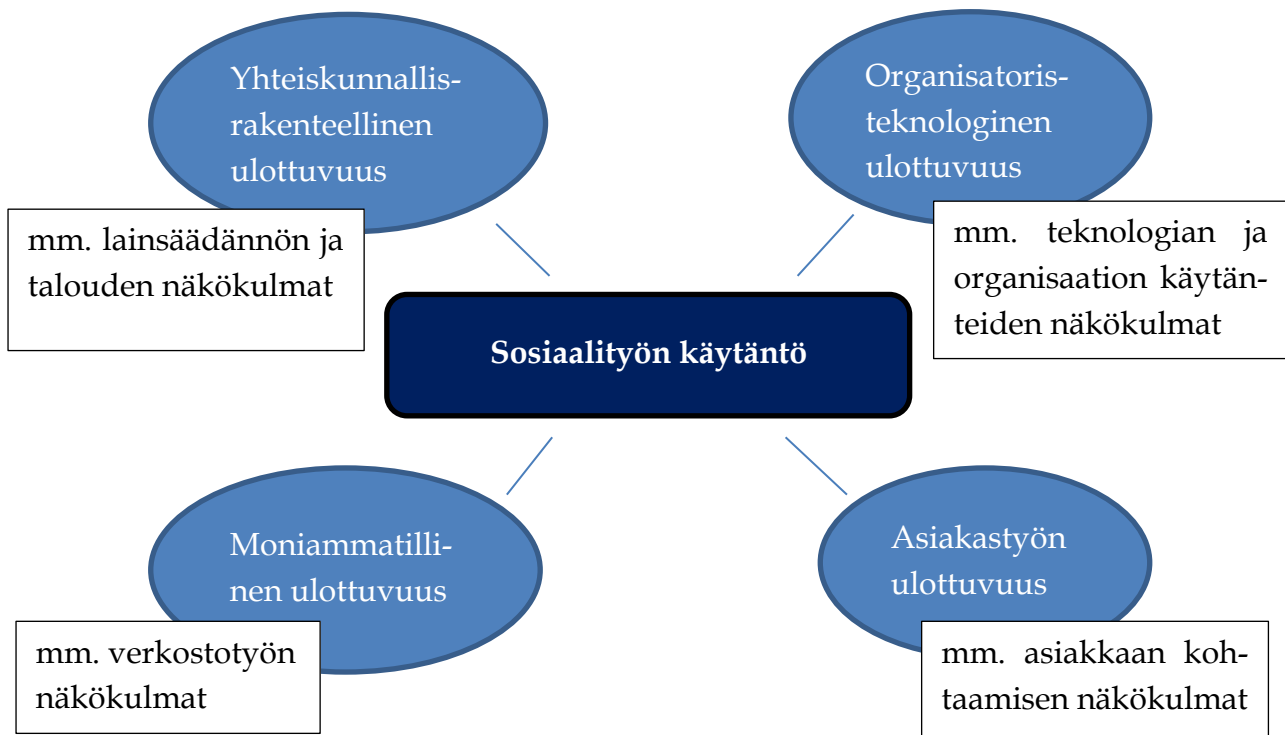
Tutkielmassani en tarkastele vain asiakastyössä ilmenevää tunneälyä, vaan tarkasteluni kohdistuu sosiaalityön käytännön työhön, mikä oleellisesti pitää sisällään myös asiakastyön. Vaikka sosiaalityön ydintä on muutostyö asiakkaan tilanteen parantamiseksi, ajattelen eri lähteisiin nojaten (esim. Juhila 2006; Törrönen ym. 2016; Lindh

2019) asiakastyöhön liittyvän suorasti ja epäsuorasti paljon erilaisia ulottuvuuksia kuten digitalisaatio, lisääntynyt verkostotyöskentely, dokumentointi, koulutukset, työskentelyn muoto (itsenäinen, työparityö), esihenkilön tuki ja johtamistyyli, taloudellisuuden kysymykset, organisatoriset muutokset, organisaation sisäiset käytännöt ja toimintaohjeet sekä ylhäältäpäin tuleva lainsäädäntö. Sosiaalityön käytännön työn voidaankin nähdä olevan muun muassa edellä mainittujen asioiden ymmärtämistä, osaamista ja niiden yhteen kietoutumista (Juhila 2006; Törrönen ym. 2016; Lindh 2019).

Sosiaalityön käytännön työtä on luokiteltu eri näkökulmista käsin (ks. Juhila 2006; Törrönen ym. 2016). Omassa tutkielmassani käytän sosiaalityön käytännön työn määrittelyn pohjana Jari Lindhin (2019) monitoimijaisen sosiaalityön relationaalisuuden ulottuvuuksia (ks. Kuvio 1). Lindh (2019, 18–19) toteaa sosiaalityön käytännön tarkoitettavan enää harvoin vain työskentelyä asiakkaan kanssa, vaan työskentely sijoittuu palvelusysteemiin, johon oleellisesti kietoutuu erilaiset palveluprosessit ja palvelupaketit, joita on tärkeä osata hallita ja koordinoita. Lindh käyttää tästä käsitettä monitoimijainen sosiaalityö. (Mt.)

Lindhin (2019, 18–19) mukaan sosiaalityössä on kysymys muustakin kuin elämänhallinnasta ja sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Sosiaalityöhön vaikuttaa ja oleellisesti liittyy esimerkiksi globalisaatio, ilmastonmuutos, väestörakenne, paikalliset työ- ja koulutusmarkkinat, palveluiden rakenne sekä laajemminkin talous, politiikka, digitaalisuuden väliset verkostot ja kytkökset. Lindh toteaaakin perinteisen sosiaalityön toimintakentän olevan muun muassa sosiaalisten, taloudellisten, juridisten, fyysisten ja psyykkisten tekijöiden yhteen limittymistä. (Mt. 18–19.)

Lindh (2019, 19) avaa sosiaalityön muuttuvassa toimintaympäristössä vaikuttavia keskeisiä ulottuvuuksia ja yhteyksiä. Lindh käyttää näistä yhteyksistä ja ulottuvuuksista käsitettä relaatiot. Relationaalisuudessa keskiössä ovat eri asioiden väliset suhteet, liittymäkohdat ja niiden välinen vuorovaikutus (Lappalainen 2017). Näitä relaatioita ovat: yhteiskunnallis-rakenteellinen, organisatoris-teknologinen, moniammatillinen sekä muutostoimijuuden relaatiot. Lindh toteaa näiden relaatioiden olevan osittain eritasoisia ja eri suuntiin vetäviä ulottuvuuksia, mutta ne ovat läsnä ja vaikuttavat kuitenkin monin tavoin samaan aikaan sosiaalityössä. (Lindh 2019, 19–20.)



KUVIO 1. Sosiaalityön käytännön ulottuvuudet (mukaillen Lindhiä 2019)

Lindhin (2019, 20) yhteiskunnallis-rakenteelliset relaatiot koostuvat yhteiskunnallisista valta- ja instituutiosuhteista, kuten lainsäädännöstä, taloudesta ja politiikasta. Globalisaatio ja siihen vahvasti kytkeytyvät taloudelliset, poliittiset ja kulttuuriset tekijät vaikuttavat yhteiskunnallis-rakenteellisiin relaatioihin sekä aiheuttavat uudenlaisia haasteita niin sosiaalityön teoriasuhteille kuin käytäntösuhteille. Esimerkiksi globalisaatiolla ja tiukalla talouskuripolitiikalla on omat vaikutuksesta sosiaalisiin ongelmiin ja eriarvoistumiseen. Sosiaalityön käytäntöihin vaikuttaakin talouden ja politiikan keskusteluiden ja linjausten tuoma tehokkuus- ja tuottavuusajattelu. Lisäksi sosiaalityön asiakaskunta on monikulttuurisempaa maahanmuuton ja pakolaistilanteen takia. (Mt.)

Toinen Lindhin relationaalinen ulottuvuus on organisatoris-teknologinen ulottuvuus. Tähän kytkeytyvät vahvasti digitalisaatioon ja uusiin organisointimalleihin liittyvät tuotannollis- ja teknokraattiset muutostekijät. Nämäkin ovat osa laajempia taloudellisuutta ja tehokkuutta korostavia uusia organisointimalleja. Lindh toteaa tässä ulottuvuudessa korostuvan sen, että sosiaalityön paikka nähdään ikään kuin osana teollisuuslaitosmaista toiminnanohjausjärjestelmää. Tässä keskiössä on palveluprosessien pilkkominen, vaiheistaminen sekä mallintaminen. Voidaan todeta, että organisatoris-

teknologisessa ulottuvuudessa monitoimijainen sosiaalityö ei välttämättä ole se yhteiskunnallinen asiantuntija ja sosiaalisten ongelmien ratkoja, vaan se nähdään esimerkiksi prosessihallinnan ja teknisten asioiden kysymyksenä. Näissä tärkeänä pidetään esimerkiksi digisovelluksia, dokumentointia, toimintatapojen yhdenmukaistamista, arvioimista ja mittaamista. (Lindh 2019, 20–21.)

Kolmas monitoimijainen relationaalinen ulottuvuus pitää sisällään moniammatillisuuden ja monialaisuuden vaatimukset. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio luo haastetta sosiaalityölle ja sen osaamiselle. Kun palvelurakenteita uudistetaan, liittyy siihen eri toiminta-alueiden ja sektoreiden hallinnollisten sekä toimintakäytänteiden rajojen yhteen nivoutuminen. Tämä nähdään osana laajempaa rakenteellista kehitystä hyvinvointipalveluissa, ja tämä edellyttää sosiaalityössä uudenlaista tiedontuotantoa ja osaamista. (Lindh 2019, 21–22.)

Viimeisessä Lindhin muodostamassa relationaalisen ulottuvuuden tarkastelussa on työntekijä-asiakassuhteet. Sosiaalityö on muutostyö, jonka keskiössä on asiakkaiden tukeminen ja heidän tilanteiden arviointi. Asiakaslähtöinen toiminta sekä asiakkaiden kokemustiedon ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistaminen on ollut sosiaalityössä korostettuja näkökulmia. Lisäksi sosiaalityön keskusteluissa on vahvasti ollut puhe asiakkaiden aktivoimisesta, vastuullisuudesta sekä näyttöön perustuvien asiakasprosessien merkityksestä. Sosiaalityön asiakkuuskäsitys muuttuu ajan mukana. Sittemmin on painotettu asiakkuuden olevan, ei vain passiivista ja palveluita vastaanottavaa, vaan asiakas nähdään aktiivisena toimijana, jonka kanssa yhdessä pohditaan palvelun kulkua ja haluttua lopputulosta. (Lindh 2019, 22–23.)

Ajattelen, että näissä kaikissa ulottuvuuksissa sosiaalityöntekijät kohtaavat erilaisia tunteita itsessään ja muissa. Väitän kuitenkin, että käytännön työssä asiakastyö ja erityisesti asiakkaan tunteet saavat enemmän aikaa sosiaalityöntekijän ajattelulle ja pohdinnoille. Työntekijän omien tunteiden reflektointi kaikissa näissä ulottuvuuksissa jää usein vähäisemmälle huomiolle. Asiakkaan tunteiden pohtiminen on toki erityisen tärkeää, mutta myös työntekijän itsessä heräävien tunteiden pohtiminen on merkittävää, sillä kuten edellisessä luvussa (ks. luku 2.2) on todettu, sosiaalityöntekijöiden kokemilla tunteilla on vaikutusta työn tekemiseen.

2.4 Aiempaa tutkimustaustaa tunteista ja tunneälystä sosiaalityössä

Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa tunteita ja etenkin tunneälyä on tutkittu vähän suhteessa siihen, kuinka näkyvä osa tunteilla on ihmisten elämässä ja erityisesti ihmissuhdetyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työssä. Kansainvälisessä sosiaalityön tutkimuksessa on sen sijaan tarkasteltu ja tutkittu tunteita sekä tunneälyä jonkin verran enemmän (esim. Howe 2008; Morrison 2006; Ingram 2013; Moesby-Jensenin & Schjellerup Nielsenin 2015; Hee Lee, Bryan Lee & Yong Chung 2019; Winter ym. 2019; Herland 2022). Koska tunneälyä ei ole tutkittu juurikaan sosiaalityön tutkimuksen saralla, esittelen seuraavaksi keskeisimpiä sosiaalityön tutkimuksia, missä tarkastelun keskiössä ovat pääosin tunteet ja tunnetyö, mutta osassa tutkimuksista sivuutetaan myös tunneälyä.

Ilmari Rostilan (1990) väitöskirja on ensimmäisiä suomalaisia tutkimuksia tunteista sosiaalityön kontekstissa. Riitta Granfelt (1999) viittaa artikkelissaan Rostilan (1990) väitöskirjatutkimukseen, jonka mukaan sosiaalityöhön liitettyä terapeuttisuutta voidaan kuvata myös käsitteellä tunnetyö. Sosiaalityön ydin koostuu ihmisten kohtaamisesta, johon väistämättä liittyy suhteen rakentaminen asiakkaaseen, ja sitä kautta asiakkuussuhteissa ilmenevät tunteet. (Granfelt 1999, 213.) Lisäksi Ilmari Rostila (1997) kuvaa tunnetyötä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisenä vuorovaikutussuhteena. Arja Tuomi (1992) on taas kirjoittanut Rostilan innoittamana kirjassaan omasta kokemuksestaan aloittelevana sosiaalityöntekijänä. Tuomi korostaankin sitä, että emotionaalinen vuorovaikutus kuuluu ihmissuhdeammatteihin kuten sosiaalityöhön (Mt.).

Hannele Forsberg on julkaissut useita tutkimuksia sosiaalityöstä ja siihen kietoutuvista tunteista. Forsberg (1996) kartoitti tutkimuksessaan haastatteleamalla kokeneita sosiaalityöntekijöitä siitä, miten he käyttävät tunteita sekä millaisen merkityksen tunnetieto saa heidän työssään. Tuloksissa kävi ilmi, että viralliseen tietoon ei sisälly tunteet, kun taas käytännön työssä ne koettiin tärkeiksi. (Mt.) Myöhemmin Forsberg (2002) tarkasteli artikkelissaan tapausaineistoa, joka koostuu kuuden opiskelijan tutkimusprojektipintojen lomassa koostetusta ryhmähaastattelusta. Opiskelijoiden mukaan eri organisaatioissa on erilaisia tunnelatauksia ja esimerkiksi lastensuojelu luokiteltiin heidän mukaansa tunneorganisaatioksi, missä tulee esille vahvoja tunteita.

Opiskelijoiden puheissa korostui ajatus siitä, että sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen kuuluu se, että omat työtä häiritsevät tunteet pidetään piilossa sekä asiakastilanteissa esiintyminen neutraalisti. (Mt.)

Anita Sipilän (2011, 8) tutkimuksessa selvitettiin sosiaalityön asiantuntijuuteen kuuluvia osa-alueita. Tutkimusaineisto on kerätty kyselytutkimuksella, joka muodostui Kaakkois-Suomen sosiaalityöntekijöistä ja heidän esihenkilöistään (n=193). Tutkimuksen tuloksissa selvisi sosiaalityön asiantuntijuuden muodostuvan ammattitiedosta, -taidosta ja eettisistä toimintatavoista. Tulokset osoittivat, että sosiaalityöntekijöiden mukaan kolmanneksi tärkein ammattitaito oli tunnetyö. (Sipilä 2011, 8;139.) Myös Forsbergin (2000) arviointitutkimuksessa, mikä on tehty turvakotien lapsikeskeytyttä kehittävästä projektista haastatteleamalla turvakotien projektityöntekijöitä sekä ohjaajia, korostui tunnetyö ja erityisesti kielteisten ja vaikeiden tunteiden kohtaaminen ja säätely. Vuotta myöhemmin Forsberg teki tutkimuksen tunteiden ilmene- mistä ja merkityksestä sosiaalityöntekijöille sekä nostaa esiin tekijöitä, joilla synty-nyttä tunnekuormaa voidaan purkaa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että sosiaalityönteki- jöiden kokema vihan tunne onkin toiminut myönteisellä tavalla suunnaten työtä sekä auttanut arvovalinnoissa. Tuloksissa kävi ilmi myös se, että tunteiden tunnistamisella ja niiden myöntämisellä on suuri merkitys siihen, että tunteita voidaan kanavoida so- siaalityöntekijän voimavaraksi. (Forsberg 2001.)

Cecilie K. Moesby-Jensenin ja Helle Schjellerup Nielsenin (2015) kvalitatiivisessa ta- paustutkimuksessa tutkimuksen kohteena oli tanskalaisen sosiaalitoimen työnteki- jöitä. Tutkimuksen tuloksissa nousi esiin kolme tunnetyön muotoa. Tutkimus osoitti, että (1) sosiaalityöntekijät tilanteen vaatiessa tukahduttavat tunteitaan asiakastapaa- misten aikana ja niiden jälkeen, (2) sosiaalityöntekijät käsittelevät tunteitaan myöhem- min sekä (3) asiakastilanteet saattavat mennä sosiaalityöntekijöille ”ihon alle”. Ym- märrys tunnetyön laajuudesta ja merkittävydestä auttaa saamaan keskustelua tun- teista työyhteisössä sekä parantaa työilmapiiriä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että tunteet voivat vaikuttaa työskentelyyn niin myönteisellä kuin kielteiselläkin tavalla. Lisäksi tutkimus osoitti tunnetyön olevan laaja käsite, jonka sosiaalityöntekijät ymmärtävät usealla tavalla ja se yhdistetään tietynlaiseen tunne- ja työkuulttuuriin. (Mt. 2014.)

Mari Luoto (2008) on puolestaan tutkinut teoksessaan sosiaalityöntekijöiden kokemia tunteita heidän kirjoittamien tunnepäiväkirjojen kautta. Luoto tutkii sosiaalityöntekijöiden kokemia tunteita työssään sekä millä tavoin tunteita käsitellään. Lisäksi tutkimuksessa Luoto käsittelee sosiaalityöntekijöiden kuvaamia merkityksiä tunteista heidän työssään. Tutkimuksessa Luoto käsittelee myös työyhteisön tuen merkitystä sekä tunteiden yhteyttä työhyvinvointiin. Esiin nousseita tunteita on luokiteltu työstettäviin, työtä helpottaviin ja neutraaleihin tunteisiin. Tutkimuksessa kävi ilmi, että jotkin tunteista eivät ole yhtä sallittuja kuin toiset. Lisäksi tulosten mukaan tunteilla on merkitystä työssä jaksamisessa sekä niitä käytetään itseymmärryksen välineenä. (Mt.)

Sinikka Forsmanin (2010) tutkimuksen keskiössä on sosiaalityöntekijöiden työssä jaksaminen ja työssä pysyvyys lastensuojelussa. Tutkimuksen aineisto koostui 2008-2009 vuosien aikana kahden kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista (N=56) sekä kahdeksasta lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelusta. Tutkimuksen tuloksissa muun muassa kävi ilmi, että työntekijöille kuormittava tekijä työssä oli työssä kohdatut rankat tilanteet ja tunteet (Mt.).

Tunnetyötä tekevien tunnepuolen uupumuksen vaikutusta työntekijöiden vaihtuvuuteen sekä koettuun työtyytyväisyyteen ovat tutkineet myös tutkijat Young Hee Lee, Suk Hyung Bryan Lee sekä Jong Yong Chung (2019). Tutkimuksessa tunnetyötä tarkastellaan suhteessa annettuun asiakaspalautteeseen sekä siihen, miten annettu asiakaspalaute vaikuttaa tunnekuormitukseen. Tutkimus on tehty kyselytutkimuksena, johon osallistui 579 tunnetyöntekijää. Kyselytulokset osoittivat, että ymmärrys omista tunteista auttoi paremmin työntekijöitä parantumaan tunnepuolen uupumuksesta. Tutkimus osoitti sen, että tunteiden kanssa työskentelemisen omaksuminen osaksi omaa työtä saattaa vähentää työntekijöiden työuupumusta sekä lisätä työtyytyväisyyttä ja siten vähentää vaihtuvuutta tunnetyötä tekevissä organisaatioissa. (Mt.)

Mari Herlandin (2022) artikkeli pohjautuu kvalitatiiviseen pitkittäistutkimukseen, jossa haastateltiin 40-vuotiaiden käyttäytymis- ja rikollistaustaisia isiä. Artikkelin korostaa tunteiden monimutkaisuutta sosiaalityön tutkimuksessa ja käytännössä tutkijalla tunneällyn näkökulmaa. Kyky hallita omia tunnereaktioitaan tehokkaasti, usein monimutkaisissa hoitoympäristöissä, on keskeistä sosiaalityöntekijöiden roolissa. Artikkelin on sekä teoreettinen että empiirinen. Analyysi sisältää tutkijan eli Herlandin

oman aseman tutkimista haastatteluissa. Tämä valaisee tutkijan eli Herlandin haastatteluprosessin reflektiivisiä, emotionaalisia puolia. Esiin nousi kolme yleistä teemaa (1) emotionaalisen monimutkaisuuden tunnistaminen, (2) emotionaalisten teemojen reflektointi sekä (3) ennakkoluulojen ja ennakkoasenteiden tutkiminen. Tulokset koskevat sekä teoreettista että käytännön sosiaalityötä, jossa käsitellään tarvetta ymmärtää tunteet keskeisenä osana kriittistä reflektiota ja refleksiivisyyttä. Väite on, että tunteilla on potentiaalia laajentaa tietoisuutta omista ennakkokäsityksistä, jotka liittyvät normatiivisiin yhteiskunnallisiin näkemyksiin. Tämä analyyttisen tietoisuuden muoto edellyttää omien, joskus ruumiillistuneiden, emotionaalisten laukaisimien tunnistamista ja huomioimista. Myös Hee Lee, Bryan Lee sekä Yong Chung (2019) tutkimuksen tuloksissa nousi esiin se, että tunneäly vaikuttaa työntekijän kykyyn tunnistaa oman tunnetyöskentelyn vaikutukset asiakkaisiin ja heidän reaktioihinsa. (Mt. 2019.)

Edellä mainituissa tutkimuksissa on todettu, että sosiaalityö on vuorovaikutustyötä, johon kiteytyy vahvasti tunteet ja tästä voidaan puhua tunnetyönä. On tutkittu millaisia tunteita sosiaalityöntekijät kokevat, miten he käyttävät niitä ja millaisen merkityksen tunnetieto saa heidän työssään sekä sitä, miten he käsittelevät kokemiaan tunteita. Lisäksi tunteiden tunnistamisen ja tunnustamisen yhteyttä työuupumukseen on myös tutkittu sosiaalityön tutkimuksissa. Eräissä tutkimuksissa on tutkittu myös tunneällyn vaikutusta kykyyn tunnistaa oman tunnetyöskentelyn vaikutuksia asiakkaisiin ja tämän reaktioihin.

Karen Winterin ja hänen kollegoidensa mukaan (2019) tutkimuksissa on havaittu, että tunnetyö, tunteet ja tunneäly ovat tärkeä osa sosiaalityön käytänteitä, mutta silti näitä teemoja huomioidaan sosiaalityön käytännön työssä sekä sosiaalityön tutkimuksissa verraten vähän. Tässä luvussa esitetyissä tutkimuksissa tunteita, tunnetyötä ja tunneälyä tarkastellaan useimmiten asiakastyön kontekstissa. Lisäksi näissä tutkimuksissa puhutaan sosiaalityön käytännön työstä, joka usein kattaa pelkästään asiakastyön ulottuvuuden. Sosiaalityön käytännön työhön esimerkiksi Lindhin (2019) mukaan kuuluu asiakastyön ulottuvuuden rinnalla muitakin ulottuvuuksia (ks. Kuvio 1.)

Aiempaa tutkimusta tunneällyn ilmenemistä muilla kuin asiakastyön ulottuvuuksilla ei ole tehty. Koska on todettu tunteiden vaikuttavan ja olevan jatkuvasti läsnä kaikessa

ihmisten elämässä (ks. Molander 2003, 20; Nummenmaa 2019, 11; Nurmi ym. 2014; Pirskanen & Eerola 2018, 8), voi mielestäni todeta, että tunteita ja siten myös tunneälyä esiintyy sosiaalityöntekijöiden työpäivän aikana muuallakin kuin asiakastyössä. Koska tunneäly on (ks. Kuvio 5) muun muassa tunteiden havaitsemista, ilmaisemista ja hallitsemista, voidaan myös todeta, että siellä missä työntekijä kohtaa tunteita, voidaan myös havaita tunneälyä. Lisäksi se, että tunneäly ja siihen liittyvät tunnetaidot on todettu tärkeäksi osaksi sosiaalityöntekijöiden työtä (esim. Howe 2008), ei vielä mielestäni avaa sitä, miten tunneäly todellisuudessa näkyy sosiaalityön käytännön työssä. Näiden perusteella tutkielmani aihe kohdistui sosiaalityöntekijöiden ymmärrykseen tunneälystä ja siitä, miten tunneäly ilmenee ja millainen merkitys sillä sosiaalityön käytännön työssä on.

3 TUNNEÄLY

Tässä luvussa avaan tunneäly- käsitteen muotoutumista sekä neljän vallitsevan tunneälyteoreetikon kolmea tunneälymallia. Lopuksi vertailen näitä kolmea mallia ja teen niistä sulautetun tunneälymallin sekä sitä kautta määrittelen tunneälyn käsitteen tässä tutkielmassa.

3.1 Tunneälyn käsitteen muotoutuminen

Tunneälyä on teoretisoitu monenlaisista lähtökohdista käsin, ja lähestymistavat ovat ajan myötä muuttuneet. Tunneälyn teoretisoinnin voidaan ajatella alkaneen Howard Gardnerin (1983) kirjasta, jossa hän esittää moniälykkyysteorian ja toteaa älykkyyden lajeja olevan useampi kuin yksi. Gardnerin moniälykkyysteoria jakaantui (1) kielelliseen, (2) matemaattis-loogiseen, (3) avaruudelliseen, (4) musiikilliseen, (5) kinesteettiseen, (6) interpersoonalliseen (sosiaalinen) ja (7) intrapersoonalliseen (emotionaalinen) osa-alueeseen. Moniälykkyysteoriassa persoonallista älykkyyttä kuvaavat kaksi viimeistä älykkyyden osa-aluetta interpersoonallinen (sosiaalinen) älykkyyys sekä intrapersoonallinen (emotionaalinen) älykkyyys. (Gardner 1983; Goleman 2009, 59–61.) Intrapersonallinen älykkyyys on kehittymistä yksilön sisäisissä tekijöissä eli kykyä tiedostaa ja eritellä omia tunteita sekä niiden vaikutus omaan toimintaan. Intrapersonallinen älykkyyys pitää vahvasti sisällään myös itsetuntemuksen eli kyvyn havainnoida itseä ja tunnistaa omia tarpeita. Interpersoonallinen älykkyyys tarkoittaa sosiaalisia taitoja eli kykyä ymmärtää muita ihmisiä sekä kykyä toimia heidän kanssaan. (Goleman 2009, 61; Isokorpi 2004, 24–29.)

Tieteellisissä julkaisuissa ensimmäisen kerran tunneällyn käsitteen nosti esille Wayne Leon Paynen (1985) väitöskirjassaan. Tämän jälkeen amerikkalaistutkijat Peter Salovey ja John Mayer (1989–90) käsittelivät tunneällyn termiä artikkelissaan. Myöhemmin vuonna 1995 tunneäly sai kuitenkin enemmän näkyvyyttä, kun Daniel Golemanin (1995) julkaisema kirja tunneäly nousi julkisuuteen ympäri maailmaa. Myös Reuven Bar-On (1997) on tutkinut tunneällyn termiä.

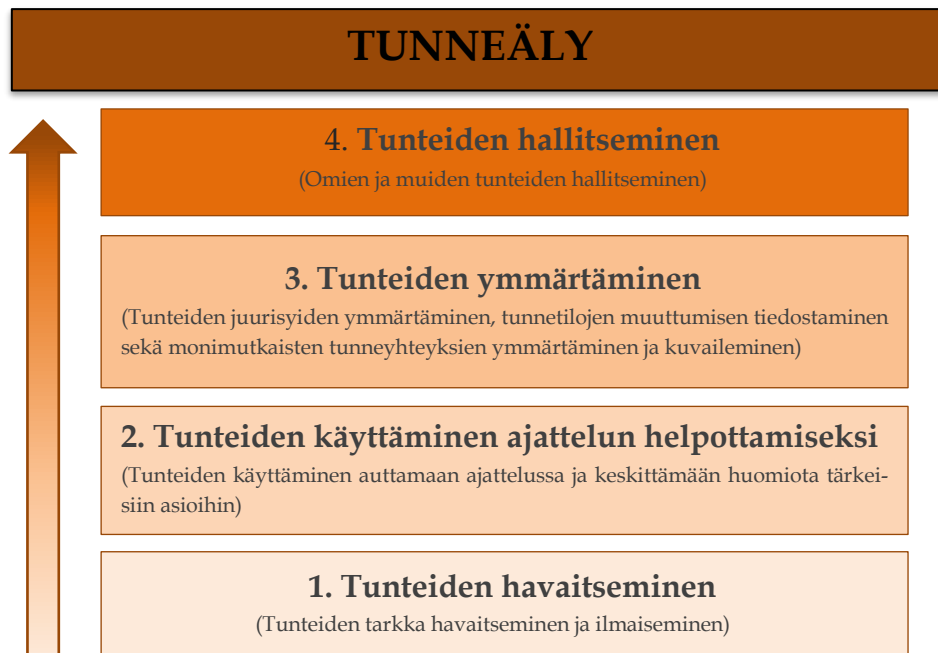
Vuosikymmenten saatossa eri teoreetikot ovat kehittäneet tunneällyn teorioita (esim. Salovey & Mayer 1989-90; Goldberg 1990; Goleman 1995; Bar-On 1997; Escoda & Alzina 2007; Petrides 2011), jotka selvästi eroavat toisistaan. Yhdysvaltalainen sovelletun psykologian tietosanakirja esittääkin tunneällyn malleiksi Salovey – Mayerin, Golemanin sekä Bar-Onin mallit (Cherniss 2004, 316–317). Voidaankin näin ollen esittää, että edellä mainitut kolme tunneälyä kuvaavaa mallia ovat vakiintuneet kuvaamaan tunneälyä. Tästä syystä ne muodostavat myös tämän tutkielman teoreettisen viitekehyksen. Seuraavaksi avaan näitä kolmea vallitsevaa tunneällymallia, jotka ovat jaoteltu kykymalleihin ja sekoitettuihin malleihin (esim. Saarinen 2007).

3.2 Saloveyn ja Mayerin tunneällyn kykymalli

Amerikkalaistutkijat Peter Salovey ja John Mayer julkaisivat 1990- luvulla ensimmäisen tieteellisen artikkelin tunneällystä, ja he määrittivät tunneällyn keskeiseksi käsitteeksi puhuttaessa aikuisten tunnetaidoista (Salovey & Mayer 1989–90). Mayerin ja Saloveyn tunneälytutkimusten pohjana on Gardnerin (1983) moniälykkyysteoria, missä älykkyyden määritetään olevan laajempi käsite kuin perinteisesti tunnettu älykkyydosamäärän perusteella muodostuva älykkyys. (Mayer, Salovey & Caruso 2004, 198). Heidän ajatuksenaan on ollut erottaa tunneäly lahjakkuuksista ja piirteistä. Tutkiessaan tunneälyä he yhdistivät älyn tutkimustyön tunteiden tutkimiseen. (Mayer & Salovey 1997, 8.)

Saloveyn ja Mayerin (1989–90) ensimmäisessä tunneällyn mallissa oli kolme osa-aluetta: (1) tunteiden arvioiminen sekä ilmaiseminen, (2) tunteiden säätelyminen ja (3) tunteen käyttäminen ajatusten hyödyntämisessä. Mayerin ja Saloveyn tunneällymallia

on heidän kanssaan myöhemmin kehittänyt psykologi David Caruso, mutta alkuperäinen malli on Mayerin ja Saloveyn kehittämä. Selkeyden vuoksi kutsun tutkielmassani mallia Mayerin ja Saloveyn malliksi, sillä malli alkuperältään on heidän aikaansaama. Mayerin ja Saloveyn nykyisen teorian mukaan tunneäly muodostuu neljästä hierarkkisessa järjestyksessä olevasta osa-alueesta, jotka ovat (1) **tunteiden havaitseminen** (2) **tunteiden käyttäminen ajattelun helpottamiseksi** (3) **tunteiden ymmärtäminen** ja (4) **tunteiden hallitseminen**. (Mayer & Salovey 1997.)



KUVIO 2. Mayerin ja Saloveyn tunneälyn kykymalli (mukaiillen Mayer & Salovey 1997; Mayer, Caruso & Salovey 2016).

Tunteiden havaitseminen on Mayerin ja Saloveyn hierarkkisen tunneälymallin ensimmäinen osa-alue. Tunteiden havaitsemisen osa-alueessa on kyse nonverbaalisesta tunteiden havaitsemisesta, tunnistamisesta, arvioimisesta sekä muissa ihmisissä että itsessä. Tämä osa-alue pitää siten sisällään kyvyn havaita tunteita muissa ihmisissä äänenpainojen, ilmeiden, eleiden ja käyttäytymisen kautta. Lisäksi siinä on kyse niin sanallisesta kuin sanattomasta tunteiden ilmaisemisesta. (Mayer & Salovey 1997, 12; Mayer, Caruso & Salovey 2016, 5.) Kasvojen ilmeet, kuten ilo, suru, viha ja pelko ovat yleisesti tunnistettavissa ihmisissä. Kyky havaita tarkasti tunteita toisen kasvoista tai äänestä tarjoaa ratkaisevan lähtökohdan tunteiden kehittyneempään ymmärtämiseen. (Mayer 2004, 5.)

Tunteiden havaitsemisen lisäksi ensimmäinen osa-alue pitää sisällään kyvyn ilmaista tunteita niin verbaalisesti kuin nonverbaalisestikin. Lisäksi tunteiden ilmaisu pitää sisällään myös kyvyn ilmaista tunteisiin liittyviä tarpeita (Mayer 2004, 5). Tunteiden havaitsemiseen liittyy oleellisesti myös kyky erotella ja arvioida kuinka tarkkoja ja epätarkkoja omat ja muiden tunneilmaisut ovat. (Mayer, Caruso & Salovey 2016, 5.) Tällä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että ihminen kykenee erottamaan manipuloivia ja epärehellisiä tunteita toisistaan. (Mayer & Salovey 1997, 12). Tunteiden havaitseminen alkaa kehittymään varhaislapsuudessa vauvojen ja lasten alkaessa havaitsemaan ja tunnistamaan tunteita niin itsessään ja muissa. (Mayer & Salovey 1997, 12).

Hierarkkisessa järjestyksessä oleva toinen osa-alue Mayerin ja Saloveyn tunneälyn mallissa käsittää kyvyn **käyttää tunteita ajattelun helpottamiseen** (Mayer & Salovey 1997; Mayer 2004). Tästä voidaan käyttää käsitettä ajattelun emotionaalinen fasilitointi, millä tarkoitetaan tunteiden vaikuttamista älykkyyteen. Emotionaalinen fasilitointi nähdään kykynä käyttää tunteita ohjaamaan ja auttamaan erilaisissa kognitiivista taitoja vaativissa tilanteissa. Näitä tilanteita voi olla erilaiset ongelmanratkaisutilanteet tai ylipäänsä ajatusprosesseissa. Tunteet voivat toimia erilaisina hälytysmekanismeina, esimerkiksi vauvan itku voi toimia viestinä jollekin tarpeelle kuten ravinnon saannille. Tunteet viestivät ihmisille ympäristössä tai hänessä itsessään käynnissä olevista tärkeistä tilanteista tai muutoksista. (Mayer & Salovey 1997, 12–13; Mayer 2004, 5.)

Tunteiden käyttämisessä ajattelun helpottamiseksi on tärkeää keskittää huomio nykyiseen tunteeseen. Tässä osa-alueessa on siten kyse myös siitä, että suoritettava tehtävä valitaan sen perusteella, miten nykyinen tunnetila saattaa helpottaa tämän tehtävän suorittamista. Siten hyödynnetään mielialan vaihtelua luomaan erilaisia näkökulmia ja vaihtoehtoja kognitiivisiin asioihin. (Mayer, Caruso & Salovey 2016, 5.) Tunteet voivat myötävaikuttaa havaitsemaan asioihin liittyviä erilaisia näkökulmia, kuten positiivinen mieli voi vaikuttaa tapahtumien näkemistä myönteisestä perspektiivistä (Mayer & Salovey 1997, 12–13). Tämän osa-alueen kykyihin sisältyy myös tunteiden luomisen kyky ja se auttaa ihmistä olemaan syvemmin yhteydessä toisen henkilön kokemuksiin sekä arvioimaan tai muistamaan tilanteita paremmin. (Mayer, Caruso &

Salovey 2016, 5.) Hyvä emotionaalisen fasilitoinnin järjestelmä auttaa ihmistä ohjaamaan ajattelua kohti tärkeitä asioita, ja siinä oleellista on tunnistaa mielentilojen yhteys kykyyn tehdä järkeviä (johto)päätöksiä ja toimia niiden mukaan (Mayer & Salovey 1997, 12–13; Mayer 2004, 5).

Kolmas tunneälyä kuvaava osa-alue muodostuu kyvystä **ymmärtää tunteita** itsessä ja muissa ihmisissä. Tunteita opitaan nimeämään ja ymmärtämään jo lapsuudessa ja siten lapsen kasvaessa ja kehittyessä muodostuukin hänelle kyky ymmärtää myös monimutkaisia ja ristiriitaisia tunnetiloja. Tunteiden ymmärtämisessä on tärkeää kyky tulkita tunteiden merkityksiä. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi ymmärrystä siitä, että ihmisen voi sekä rakastaa ja vihata samaan aikaan. Lisäksi tätä kolmatta tunneälymallin osa-aluetta kuvaa kyky ennakoita tunteen vaihtumista (hetken kuluttua) toiseen tunteeseen, esimerkiksi vihan tunnetta kokeva ihminen usein kokee tämän jälkeen häpeän tunnetta. Tunneälylle keskeistä onkin tunteiden kehittymisen realisoiminen. (Mayer & Salovey 1997, 13–14; Mayer 2004, 5.)

Tunteiden realisoimisella tarkoitetaan sitä, että ymmärretään jokaisen tunteen välittävän erilaisia viestejä, kuten vihan viesti voi tarkoittaa henkilön kokevan epäoikeudenmukaisuutta (Mayer 2004, 5). Lisäksi tunteiden realisoiminen pitää sisällään kyvyn ymmärtää mistä tilanteista, tapahtumista, kokemuksista koetut tunteet ovat lähtöisin. Tällä tunteiden ymmärtämisen tasolla oleellista on se, että ymmärretään tunteiden edeltävät merkitykset sekä koettujen tunteiden seuraukset. Lisäksi on tärkeää tunnistaa tunteiden välisiä yhteyksiä sekä osata erottaa mielialat (ks. Kalakoski ym. 2007, 56) tunteista. Ymmärrys siitä, miltä ihmisestä saattaa tuntua tulevaisuudessa tai tietyssä olosuhteessa, on tärkeää tunteiden ymmärtämisen kannalta. Tunteiden arvioimiseen vaikuttaa kulttuurierot ja tämän sisäistäminen liittyy osana tunteiden laajempaan ymmärtämiseen. (Mayer, Caruso & Salovey 2016, 5.)

Tunteiden hallitseminen on Saloveyn ja Mayerin hierarkkisen järjestyksen mukaan viimeinen tunneälyä kuvaava osa-alue (Mayer & Salovey 1997; Mayer 2004). Tunneälymallin viimeisellä osa-alueella tarkoitetaan tietoista tunteiden säätelyä, joka puolestaan toimii mahdollistajana emotionaaliselle ja intellektuaaliselle kehitykselle. Tällä osa-alueella viitataan kykyyn hallita ja säädellä niin omia kuin muidenkin tun-

teita. Kun edelliset tunneälymallin kolme osa-aluetta (tunteiden havaitseminen, tunteen käyttäminen ajattelun helpottamiseksi ja tunteen ymmärtäminen) on toteutunut, voidaan tunteita lopulta hallita. Henkilökohtaisten ja sosiaalisten tavoitteiden edistämiseksi tarvitaan kykyä säädellä ja hallita niin omia kuin muidenkin tunteita. (Mayer & Salovey 1997; Mayer 2004, 5–6.)

Tunteiden hallitsemisessa on kyse avoimuudesta kohdata miellyttävät ja epämiellyttävät tunteet sekä niiden viestimää tietoa. Ihmisen kokemat tunteet ja tunnetilat sekä niiden ilmentyminen tulisi hyväksyä sellaisenaan. Tällä tarkoitetaan kykyä ottaa tunteita avoimesti vastaan, oli ne tilanteen etenemisen kannalta hyödyllisiä tai ei. Toisaalta, jos tunne on hyödytön tilanteen ratkeamisen kannalta, on tärkeä osata päästää irti tästä tunteesta. Hyödyttömästä tunteesta irti päästämisen kyky alkaa kehittymään jo lapsuudessa, jos kasvatusta on sen mahdollistanut. Tunteiden hallitsemisessa seurataan ja määritetään tunteen kohtuullisuutta suhteessa tilanteeseen sekä samalla arvioidaan strategioita emotionaalisen reaktion ylläpitämiseksi, vähentämiseksi tai tehostamiseksi. Näillä tavoin saavutetaan haluttu lopputulos, kuten tilanteen eteneminen tai ratkeaminen kokonaan, joka on tunteiden hallitsemisen ydintehtävä. (Mayer, Caruso & Salovey 2016, 5; Mayer & Salovey 1997, 14–15.)

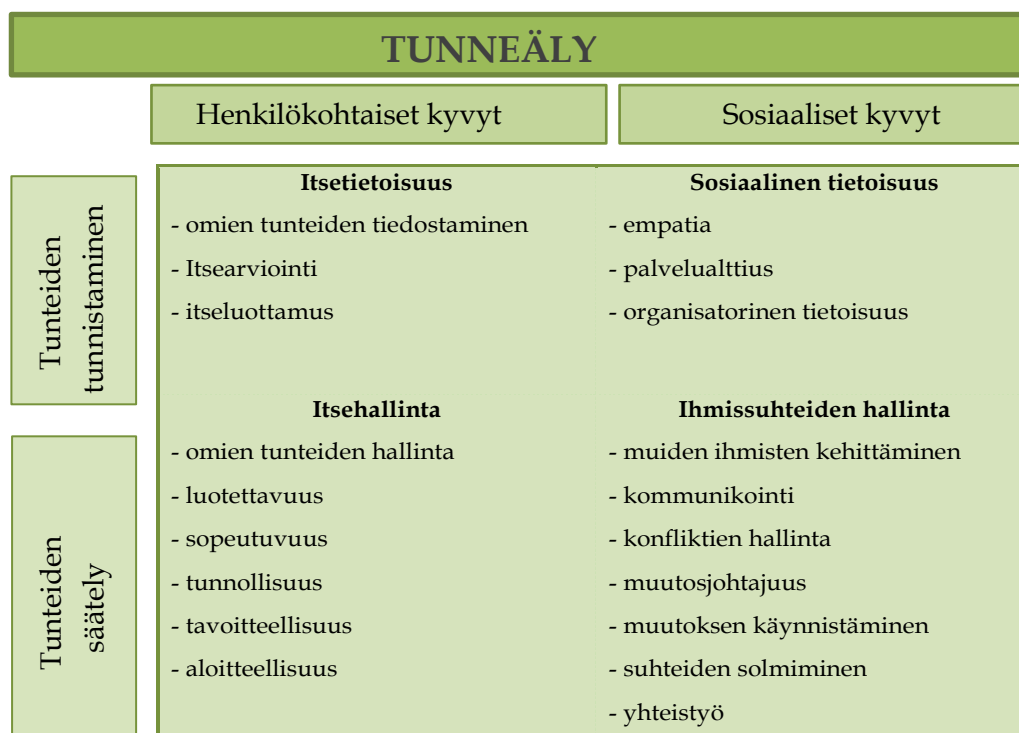
Kun tunteita opitaan hallitsemaan syvemmin, kehittyy samalla kyky jatkuvaan tunteiden reflektointiin ja ymmärrys tunteiden metakokemuksista. Tunteen metakokemukset muodostuvat arvioinnista ja säätelystä metatasolla. Meta-arvioinnilla tarkoitetaan ihmisen antamaa huomiota omille tunteilleen ja arviointia siitä, kuinka selkeänä, tavallisena, hyväksyttävänä tai merkittävänä tunne ilmenee. Metasäätely on puolestaan pyrkimystä parantaa huonoa mieltä, hyvän mielen hillitsemistä tai tunteen jättämistä aloilleen. Tunteiden metakokemukset liittyvät esimerkiksi siihen, kuinka kauan ihminen tarvitsee aikaa käsitelläkseen traumaa. (Mayer & Salovey 1997, 14–15.)

3.3 Golemanin tunneälymalli

Vaikka Mayer ja Salovey olivat eräänlaisia tunneälykäsitteen kehittäjiä, alkoi laajempi keskustelu tunneälystä Daniel Golemanin vuoden 1995 teoksen jälkeen (mm. Matthews ym. 2004, 11; Mayer ym. 2004; Bar-On 2006). Tunneälyllä Goleman (1999, 361)

tarkoittaa ”kykyä havaita tunteita sekä itsessä että muissa, motivoitua ja hallita tehokkaasti sekä omia tunnetiloja että ihmissuhteisiin liittyviä tunteita”. Goleman toteaa tunneälyn eroavan perinteisesti mitattavasta älykkyydosamäärästä (ÄO), ja tunneälyä tarvitaan täydentämään ÄO:ta. (Mt.)

Golemanin alkuperäinen sekä nykyinen malli mukailee Mayerin ja Saloveyn (1997) tunneälyn mallia. Golemanin alkuperäinen tunneälyn malli koostui viidestä emotionaalista ja sosiaalisesta osa-alueesta: itsetuntemus, itsehallinta, motivoituminen, empatia ja sosiaaliset kyvyt. Nämä viisi osa-aluetta sisälsi kaksikymmentäviisi erilaista tunneälyä kuvaavaa kykyä. (Goleman 1999, 362.) Yhdessä Richard Boyatziksen kanssa Goleman kuitenkin jatkoi tunneälymallin kehittämistä siten, että viiden osa-alueen sijaan nykyinen malli koostuu neljästä tunneälyä kuvaavasta osa-alueesta, joiden alle sijoittuu 20 eri osatekijää. Golemanin nykyinen tunneälyn malli rakentuu neljästä osa-alueesta: (1) **itsetietoisuus**, (2) **itsehallinta**, (3) **sosiaalinen tietoisuus** sekä (4) **ihmissuhteiden hallinta**. (Goleman 2000, 28.)



KUVIO 3. Golemanin tunneälymalli

Vaikka edellä mainittua tunneälyn mallia on ollut kehittämässä Golemanin lisäksi Boyatzik, niin käytän jatkossa nimitystä ”Golemanin tunneälyn malli”, sillä Goleman itse (2014, 8) nimittää tämän hänen omaksi mallikseen.

Golemanin tunneälymallin **itsetietoisuuden** osa-alue sisältää kolme osatekijää (ks. kuvio 3). Itsetietoisuuden osa-alue koostuu erilaisista henkilökohtaisista kyvyistä. Tällä tunneälyn osa-alueella ihminen tunnistaa omat tunteensa ja huomioi niiden vaikutusta suoriutumisessa. Goleman on todennut niiden ihmisten olevan enemmän tietoisia omista kyvyistä ja rajoista, jotka kykenevät tarkkaan arviointiin omista tunteista. Ihmiset, jotka kykenevät itsearviointiin usein tiedostavat missä asioissa heidän tulisi kehittyä ja samalla haluavat saada palautetta toiminnastaan sekä siten oppia virheistään. Itsetietoisuuden osa-alueeseen kuuluu myös luottamus itseensä, millä ajatellaan olevan myönteinen vaikutus ihmisen kykyyn suoriutua. (Goleman 2000, 33.)

Golemanin tunneälymallin toinen osa-alue, **itsehallinta**, koostuu kuudesta osatekijästä (ks. KUVIO 3). Itsetietoisuuden tavoin myös itsehallinta koostuu henkilökohtaisista kyvyistä. Itsehallinnalla tarkoitetaan omien tunteiden hallintaa, mihin oleellisesti liittyy esimerkiksi kyky pysyä rauhallisena stressaavista tilanteista huolimatta. Itsehallinnan osa-alueeseen liittyy oleellisesti myös oman tunnemaailman avoin ja rehellinen ilmaiseminen sekä oman arvomaailman mukaisesti toimiminen. Omien tehtävien huolellinen ja perusteellinen suorittaminen sekä tehtävien yllättäviin muutoksiin sopeutuminen kuuluvat myös osaksi itsehallinnan osa-alueetta. Ihmisen ollessa sopeutuvainen, hän vastaanottaa uutta tietoa avoimella otteella ja kykenee näin ollen mukauttamaan työskentelytapojaan sen mukaisesti ja lisäksi sietämään muutosten tuomaa ahdistusta. Lisäksi itsehallintaan nivoutuu kyky optimistisuuteen, joka nähdään olevan avaintekijänä tavoitteiden saavuttamiseksi. Optimistisuus vaikuttaa ihmisen tapaan reagoida myönteisesti epäsuotuisissa tilanteissa. Itsehallinnan osa-alue kattaa sisällään myös kyvyn olla oma-aloitteinen, jotta voidaan ennakoita tulevia haasteita ja ongelmia ja niihin liittyviä tunteita. (Goleman 2000, 35.)

Kolmas Golemanin tunneälymallin osa-alue, **sosiaalinen tietoisuus**, koostuu kolmesta kyvystä (ks. KUVIO 3). Sosiaalisen tietoisuuden osa-alue edustaa ihmisen sosiaalisia kykyjä, joista yksi merkittävä kyky on empatia eli muiden ihmisten tunteiden, huolien ja tarpeiden tiedostamista. Empatiaa omaavalla ihmisellä on taito havaita muiden tunteita heidän puheessa, eleissä, ilmeissä ja äänenpainoissa. Jotta ihminen kykenee olla empaattinen, täytyy hänen siten tiedostaa ensiksi omat tunteensa – em-

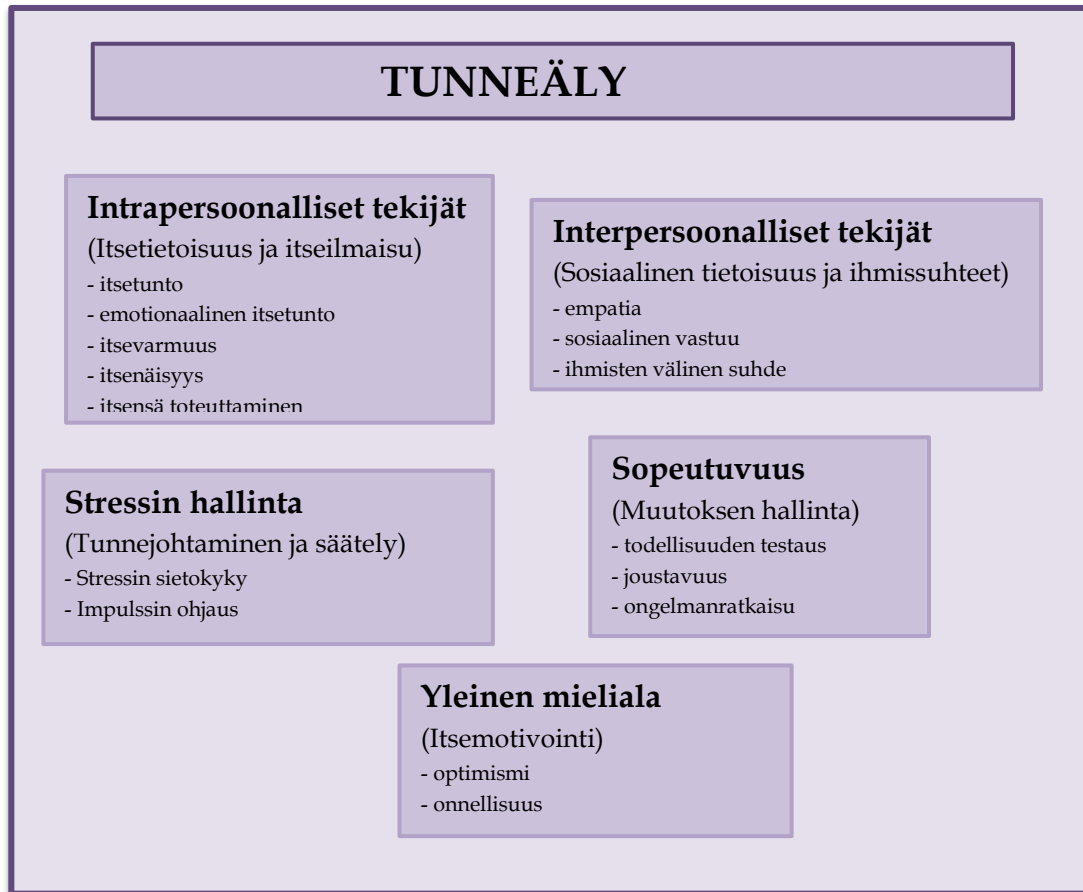
patia edellyttää itsetietoisuutta. Sosiaalisen tietoisuuden osa-alueeseen kuuluu empatian lisäksi kyky tunnistaa muiden ihmisten tarpeita. Lisäksi sosiaalinen tietoisuus viittaa kykyyn havaita ryhmässä vallitsevaa ilmapiiriä ja tunnetiloja. (Goleman 2000, 36.)

Golemanin neljänten tunneälymallin osa-alueeseen, **ihmissuhteiden hallintaan**, sisältyy kahdeksan sosiaalista kykyä (ks. KUVIO 3). Ihmissuhteiden hallinnassa on kyse muiden tunteiden säätelystä. Kun muiden ihmisten tunteita hallitaan tehokkaasti, tarvitaan siinä vakuuttavuutta sekä suostuttelukykyä. Golemanin mukaan tunneälykäs ihminen kykenee havaitsemaan ennalta muiden reaktiot ja siten säätämään omaa vastareaktiota saaden aikaan toimiva vuorovaikutuksen. Tällä ei pyritä toisen ihmisen manipulointiin, vaan toisen ihmisen tunteiden hallitsemisessa tarvitaan aitoutta sekä sitä, että yhteiset tavoitteet nähdään merkittävämpänä kuin omat tavoitteet ja siten vältetään manipulaatiolta. Hyvät kommunikointikyvyt omaava ihminen pitää tärkeänä avointa kommunikaatiota ja siten onkin vastaanottavainen niin hyvälle kuin huonoillekin uutisille. Golemanin mukaan ihmissuhteiden hallinnassa on tärkeä huomioida mahdolliset konfliktit ja kyetä ratkaisemaan niitä. (Goleman 2000, 37.) Ihmissuhteiden hallinnassa on kyse myös siitä, että saadaan muut ihmiset inspiroitumaan ja innostumaan työskentelemään yhteisten tavoitteiden eteen. Yhteistyö ja verkostojen solmiminen onkin tärkeä osa ihmissuhteiden hallitsemisen osa-alueita. (Goleman 2000, 37–38.)

3.4 Bar-Onin emotionaalisen-sosiaalisen tunneälymalli

Kolmas tunneälytutkimuksen edelläkävijä on Reuven Bar-On, ja hänen mallinsa sisältää sekä emotionaalisen että sosiaalisen älykkyyden. Kahdesta edellisestä tunneälymallista poiketen Bar-Onin mallin emotionaaliset ja sosiaaliset kyvyt on jaettu neljän sijaan viiteen osa-alueeseen: (1) **intrapersonallinen**, (2) **interpersonallinen**, (3) **stressin hallinta**, (4) **sopeutuvuus** ja (5) **yleinen mieliala**, mitkä jakautuvat 15:een eri osatekijään. Bar-On määrittelee emotionaalisen-sosiaalisen älykkyyden olevan poikkeileikkaus toisiinsa kietoutuvista emotionaalisisista tekijöistä sekä sosiaalisesta kompe-

tenssista. Näihin liittyvien taitojen osaaminen kertoo siitä, miten ihminen osaa ymmärtää itseään tai muita. Lisäksi näiden taitojen hallinta määrittää kykyä suhtautua muihin ihmisiin sekä kykyä selvitä päivittäisistä edellytyksistä. (Bar-On 2006, 14; 23.)



KUVIO 4. Bar-Onin tunneälymalli

Bar-Onin tunneälyn mallissa ensimmäinen osa-alue, **intrapersonaaliset tekijät**, sisältää itsetietoisuuden ja itseilmaisun. Näitä Bar-On kuvaa viidellä osatekijällä (ks. KUVIO 4). Tällä osa-alueella tarkoitetaan omien tunteiden havaitsemista, ymmärtämistä ja itsensä hyväksymistä. Kyky ilmaista omia tunteita ja itseään tehokkaasti ja rakentavasti kuuluu myös intrapersonaalisten tekijöiden osa-alueeseen. Lisäksi kyky olla riippumaton emotionaalisesti muista ihmisistä ja siten saavuttaa henkilökohtaisia tavoitteita oman potentiaalinsa avulla nähdään kuuluvan merkittäväksi osaksi intrapersonaalisia tekijöitä. (Bar-On 2006, 14; 23.)

Toinen Bar-Onin tunneälyä kuvaava osa-alue, **interpersonaaliset tekijät**, sisältää sosiaaliseen tietoisuuteen sekä ihmissuhteisiin ja jakautuu kolmeen osatekijään (ks. KUVIO

4). Tässä tunneälyn osa-alueessa oleellista on kyky empatiaan eli kykyyn tiedostaa ja ymmärtää muiden tunteita. Interpersoonallisiin tekijöihin liittyy sosiaalinen vastuu, millä tarkoitetaan samaistumista sosiaaliseen ryhmään ja yhteistyön tekemistä muiden ihmisten kanssa. Lisäksi on tärkeä pyrkiä luomaan molempia osapuolia tyydyttävä suhde. Tämän osa-alueen merkittävä taito on pyrkimys hyvään vuorovaikutukseen ja yhteydenpitoon muiden ihmisten kanssa. (Bar-On 2006, 14; 23.)

Stressin hallinta on Bar-Onin tunneälymallin kolmas osa-alue ja se pitää sisällään tunnejohtamisen ja tunteiden säätelyn. Tämän osa-alue muodostuu kahdesta osatekijästä (ks. KUVIO 4). Stressin hallinnassa on kyse tunteiden tehokkaasta ja rakentavasta hallitsemisesta, ohjaamisesta ja säätelystä tilanteen vaatimalla tavalla. (Bar-On 2006, 14; 23.)

Neljännellä Bar-Onin mallin osa-alueella, **sopeutuvuudella**, viitataan muutoksen hallintaan. Tämä osa-alue muodostuu kolmesta osatekijästä (ks. KUVIO 4). Sopeutuvuudessa on kyse tunteiden ja ajattelun objektiivisesta peilaamisesta ulkoisen todellisuuden kanssa. Kun peilataan tunteita ja ajatuksia ulkoisen tilanteen kanssa, samalla tunteita ja ajattelua mukautetaan uusien tilanteiden mukaan. Sopeutuvuuden osa-alueeseen kuuluu myös taito ratkaista haastavia henkilökohtaisia tai ihmisten välillä olevia tilanteita, joihin tunteiden sopeuttaminen ja mukauttaminen myötävaikuttaa. (Bar-On 2006, 14; 23.)

Bar-Onin tunneälymallin viides osa-alue, **yleinen mieliala**, pitää sisällään itsemotivoinnin, ja tätä kuvataan kahdella osatekijällä (ks. KUVIO 4). Yleiseen mielialaan liittyy taito pysyä positiivisena ja elämän valoisiin puoliin keskittyvänä. Tämän osa-alueen tärkeä tunneälyn taito on tuntea tyytyväisyyttä itseensä, muihin ja elämään yleisesti. (Bar-On 2006, 14; 23.)

Bar-Onin tunneälymallin mukaan emotionaalisesti ja sosiaalisesti älykäs oleminen tarkoittaa tehokasta itsensä ymmärtämistä ja ilmaisemista sekä päivittäisistä haasteista selviytymistä. Nämä perustuvat ennen kaikkea ihmisen sisäiseen kykyyn olla tietoinen itsestään. Ihmissuhteiden tasolla emotionaalisesti ja sosiaalisesti älykäs oleminen sisältää kyvyn olla tietoinen muiden ihmisten tunteista ja niihin sisältyvistä tarpeista

sekä toisaalta kyvyn aikaansaada ja ylläpitää yhteistyöhön perustuvia rakentavia ihmissuhteita, missä kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä. Lisäksi emotionaalisesti ja sosiaalisesti älykkäällä olemisella tarkoitetaan edellä henkilökohtaisten, sosiaalisten ja ympäristömuutosten tehokasta hallintaa olemalla tilanteissa realistinen ja joustava sekä omaamalla ratkaisukeskeisyyttä ja päätöksentekokykyä. Jotta tämä toteutuu, on hallittava tunteita siten, että ne toimivat puolesta eikä vastaan. Lisäksi emotionaalisesti ja sosiaalisesti älykäs toiminta vaatii optimistisuutta, positiivisuutta ja motivoituneisuutta. (Bar-On 2006, 14.)

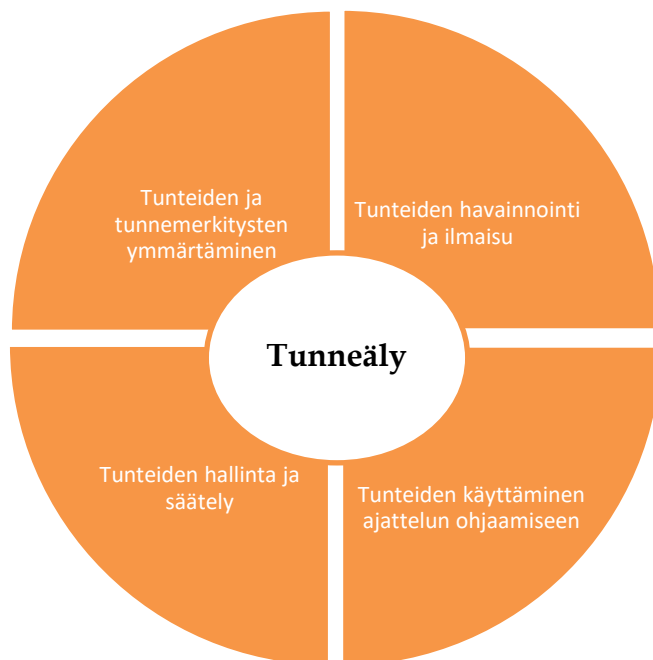
3.5 Vallitsevien tunneälymallien yhtäläisyydet

Edellä kuvatut kolme tunneälymallia eroavat jossain määrin toisistaan, sillä niitä on kehitetty erilaisin tavoin vastaamaan erilaisia tarpeita. Mayerin ja Saloveyn (1997) tunneälymalli on kehitetty deduktiivisesti ja puolestaan Golemanin (2000) sekä Bar-Onin (2006) malleja on kehitetty induktiivisesti. (Cherniss 2004, 317.) Myös Saarinen (2007, 44) avaa ja selkeyttää väitöskirjassaan kolmen edellä mainitun vallitsevien tunneälymallien eroavaisuuksia Carusoa (2004) mukaillen. Saarinen (2007, 55) toteaa Mayerin ja Saloveyn tunneälymallin eroavan Golemanin ja Bar-onin malleista myös siten, että he käyttävät kykypohjaisia mittausmenetelmiä itsearviointiin sijaan.

Mayer ja Saloveyn tunneälyä mitataan viimeisimmällä MSCEIT-testillä, jossa tunneäly voidaan purkaa mitattavaan muotoon eli operationalisoida. Testi koostuu kahdeksasta mittarista. (Mayer ym. 2004, 200.) Yhdessä Boyatziksen kanssa Goleman on kehittänyt tunneälykkyyden mittaamiseen ECI-testin, jossa testiin osallistuvaa yksilöä arvioi hänet tunteva henkilö. (Cherniss 2004, 318.) Puolestaan Bar-onin EQ-i-testi muodostuu lomakkeesta, joka koostuu 133:sta kysymyksestä. Hänen testi oli varhaisin tunneälyä mittaamiseen käytettävä testi. (Bar-On 2006, 14–15.) Kyseinen testi on kehitetty jo 1980-luvulla, ja se on osoittanut tieteellistä luotettavuutta kuten myös Golemanin sekä Mayerin ja Saloveyn tunneälyä mittaavat testit (Cherniss 2004, 317–318).

Vaikka näillä kolmella tunneälymallilla on omat eroavaisuudet on niillä yhteisiäkin piirteitä. Mayerin ja Saloveyn tunneälymallin osa-alueissa tunteiden havainnonnin

sekä tunteiden ymmärtäminen nähdään yhtäläisyyksiä Golemanin itsetietoisuuden ja sosiaalisen tietoisuuden sekä Bar-Onin inter- ja intrapersonaalisten tekijöiden osa-alueiden kanssa. Lisäksi Mayerin ja Saloveyn mallin tunteen käyttäminen ajattelun helpottamiseksi sekä tunteiden hallitseminen osa-alueissa on samankaltaisuuksia Golemanin itsehallinnan ja ihmissuhteiden hallinnan osa-alueiden kanssa. Edelliseen lisäten samankaltaisuuksia on myös Bar-Onin interpersoonallisuuden, stressinhallinnan ja sopeutumisen osa-alueiden kanssa. (Cherniss 2004, 317.) Voidaankin Chernissin (2004, 317) toteamaan pohjaten ajatella, että kaikissa kolmessa tunneälymallissa on näkyvillä omien ja muiden tunteiden havaitseminen ja ilmaiseminen, omien tunteiden käyttäminen ajattelun ohjaamiseksi tai helpottamiseksi, omien ja muiden tunteiden ymmärtäminen sekä omien ja muiden tunteiden hallinta ja säätely. Tutkielmassani määritän tunneälyä näiden kolmen tunneälymallin pohjalta, ja muodostin kuvion havainnollistamaan tätä sulautettua tunneälymallia.



KUVIO 5. Sulautettu tunneälymalli (mukaillen Mayer ja Salovey 1997; Goleman 2000 sekä Bar-On 2006)

Tunneäly tässä tutkielmassa määritellään neljän osa-alueen kautta, joita ovat (1) **tunteiden havainnointi ja ilmaiseminen**, (2) **tunteiden käyttäminen ajattelun ohjaamiseen**, (3) **tunteiden ja tunnemerkitysten ymmärtäminen** sekä (4) **tunteiden hallinta ja säätely**. Sulautetun mallin osa-alueet on sulautettu Mayerin ja Saloveyn, Golemanin sekä Bar-Onin tunneälyn malleista. Sulautettu malli osa-alueiden nimien mukaan muistuttaa eniten Mayerin ja Saloveyn mallia, sillä Golemanin ja Bar-Onin mallien osa-alueet sulautuvat karkeasti Mayerin ja Saloveyn osa-alueiden alle. Bar-Onin osa-alue, yleinen mieliala, ei sellaisenaan ole havaittavissa Mayerin ja Saloveyn tai Golemanin mallista, mutta molemmissa on havaittavissa ideologia, jossa elämään suhtaudutaan optimistisesti.

Tunteiden havainnoimisen ja ilmaisemisen osa-alueella tarkoitetaan tunteiden havaitsemista ja tunnistamista itsessä ja muissa. Tunteita voidaan havaita ja ilmaista niin verbaalisella kuin nonverbaalisellakin tasolla eli puheessa, äänenpainoissa, eleissä ja ilmeissä. Tunteen havaitsemisen jälkeen tunne voidaan tunnistaa, minkä jälkeen havaittu ja tunnistettu tunne voidaan ilmaista. Tunneälyä omatessa tunnetta ilmaistaan verbaalisesti sanoilla, ja usein se näkyy myös ihmisen nonverbaalisessa kielessä. On myös tilanteita, joissa tunteen nonverbaali ilmaisu on yhtä arvokasta kuin tunteen äänen ilmaiseminenkin. Tunteen ilmaisemisessa tärkeää onkin tilannetaju ja ymmärrys siitä, milloin ja millainen tunneilmaisu on tarpeen. (ks. Mayer ja Salovey 1997; Mayer 2004; Mayer, Caruso & Salovey 2016; Goleman 2000; Bar-on 2006)

Tunteiden käyttäminen ajattelun ohjaamisen osa-alue viittaa Mayerin ja Saloveyn tunteiden käyttäminen ajattelun helpottamiseen- osa-alueeseen. Näille kolmelle mallille kuvaavampi termi on kuitenkin ohjaaminen helpottamisen sijaan, sillä Bar-Onin sopeutuvuuden ja Golemanin ihmissuhteiden hallinnan sekä itsehallinnan osa-alueissa tunne nimenomaan ohjaa ajattelua ja toimintaa. Mayerin ja Saloveyn mallissa tunnetta käytetään ajattelun helpottamiseen, ja samalla se ohjaa ajattelua tärkeisiin asioihin. Tällä osa-alueella siten tarkoitetaan sitä, että tunnetta käytetään ohjaamaan ajattelua, jotta tilanteeseen sopeuduttaisiin paremmin ja siten saavutetaan haluttu tavoite ongelmanratkaisutilanteessa. (ks. Mayer, Caruso & Salovey 2016; Goleman 2000; Bar-on 2006.)

Tunteiden ymmärtämisen osa-alueessa on puolestaan kyse kyvystä ymmärtää omia ja muiden tunteita sekä tunteiden juurisyiden ymmärtämistä. Osa-alueeseen liittyy oleellisesti tunnetilojen muuttumisen tiedostaminen sekä monimutkaisten tunneyhteyksien ymmärtäminen. Tässä osa-alueessa merkittävää on kyky empatiaan, mikä on sekä Golemanin sosiaaliset tietoisuuden- osa-alueessa että Bar-onin interpersoonalliset tekijät- osa-alueessa. (ks. Mayer, Caruso & Salovey 2016; Goleman 2000; Bar-on 2006.)

Neljännessä osa-alueessa, **tunteiden hallitseminen ja säätely**, on kyse omien ja muiden tunteiden hallitsemisesta sekä säätelystä. Tällä tasolla ihminen pysyy avoimena omille ja muiden niin kielteisille kuin myönteisillekin tunteille. Jos ihminen kieltää tunteita itsessä tai ei kykene näkemään muiden tunteita, ei niitä silloin voi säädellä tai hallita. Mayerin ja Saloveyn tunneälymalli perustuu hierarkkisuuuteen eli siihen, että tunteiden hallintaa edeltää se, että tunne on havaittu, tunnistettu, ilmaistu ja sitä on käytetty apuna ajattelussa sekä ymmärretty sen syntyperä. Väitän kuitenkin, että kaikissa tilanteissa ihminen ei ymmärrä heti tunteen aiheuttajaa, mutta pystyy silti hallitsemaan tunnetta. Ajattelen Mayerin ja Saloveyn tunneälymallin hierarkkisuuuden toteutuvan siten, että jotta tunnetta voidaan täydellisesti hallita, täytyy tunne ja tilanne palauttaa myöhemmin mieleen, jotta sitä voidaan täydellisesti hallita. Tunteiden hallitseminen ja säätely pyrkii siihen, että niiden toteutuessa saavutetaan haluttu lopputulos kuten ratkaisu johonkin ongelmaan ja siten esimerkiksi vältetään konfliktit tai stressin tunne. (ks. Mayer, Caruso & Salovey 2016; Goleman 2000; Bar-on 2006.)

Tarkastelemalla Mayerin ja Saloveyn, Golemanin sekä Bar-Onin tunneälyn mallien yhtäläisyyksiä voidaan tunneälyn todeta tarkoittavan omien ja muiden tunteiden havaitsemista, niiden ilmaisemista sekä omien ja muiden tunteiden ymmärtämistä ja hallitsemista. Lisäksi tunneälyyn liittyy tunteiden käyttäminen ajattelun ohjaamisessa ja siten ajattelun helpottamiseksi. (ks. Mayer, Caruso & Salovey 2016; Goleman 2000; Bar-on 2006.) Myös Cherniss (2004, 315) kertoo tunneälyn tarkoittavan tunteiden havaitsemista, ilmaisemista, ymmärtämistä ja hallitsemista itsessä ja muissa. Lisäksi myös Matthews ja hänen kollegoiden (2004, 3) mukaan tunneälyyn liittyy kyky sovittaa tunteita ajatteluun.

4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset

Tässä pro gradu- tutkielmassa on kaksi päätutkimustehtävää, joista ensimmäisen tavoitteena on saada käsitys siitä, miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät tunneälyn. Tutkielman toisen päätutkimustehtävän tavoitteena on puolestaan saada vastauksia sille, miten ja missä tunneälyn osa-alueet näkyvät sosiaalityön käytännön työssä ja millainen sen merkitys on käytännön työssä sosiaalityöntekijöiden kertomana. Tutkielmani kaksi päätutkimustehtävää koostuu seuraavista tutkimuskysymyksistä:

1. Miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät tunneälyn?
2. Miten tunneälyn osa-alueet näkyvät sosiaalityön käytännön työssä sosiaalityöntekijöiden kertomana?
 - a. Millaisissa tilanteissa tunneäly näkyy sosiaalityön käytännön työssä?
 - b. Millainen merkitys tunneälyllä on sosiaalityön käytännön työssä?

Aiempaa tutkimusta tunneälyn ilmenemistä muilla kuin asiakastyön ulottuvuuksilla ei ole tehty. Koska on todettu tunteiden vaikuttavan ja olevan läsnä kaikessa ihmisten elämässä (ks. Molander 2003, 20; Nummenmaa 2019, 11; Nurmi ym. 2014; Pirskanen & Eerola 2018, 8), voi mielestäni todeta että tunteita ja siten myös tunneälyä esiintyy

sosiaalityöntekijöiden työpäivän aikana myös muuallakin kuin asiakastyössä. Koska tunneäly on (ks. Kuvio 5) muun muassa tunteiden havaitsemista, ilmaisemista ja hallitsemista, voidaan siten todeta, että siellä missä työntekijä kohtaa tunteita, voidaan myös havaita tunneälyä. Lisäksi se, että tunneäly ja siihen liittyvät tunnetaidot on todettu tärkeäksi osaksi sosiaalityöntekijöiden työtä (esim. Howe 2008), ei vielä mielestäni avaa sitä, miten tunneäly todellisuudessa näkyy sosiaalityön käytännön työssä. Näiden perusteella tutkielmani aihe kohdistui sosiaalityöntekijöiden ymmärrykseen tunneälystä ja siitä, miten tunneäly ilmenee ja millainen merkitys sillä sosiaalityön käytännön työssä on.

Tutkielman tavoitteena on saada näkyville kuinka tunneäly ymmärretään ja miten se näkyy sosiaalityön käytännön työssä. Tutkielman myötä saadaan vastauksia sille eroaako sosiaalityöntekijöiden ymmärrys tunneälystä verraten vallitseviin tunneälyteorioihin. Tutkielman tavoitteena on myös tuoda näkyväksi se, miten ja missä tunneäly sosiaalityössä näkyy. Voidaan verrata sosiaalityöntekijöiden kertomien perusteella näkykö tunneäly esimerkiksi muualla kuin asiakastyössä. Tutkielman tulosten pohjalta voidaan myös tehdä johtopäätöksiä sen suhteen onko tarpeen tuoda tunneälyä näkyvämmäksi esimerkiksi sosiaalityön koulutuksessa tai organisatorisella tasolla. Toisaalta voidaan pohtia sitä, että onko tunneälyllä jo vakiintunut asema sosiaalityön käytännön työssä. Tutkielman päätavoitteena on kuitenkin tuoda ilmi tunneälyä teoreettisella tasolla, sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä tunneälystä sekä sitä millaiseksi sen merkitys koetaan sosiaalityön käytännön työssä ja missä tilanteissa se ilmenee.

4.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Tutkimusaineisto on kerätty teemahaastattelemalla viittä sosiaalityöntekijää. Haastateltavat olivat kaikki laillisia sosiaalityöntekijöitä, joilla oli työkokemusta muutamasta vuodesta kahteenkymmeneen vuoteen saakka. Haastattelupyynnössä (ks. Liite 1) kerroin, että haastateltavat voivat olla laillistettuja tai sijaiskelpoisia sosiaalityöntekijöitä. Sijaispätevyyden omaavalla sosiaalityöntekijällä voi olla esimerkiksi jo kaksi vuotta työkokemusta ja puolestaan jollain toisella jo valmistuneella sosiaalityöntekijällä vasta muutama kuukausi työkokemusta. Tästä syystä en kokenut tarpeelliseksi rajata

haastateltavien olevan pelkästään laillistettuja sosiaalityöntekijöitä. Rajaavana tekijänä haastateltavia valitessa oli se, että haastateltavalla tulisi olla työkokemusta joltain sosiaalityön sektorilta vähintään puoli vuotta.

Haastateltavat työskentelivät lastensuojelun avohuollossa, aikuissosiaalityössä, perheoikeudellisissa palveluissa sekä terveystsosiaalityössä. Tutkielmani kannalta ei ollut tarpeen rajata haastateltavien työskentelevän tietyltä sosiaalityön sektorilta, sillä tutkielmassani ei kiinnitetä huomiota varsinaisesti asiakastyön tilanteissa käsiteltäviin sisältöihin, jotka sektoreittain voivat erota paljonkin toisistaan. Esimerkiksi perheoikeudellisissa palveluissa ja terveystsosiaalityössä asiakkaiden haasteet voivat poiketa toisistaan huomattavasti, mutta väittäisin molemmissa asiakaskunnissa olevan kevyempiä ja haastavampia asiakastilanteita. Näin ollen asiakastyön sisältö ei ole tässä tutkielmassa keskiössä. Tutkielmassani tarkastelen tunneälyn ilmenemisestä sosiaalityön käytännön työssä eli miten ja missä tilanteissa tunneäly ilmenee sosiaalityöntekijöiden työpäivän aikana.

Julkaisin haastattelupyynnön (ks. Liite 1) Facebookin Sosiaalityön uraverkosto-ryhmässä, jonka jälkeen kuusi sosiaalityöntekijää oli minuun yhteydessä ja ilmoittivat halukkuutensa osallistua tutkielman aineistonkeruuseen. Heistä yksi peruutti osallistumisensa ja lopullinen haastateltavien määrä muodostui viidestä sosiaalityöntekijästä. Ennen haastattelupyynnön julkaisua testasin temahaastattelurungon toimivuutta tutulla henkilöllä, joka täytti haastateltavan kriteerit. Toteutin sekä esihaastattelun että viralliset haastattelut Teams-sovelluksessa suojatun yhteyden välityksellä. Tallensin haastattelut suojatulle alustalle. Ennen haastattelun nauhoittamista kävin jokaisen haastateltavan kanssa läpi käytännön asiat liittyen haastattelun toteuttamiseen. Ennen haastattelun teemoihin syventymistä, muutamat haastateltavat olivat kiinnostuneita siitä, miksi olen valikoinut kyseisen aiheen tutkielmani aiheeksi. Kerroin palaavani tähän haastattelun lopuksi, jotta omat ajatukseni eivät ohjailisi esimerkiksi heidän käsitystään tunneälystä. Haastattelut kestivät tunnista puoleentoista tuntiin ja litteroitua aineistoa kertyi 59 sivua rivivälillä 1,15.

Sirkka Hirsijärven ja Helena Hurmeen (2010, 34) mukaan tutkimusmetodia ja sen soveltuvuutta kyseiseen tutkimukseen tulee aina pohtia jokaisen tutkimuksen kohdalla tarkasti. Toteutin haastattelut temahaastatteluina, jossa halusin antaa haastateltaville

luomieni teemojen kautta avoimen tilan puhua tunneälystä, sen näkymisestä sekä sen merkityksestä heidän työpäivänsä aikana. Jari Eskola ja Jaana Vastamäki (2015, 29) toteavat teemahaastattelussa teemojen olevan etukäteen valitut, ja teemojen lisäksi voidaan tarvittaessa käyttää tukikysymyksiä.

Haastattelujen teemoja muodostui yhteensä kolme (ks. Liite 2): (1) sosiaalityöntekijöiden ymmärrys tunneälystä, (2) tunneäly ja sen osa-alueiden näkyminen sosiaalityön käytännön työssä sekä (3) tunneälyn merkitys sosiaalityön käytännön työssä. Haastattelujen sujuvuuden kannalta olin haastattelurungon lisäksi (ks. Liite 2) kirjannut itselleni ylös apukysymyksiä kaikkien kolmen teeman kohdalle. Kaikkia apukysymyksiä en kuitenkaan kaikille haastateltaville esittänyt, vaan käytin niitä tarpeen mukaan. Haastattelun ensimmäinen ja kolmas teema muodostui siten, että niillä saadaan vastauksia, miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät tunneälyn käsitteen sekä millainen merkitys heidän mielestään tunneälyllä on sosiaalityön käytännössä. Haastattelun toisen teeman muodostin käyttäen apuna teoreettisen viitekehyksen sulautettua tunneälymallia (ks. Kuvio 5), minkä avulla saadaan vastauksia tunneälyn osa-alueiden ilmenemisestä sosiaalityön käytännön työssä.

Hirsijärven ja Hurmeen (2010, 41) mukaan tutkijan on tarkoitus haastatteluiden avulla välittää tietoa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Teemahaastattelu muodostaa nimensä mukaisesti tietyt teemat, joiden ympärille keskustelu muodostuu. Teemahaastattelua voidaan toteuttaa sekä kvalitatiivisissa että kvantitatiivisissa tutkimuksissa, eikä sitä sido haastattelukertojen määrä tai se, kuinka ”syvälle” aiheen käsittelyssä tulisi mennä. Teemahaastattelun nimi kertoo siitä, että haastatteluissa kaikkein olennaisinta on haastattelun eteneminen tiettyjen teemojen mukaan. Siinä ei siten ole oleellista yksityiskohtaisten kysymysten esittäminen haastateltaville. Tällöin tilaa vapautuu haastateltavien äänelle enemmän, kun haastattelussa on strukturoitujen kysymysten sijaan laajempia teemoja. Teemahaastattelu liittyy lähemmin puolistrukturoimattomaan kuin strukturoituun haastattelun muotoon. Teemahaastattelu eroaa kuitenkin puolistrukturoiduista haastatteluista siten, että joissain puolistrukturoiduissa haastatteluissa kysymykset ovat kaikille samat. Teemahaastattelussa keskeisintä on käsitellä kaikkien haastateltavien kanssa samat teemat, mutta

järjestyksellä ei ole väliä. Teemahaastattelu ei kuitenkaan ole täysin vapaa kuten syvähaastattelu on, vaan teemat luovat tietyt raamit haastattelulle. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 47–48.)

4.3 Aineiston analyysi

Tutkielmassani on kaksi päätutkimustehtävää, joista ensimmäisen tavoitteena on saada käsitys siitä, miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät tunneälyn. Tutkielman toisen päätutkimustehtävän tavoitteena on puolestaan saada vastauksia sille, miten ja missä tunneälyn osa-alueet näkyvät sosiaalityön käytännön työssä sekä millainen sen merkitys on käytännön työssä sosiaalityöntekijöiden kertomana. Tämän takia tutkielmani aineiston analyysi jakautuu kahteen analyysivaiheeseen päätutkimustehtävien mukaisesti.

Tutkielmaani suunnitteluvaiheessa sekä erityisesti sen edetessä tutustuin erilaisiin aineiston analyysimenetelmiin, joista teoriaohjaava sisällönanalyysi ja siihen sisältyvä teemoittelu soveltuu parhaiten aineiston analyysitavaksi. Kirsi Juhilan (n.d) mukaan teemoittelua voidaan pitää yhtenä sisällönanalyysin analyysimuotona. Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2018, 105–106) mukaan teemoittelussa laadullinen aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan, ja siinä painotetaan mitä kustakin teemasta on sanottu.

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 91–104) toteavat laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmäksi sisällönanalyysin. Tätä voidaan pitää yksittäisenä metodina, mutta myös erilaisiin analyysikokonaisuuksiin liitettävänä teoreettisena kehyksenä. (Mt.) Omassa tutkielmassani sisällönanalyysi toimii yksittäisenä metodina, ei teoreettisena kehyksenä. Tuomen ja Sarajärven mukaan (2009, 98;117) laadullinen sisällönanalyysi rakentuu kolmesta eri toteuttamismenetelmästä: aineistolähtöisestä, teorialähtöisestä sekä teoriaohjaavasta analyysista. Teorialähtöisessä analyysissa tutkittavan ilmiön käsitteen määrittelyssä, aineiston hankinnassa sekä sen käsittelyssä vaikuttaa merkittävästi se, mitä tutkittavasta ilmiöstä tiedetään valmiiksi. Kun taas aineistolähtöisessä analyysissä aineisto synnyttää teoreettiset käsitteet, ja teoriaohjaavassa analyysissa käsitteet tiedetään jo ennalta. (Mt.) Tässä tutkielmassa

käytän teoriaohjaavaa sisällönanalyysia ja tarkemmin teemoittelua analyysimuotona. Kahden päätutkimustehtävän kannalta on selkeä valinta analysoida aineistoa peilaten jo olemassa olevien tunneälyteorioiden sekä Lindhin sosiaalityön käytännön työn mallin (ks. Kuvio 1) pohjalta.

Teoriaohjaavassa analyysissä yläluokat voivat olla jo johdettu teoriasta, kun taas aineistolähtöisessä analyysissä yläluokat johdetaan aineistosta. Teoriaohjaavassa teemoittelussa voidaan myös tarkastella aineistoa ilman teorioiden muodostamia rajauksia ja analyysin edetessä voidaan katsoa aineistoa tiettyjen teorioiden läpi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133.) Tutkielmani aineiston analyysissä käytän teoriaohjaava analyysiä ja teemoittelua, jossa osa pääteemoista on johdettu teoreettisessa viitekehyksessä esitetystä sulautetusta mallista (ks. Kuvio 5) ja konteksti luvussa esitetystä Lindhin (2019) sosiaalityön käytännön työn mallista (ks. Kuvio 1). Kuitenkin osa pääteemoista on johdettu suoraan aineistosta, sillä kaikki haastateltavien kuvaukset tunneälystä, sen ilmenemisestä tai merkityksestä sosiaalityön käytännön työssä eivät sopineet teoreettisessa viitekehyksessä esitettyyn sulautettuun tunneälyn malliin (ks. Kuvio 5) tai kontekstsissa esitettyyn Lindhin malliin (ks. Kuvio 1.).

Koko analyysivaiheen ajan pidin mielessä Eskolan ja Vastamäen (2015, 38) alleviivauksen siitä, että aineistonanalyysia tehdessä on tärkeä muistaa se, että tuloksiin muodostuvat pääteemat eivät välttämättä ole samat kuin temahaastattelussa keskustellut teemat. Tutkielmani aineiston analyysi jakautui kahden päätutkimustehtävän mukaisesti kahteen analyysivaiheeseen ja näistä muostui yhteensä kahdeksan pääteemaa. Seuraavaksi avaan ensimmäisen analyysivaiheen muodostamista.

Aloitin aineiston analyysin lukemalla kaikki viisi litteroitua haastattelua useamman kerran läpi. Tämän jälkeen etsin aineistosta sulautetun mallin (ks. kuvio 5) mukaisesti kuvauksia siitä, miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät tunneälyn. Yläteemat, jotka asetin sulautetusta tunneälyn mallista, olivat (1) tunteiden havainnointi ja ilmaisu, (2) tunteiden ja tunnemerkitysten ymmärtäminen, (3) tunteiden käyttäminen ajattelun ohjaamiseen sekä (4) tunteiden hallinta ja säätely. Näiden avulla etsin aineistosta kuvauksia, jotka osuivat näihin yläteemoihin. Haastateltavat jäsensivät tunneälyä myös ennalta määrittämieni yläteemojen ulkopuolelta, kuten tunteiden tiedostamisen

ja tunteiden käsittelyn kautta. Analyysin edetessä huomasin, etteivät sulautetusta tunneälymallista johdetut neljä yläteemaa olleet ainoina yläteemoina sopivia kuvaamaan sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä tunneälystä. Lisäsin uusiksi omiksi yläteemoiksi (5) tunteiden tiedostamisen sekä (6) tunteiden käsittelyn. Jatkoin edelleen tunneälyn kuvausten pelkistettyjen kuvausten samankaltaisuuksien etsimistä, yhdistelin näitä, ja muodostin alateemoja. Alateemoja yhdistelin yläteemojen alle. Huomasin analyysin edetessä, etteivät kuusi yläteemaa sellaisenaan kuvannut täysin sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä tunneälystä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat esimerkiksi tunteiden havaitsemista ja ilmaisemista erillään toisistaan, mitkä taas asettamissani yläteemoissa menee saman yläteeman alle. Tämän vuoksi yläteemoista johdin vielä neljä pääteemaa kuvaamaan sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä tunneälystä, jotka olivat: (1) **tunteiden tiedostaminen ja havaitseminen**, (2) **tunteiden ilmaiseminen**, (3) **tunteiden ymmärtäminen** sekä (4) **tunteiden sääteleminen ja käsittely**.

Aineiston analyysin ensimmäisen osion jälkeen siirryin toiseen analyysivaiheeseen, missä analysoin aineistosta sitä, miten ja missä tilanteissa tunneäly ilmenee sosiaalityön käytännön työssä sekä millainen tunneälyn merkitys sosiaalityön käytännölle on sosiaalityöntekijöiden mukaan. Yläteemat muodostin tutkielmani kontekstiluvussa esitetyn Lindhin mallin (ks. Kuvio 1.) mukaan, mikä tutkielmassani antaa raamit sosiaalityön käytännön työlle. Analyysin alkaessa yläteemat olivat siten organisatoris-teknologinen ulottuvuus, yhteiskunnallis-rakenteellinen ulottuvuus, moniammatillinen ulottuvuus sekä asiakastyön ulottuvuus. Käydessä läpi aineistoa ja haastateltavien kuvauksia pelkistäessä huomasin, etteivät haastateltavien kuvaamat tilanteet täysin sulautu näiden Lindhin sulautetusta mallista (Kuvio 1.) johdettujen yläteemojen kanssa. Tämän havainnon tehtyäni aloin uudelleen yhdistelemään sosiaalityöntekijöiden kuvausten pelkistyksiä, joista muodostin alateemoja. Samalla kun ryhmittelin samanlaisia alateemoja toisiinsa, tein havainnon siitä, että jokaisen haastateltavan kertomassa painottui tunneälyn näkyminen erilaisissa kohtaamisissa. Samankaltaisia alateemoja yhdistelemällä muodostui yläteemoja, joita lopulta muotoutui yhdeksän kappaletta, jotka kuvasivat sosiaalityön käytännön työn erilaisia tilanteita, joissa tunneäly ilmenee. Yläteemat lopulta muodostuivat pääteemoja alle, jotka kietoutuivat kohtaamisten ympärille. Lopulta

pääteemoja muodostui neljä, jotka olivat (1) **rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaaminen**, (2) **asiakkaiden kohtaaminen**, (3) **kollegoiden ja yhteistyötahojen kohtaaminen** sekä (4) **itsensä kohtaaminen**. Vaikka olen jakanut tulokset näiden edellä esitettyjen pääteemojen mukaan, esiintyy tuloksissa väistämättä samankaltaisia kuvauksia, sillä kohtaamisen pääteemat limittyvät ja kietoutuvat yhteen, vaikka niissä on myös havaittavissa selkeät erot ja rajat. Tämän alaluvun lopussa esitän taulukon (ks. Taulukko 1) havainnollistamaan ala- ja yläteemojen muodostumista analyysissäni.

Tutkielmani toiseen analyysivaiheeseen kuului lisäksi analysoida sosiaalityöntekijöiden antamaa merkitystä tunneälylle suhteessa käytännön työhön. Aloin siten käydä aineistoa uudelleen läpi ja etsin sieltä sosiaalityöntekijöiden kuvaamia merkityksiä tunneälystä suhteessa sosiaalityön käytännön työhön. Aineisto minkä muodostin oli pieni verraten tunneälyn ymmärtämiseen sekä sen ilmenemiseen. Tästä huolimatta aloin luokitella sosiaalityöntekijöiden kuvaamia merkityksiä tunneälylle omiin alateemoihin ja sieltä yläteemoihin. Huomasin analyysin edetessä, ettei kuvauksia ollut tarpeeksi, että niistä voisi muodostaa omaa pääteemaa. Huomasin myös, että sosiaalityöntekijät kuvaavat tunneälyllä olevan merkitystä näissä muodostamissani toisen päätutkimustehtävän pääteemoissa: (1) **rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaaminen**, (2) **asiakkaiden kohtaaminen**, (3) **kollegoiden ja yhteistyötahojen kohtaaminen** sekä (4) **itsensä kohtaaminen**. Nämä huomiot tehtyäni päätin käsitellä sosiaalityöntekijöiden kuvaamia merkityksiä tunneälystä näiden edelle esitettyjen teemojen kautta, mutta kuitenkin omassa alaluvussa.

| KUVAUS | PELKISTÄMINEN | ALATEEMA | YLÄTEEMA |
|---|---|--|--|
| <i>"Mä seuraan sitä vanhempien tilaa, koska voi olla vaikka lähestymiskielto tai on väkivaltatausta ja joku voi kiihtyä nollasta sataan... nii kyllähän seuraa ja miettii, että pureeko toi siinä hammasta yhteen tai että mitä se siinä tekee. Sitten saatan niinkin sanoa, että pidetäänkö tauko tai haluaako joku vettä tai jotain tämmöstä. ...tai mä nousen kirjottaa fläppi- taululle, että se tilanne purkautuu siinä. Mä oon työssäni huomannu, että asiakkaalla on tietty sietoikkuna ja sen sisällä on hyvä pysyä, ja että siinä ois mitään mieltä enää olla yhdessä juttelemassa." H4</i> | Havainnoidaan asiakkaan olemusta ja eleitä. Asiakkaan kiihtyessä säädellään tilannetta, että päästään asiassa eteenpäin. | Asiakas meinaa kiihtyä/on jo kiihtynyt | Tunteiden vallassa olevat asiakkaat |
| <i>"Jos on kyse asiakkaan tunteesta, niin jos hän on vaikka tosi ärtynyt, mutta ei suostu tai ei oo mitään syytä sille, niin toki sitä asiakkaiden tunteiden juurisyitä miettii, että onko se kuitenkin joku ihan muu tunne minkä he tuo pöytään." H1</i> | Asiakkaan ollessa ärtynyt, pohtii työntekijä tunteiden juurisyitä | Asiakas on ärtynyt | |
| <i>"Tottakai, jos on ikävä palaveri, missä huudetaan niin on aika selvää mistä ne tunteet tulee." H3</i> | Asiakas huutaa palaverissa, työntekijä ymmärtää tunteiden aiheuttajan | Asiakas on kiihtyneessä tilassa | |
| <i>"Kun välillä sulle huudetaan kurkkusuorana päin naamaa tai puhelimessa, niin niissä tilanteissa täytyy todellakin hillitä niitä tunteita, ettei lähde huutokilpailuun mukaan, vaan yrittää sivistyneesti kestää sitä huutoa." H3</i> | Asiakas huutaa, työntekijä hillitsee tunteitaan | Asiakas on kiihtyneessä tilassa | |
| <i>"Kun toinen on raivoa täynnä ja keskustelu kiertää ympyrää niin on pakko laittaa stoppi, että ei se johda mihinkään." H2</i> | Asiakas on raivoa täynnä, työntekijä säätelee tilannetta keskeyttämällä sen | Asiakas on täynnä raivoa ja kiihtynyt | |
| <i>"...tai sitten toki pelkkää huutamista tai purkamista ja joutuu keskeyttää puhelun, että nyt tää ei johda tänään mihinkään, että katotaan huomenna uudestaan." H5</i> | Asiakas purkaa tunteita huutamalla, työntekijä säätelee tilannetta keskeyttämällä sen | Asiakas on kiihtyneessä tilassa | |
| <i>"No vaikka vanhemmat toisiaan vastaan huutaa. Tykitetään jotain, että tekis mieli niin ja näin. Niin varsinkin, jos se on aivan älytöntä ja lapsi raukka kuuntelee tätä. Niin sitten monenlaisia tunteita tulee siinä. Mut se ei oo se hetki tai etten anna niille omille tunteille mitään valtaa, kun silloin lähtis viemään tilannetta väärään suuntaan, että antaa puhua. Heillä se pahempi tunne siinä on. Omien tunteiden hallintaa helpottaa, että tää on mun työ ja mun rooli. Että mun tehtävä on ymmärtää asiakkaiden niitä tunteiden aiheuttajia, ja että puhutaan heidän elämästä ja mä puutun heidän elämään, että sitä ei unohda missään vaiheessa kuinka hankalassa tilanteessa he on. Mutta että niin joo kyllä semmosissa tilanteissa jatkuvasti pitää hallita, jos ne on niitä negatiivisia tunteita." H5</i> | Lapsi joutuu kuuntelemaan vanhempien huutoriitelyä. Työntekijä hillitsee omia tunteita, ettei tilanne pahene. Työntekijä antaa tilaa vanhempien tunteille, ymmärtäen että niille on jokin syy. Tällä ketjulla työntekijä säätelee asiakkaan tunteita. | Asiakkaat kiihtyneitä toisilleen | |

TAULUKKO 1. Esimerkki ala- ja yläteemojen muodostamisesta

4.4 Tutkimuseettiset kysymykset

Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta (TENK 2023, 11) on määrittänyt hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteet, mitä ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Arja Kuula (2011, 24) korostaa tärkeäksi seikaksi tutkimusta tehdessä sen, ettei tutkimukseen vastaajille aiheudu osallistumisesta haittaa. Lisäksi on tärkeä kiinnittää huomiota vastaajien itsemääräämisoikeuteen ja yksityisyyden suojeluun. (Mt.) Pyrinkin haastattelujen ja koko tutkielman teon ajan kohtelevaan haastateltaviani kunnioittavasti ja arvostavasti.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön sisältyy muun muassa selvitys mahdollisista luvista ja suostumuksista (TENK 2023, 23). Omassa tutkielmassani tutkimuslupien hakemiseen ei ollut tarvetta, sillä keräsin aineiston julkaisemalla haastattelupyynnön Facebookin Sosiaalityön uraverkosto-ryhmään, ja sitä kautta halukkaat osallistuivat vapaaehtoisesti omalla vapaa-ajallaan tutkielmaani. En myöskään pyytänyt erikseen haastateltavia täyttämään erillistä suostumuslomaketta, vaan haastattelupyynnössä (Liite 1) kerroin, että mikäli haastateltava haluaa osallistua tutkielmaan, on se jo itsessään suostumus. Lisäksi sekä haastattelupyynnössä että haastattelun alussa kerroin, että haastateltava voi missä tahansa vaiheessa ilman syytä keskeyttää haastattelun, jos kokee tämän tarpeelliseksi. Kuula (2011, 45) toteaa tutkimukseen osallistuvalla olevan itsemääräämisoikeus ja sitä tulee kunnioittaa siten, että haastateltavat voivat valita haluavatko osallistua tutkimukseen. Valinnan tekeminen on mahdollista, kun ihmisellä on riittävästi tietoa tutkimuksen toteutuksesta, toteuttajista ja tutkimuksessa kerättyjen tietojen käyttötarkoituksesta. (Mt.)

Tutkielmani aihe ei ole niin sensitiivinen verraten, esimerkiksi väkivallan kokemusten tutkimustematiikkaan. Tutkielmani teemahaastatteluissa ei menty niin syvälle tilanteisiin tai sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin tunteisiin, vaan haastattelujen avulla pyrittiin löytämään se, miten ja millaisissa tilanteissa tunteita näkyy ja miten tunteiden kanssa missäkin tilanteessa toimitaan. Haastattelujen alussa koin silti tärkeäksi mainita sen, että haastateltavien ei tarvitse vastata esittämiini kysymyksiin tai kommentoida johonkin, jos haastateltava ei tätä halua. Kun haastateltava kertoo kokemuksiaan

ja ajatuksiaan tunteista ja tunneällyn näkymisestä työpäivän aikana, voi haastateltavalle nousta pintaan jotain arkaluontoista, mihin hän ei tahdo sen syvemmin mentävän. Tästä syystä halusin haastattelujen alussa painottaa, että haastateltavat voivat kertoa vain itselle mieluisista asioista.

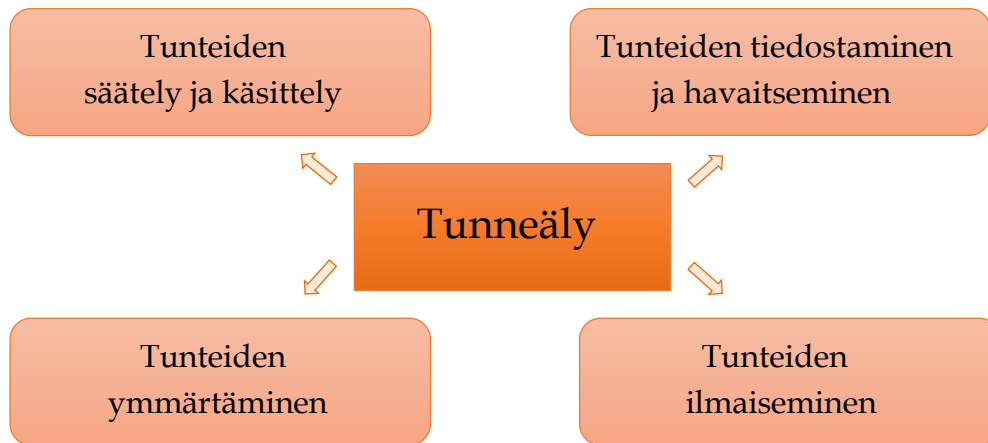
Hyviin tutkimuseettisiin käytänteisiin kuuluu se, että ennen aineiston keräämistä tutkimukseen osallistuvien osapuolien kesken sovitaan aineiston käsittelystä ja säilyttämisestä. Tämän lisäksi tutkija noudattaa tietosuojalainsäädäntöä sekä velvoitteita, jotka liittyvät salassapitoon, luottamuksellisuuteen ja vaitioloon. (TENK 2023, 13–14.) Tutkielmani haastattelupyynnössä sekä haastattelujen alussa kerroin haastateltaville, että ainoastaan minä käsittelen aineistoa. Lisäksi säilytän aineistoa salasanasuojatuissa tiedostoissa sekä tuhoan aineiston tutkielman valmistuttua.

Kuula (2011, 46) kirjoittaa yksityisyyden kunnioittamisen alkavan siitä, että tutkittavilla itsellään on oikeus päättää mitä tietoja he antavat tutkimuskäyttöön. Kerroin haastateltaville, että he voivat tuoda ilmi missä tutkielman vaiheessa tahansa, etteivät halua jotain tietoa käytettävän tutkielmassa. Tämän lisäksi muutin litterointivaiheessa haastateltavat numeroiksi esimerkiksi Haastateltava 1 on H1. Numerointi ei vastaa haastattelujärjestystä. Lisäksi litterointivaiheessa muokkasin haastateltavien sanoja enemmän yleiskieleen sopivaksi, ettei tutkielmassani esiintyvistä aineisto-otteista voi tunnistaa haastateltavia.

5 TUNNEÄLY SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMASTA

Tässä luvussa avaan tutkielmani ensimmäisen päätutkimustehtävän tulokset. Tämä luku keskittyy siten vastaamaan sosiaalityöntekijöiden ymmärrykseen tunneälystä. Mielestäni on tärkeää, että haastateltavat itse määrittävät tunneälyä ennen kuin syvennyimme haastattelussa tunneälyn ilmentymiseen sosiaalityön käytännön työssä. Halusin antaa haastateltaville tilan pohtia sitä mitä tunneäly heille tarkoittaa, sillä omat käsitykseni tutkijana voivat poiketa haastateltavien ajatuksista. Tällä tavoin sain selville, miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät tunneälyn ilman, että heitä on ohjailtu tunneälyn tarkoittavan tiettyjä asioita. Lisäksi on mielestäni oleellista peilata sosiaalityöntekijöiden käsitystä tunneälystä vallitseviin tunneälyn teorioihin (ks. Luku 3), sillä tällaista ei ole suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa tehty.

Yhtä lukuun ottamatta sosiaalityöntekijät kertoivat kuulleensa tunneälystä, mutta kokivat hankalaksi ryhtyä äkillisesti sanoittamaan mitä tunneäly tarkoittaa tai mitä se pitää sisällään. Useampi haastateltavista pysähtyi pidemmäksi hetkeksi pohtimaan tunneälyä, kun puolestaan muutama haastateltavista kertoi heti esimerkiksi yhdistävänsä tunneälyn kuuluvan yhdeksi älykkyyden osa-alueeksi Gardnerin (1983) mallin tavoin. Haastateltavat määrittivät tunneälyä tunteiden tiedostamisen, havaitsemisen ja ilmaisemisen, ymmärtämisen ja säätelyn kautta. Enemmistö haastateltavista sisällytti tunneälyyn kuuluvaksi myös tunteiden käsittelyn, mutta sitä sivuutettiin kapeasti tunteiden säätelyn rinnalla. Muodostin kuvion (ks. Kuvio 6) havainnollistaakseni miten sosiaalityöntekijät jäsentävät ja ymmärtävät tunneälyn.



KUVIO 6. Sosiaalityöntekijöiden ymmärrys tunneälystä

Sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä tunneälystä voidaan kuvata neljällä osa-alueella: (1) **tunteiden tiedostaminen ja havaitseminen**, (2) **tunteiden ilmaiseminen**, (3) **tunteiden ymmärtäminen** sekä (4) **tunteiden säätely ja käsittely**. Vaikka nämä neljä osa-alueita ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa, oli selkeä ryhmitellä ne omiksi osa-alueikseen analysoitaessa sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä tunneälystä. Haastateltavien tapa jäsentää tunneälyä eroaa teoreettisessa viitekehyksessä esitetystä sulautetusta tunneälyn mallista (ks. Kuvio 5) jonkin verran. Haastateltavien määrittäessä tunneälyä ei heistä kukaan nostanut esille tunneälyn olevan esimerkiksi Mayerin ja Saloveyn (1997) mallin mukaista tunteen käyttämistä ajattelun helpottamiseksi tai Baronin (2006) mallissa kuvattua yleistä mielialaa. Kuitenkin myöhemmin sosiaalityöntekijöiden kertoessa tunneälyn ilmenemistä sosiaalityön käytännön työssä, oli havaittavissa heidän käyttävän tunteita työpäivän aikana ajattelun ohjaamisessa tai sen helpottamiseksi. Lisäksi määrittäessään tunneälyä sosiaalityöntekijöistä kaikki määrittivät sitä jossain määrin asiakastyön kautta, esimerkiksi siten, että tunneälykkään sosiaalityöntekijän tulee havaita sekä omia että asiakkaiden tunteita.

Haastateltavien vastauksissa tunneälystä toistui useimmiten järjestys, jossa ensin tiedostetaan tunteiden alituinen läsnäolo, jotta niitä voidaan havaita ja tunnistaa. Kolmessa muussa haastateltavien määrittämässä tunneälyn osa-alueessa ei ollut havaittavissa hierarkkista järjestystä, vaan ne limittyivät vahvasti toisiinsa. Saatettiin ensiksi mainita tunteiden hallitsemisesta tai säätelystä ja tämän jälkeen tunteiden ilmaisemisesta. Haastateltavien määrittely tunneälystä ei siten noudata esimerkiksi Mayerin ja

Saloveyn (1997) tunneälyn osa-alueiden hierarkkista järjestystä eli esimerkiksi tunteiden hallitseminen vaatii, että yksilö osaa toimia edellisten kolmen osa-alueen mukaan (ks. Kuvio 2.).

5.1 Tunteiden tiedostaminen ja havaitseminen

Sosiaalityöntekijät kuvasivat tunteiden jatkuvan olemassaolon tiedostamisen olevan pohja tunneälylle. Tunteiden jatkuvalla olemassaololla tarkoitettiin sitä, että tunteet ovat jatkuvasti läsnä kaikkialla ja kaikissa meissä. Sosiaalityöntekijät tiedostivat paremmin tunteiden alituisen läsnäolon esimerkiksi haastavissa asiakastilanteissa verraten kevyempiin asiakastilanteisiin. Tunteet olivat niin ikään helpompi tiedostaa ja havaita, kun tiedetään ennalta jonkin tilanteen herättävän voimakkaita tunteita. Sosiaalityöntekijöistä suurin osa kuvasi heidän työvälinaensa olevan oma persoona. Oman persoonan lisäksi työntekoon vaikuttaa omat koetut kokemukset ja sen hetkinen elämäntilanne. Kaikki sosiaalityöntekijöistä kuvasi, ettei sosiaalityöntekijä ole erillinen ulkoapäin tilanteita ja siihen liittyviä tunteita tarkasteleva henkilö, vaan myös omat tunteet vaikuttavat tilanteeseen. Tämän tiedostaminen koettiin tärkeäksi ja tunneälyyn oleellisesti kuuluvaksi.

”Jollain tavalla sosiaalityöntekijän on pakko olla tietoinen omista ja toisen tunteista vuorovaikutus ja asiakastilanteissa. Kun tunteet on läsnä, ja ne on jatkuvasti läsnä, niin niitä on pakko tiedostaa, koska ne vaikuttaa niin moneen asiaan. Mä ajattelen, että tunneäly on sellasta, että osaa lukee tilanteita, että ei voi mennä aina asia edellä.” H2

Teoreettisessa viitekehyksessä esitetyssä sulautetussa tunneälymallissa (ks. Kuvio 5) puhutaan tunteiden ja niihin vaikuttavien juurisyiden tiedostamisesta. Kyseisessä mallissa ei ilmene se, että jo ennen tilanteita tai kohtaamisia tiedostetaan kokemuksilla ja niiden aiheuttamilla tunteilla olevan vaikutusta toimintaan. Sulautetussa tunneälymallissa painopiste on enemmän tunteiden pohtimisessa vasta tapahtumien aikana tai niiden jälkeen. Sosiaalityöntekijöiden ajatus tunneälystä siten eroaa sulautetusta tunneälymallista, sillä heidän mukaansa on tärkeä tiedostaa tunteiden vaikutus ihmisen toimintaan jo ennen tilanteita, eikä vasta niiden aikana tai niiden jälkeen.

Haastateltavien vastauksissa useimmat kuvasivat jokaisen ihmisen tulevan eri lähtökohdista ja niiden vaikuttavan eri tavoin tilanteisiin. Haastateltavat kuvasivatkin tunneälylle ilmeistä olevan se, että tiedostaa kuinka tilanteet ja niihin kytkeytyvät tunteet vaikuttavat ihmisissä eri tavoin. Kaikki haastateltavista liittivät tähän vahvasti kyvyn olla tekemättä ihmisistä oletuksia, vaan tunneälykäs ihminen osaa ottaa huomioon ihmisten toimintaan ja käytökseen vaikuttavat taustat.

”Mut se liittyy monesti sellaseen toimintakyvyn huomioimiseen. Siihen ettei ole, että joku osaa tehdä jotain, mikä omasta mielestä on tosi simppele juttu ja et kai kaikki tän nyt osaa, että semmoseen että ei tee niitä oletuksia, mikä on yllättävän vaikeeta olla mitään oletuksia tekemättä.” H1

Kuten sulautetussa tunneälymallissakin (ks. Kuvio 5), niin myös sosiaalityöntekijöiden mukaan tunteiden havaitsemiseen ei pelkästään liity sanojen ja puheen havaitseminen, vaan myös nonverbaalin kommunikoinnin huomioiminen niin itsessä kuin muissa.

”Oleellinen asia sitä tunneälyä on huomata omat ja toisen tunteet. Mut sit mä ajattelen myös, että tunneäly ei oo aina niitä sanoja, että se on laajemmin vuorovaikutustaitoja olla sen asian äärellä. Se on eleitä, äänenpainoja ja ilmeitä.” H2

Tunteiden jatkuvan olemassaolon tiedostaminen sekä tunteiden havaitseminen näyttivät haastateltavien mukaan olevan vahvasti sidoksissa toisiinsa. Haastateltavat kuvasivat tunteiden tiedostamisen ja sen myötä niiden havaitsemisen olevan pohja tunneälylle. Se, että tunteet ja niiden jatkuva läsnäolo tiedostetaan ja tunnustetaan, auttaa haastateltavien mukaan tunteiden havainnointiin ja huomioimiseen erilaisissa tilanteissa.

5.2 Tunteiden ilmaiseminen

Sosiaalityöntekijöiden vastausten perusteella yhdeksi tunneälyä kuvaavaksi osa-alueeksi muodostui tunteiden ilmaiseminen. Haastateltavat kuvailivat tunteiden ilmaisua erillään muista tunneälyn osa-alueista. Sulautetussa tunneälymallissa (ks. Kuvio 5) tunteiden ilmaiseminen muodostaa yhden osa-alueen yhdessä tunteiden havaitsemisen kanssa, ja tämä jaottelu toteutuu myös Mayerin ja Saloveyn (1997), Golemanin (2000) sekä Bar-Onin (2006) tunneälymalleissa.

Haastateltavat kuvasivat tunneälyyn kuuluvan vahvasti sekä tunteiden että ajatusten ilmaiseminen niin verbaalisella kuin nonverbaalisellakin tasolla. Tämä sinällään eroaa sulautetusta tunneälymallista (ks. Kuvio 5) ja siten myös kolmesta vallitsevasta tunneälymallista, sillä näissä tunteiden ilmaisuun ei lueta ajatusten ilmaisemista. Sosiaalityöntekijät kuitenkin yhdistivät ajatusten ilmaisuun sen, että ajatuksessa on aina jokin tunne läsnä, ja siten sekin on tunteiden ilmaisemista.

Tunteiden ilmaisuun liittyi sosiaalityöntekijöiden kertoman mukaan rehellisyys ja avoimuus omista tunteista ja ajatuksista. Sosiaalityöntekijät kuvasivat avoimuuden ja rehellisyyden toteutuvan, kun tunteita ja ajatuksia ilmaistaan totuudenmukaisesti. Haastateltavien mukaan tunneälyä ja tunteiden ilmaisemista on asioista puhuminen suoraan, minkä kaikki haastateltavat totesivat tärkeäksi eritoten haastavissa tilanteissa. Haastateltavat korostivat sitä, että suoraan ja rehellisesti omista ajatuksista ja tunteista kertominen on kuitenkin luonteeltaan sellaista, että siinä säilytetään oma ammattirooli ja ammattietiikka (ks. Talentia 2022).

”Tavallaan mä ajattelen, et tietynlainen avoimuus myös itsestä. Tietynlainen ”riskinottaminen”, että mä kuuntelen täysillä ja tietenkä amatillisuuden säilyttäen. Vähän veteen piirretty viiva. Jotenkin ajattelen, että se on (=tunneäly) tietynlaista avoimuutta ja rehellisyyttä. Se on rehellisyyttä myös siinä, että uskaltaa sanoa asiat niin kuin ne omasta mielestä on. Se, että asiat tuodaan esille ja kissa nostetaan pöydälle.” H4

Tunteita ja ajatuksia voidaan haastateltavien mukaan ilmaista empaattisesti ja lempeästi tai empaattisesti ja napakasti riippuen tilanteesta. Haastateltavien mukaan napakasti sanominen voi pitää sisällään empatian ja tähän vaikutetaan erilaisin äänenpainoin, ilmein ja elein.

5.3 Tunteiden ymmärtäminen

Kaikkien haastateltavien mukaan yksi tunneälyyn kuuluva osa-alue on omien ja muiden tunteiden ymmärtäminen ja erityisesti empatiakyky. Tunneälyn teorioista Golemanin (2000) ja Bar-Onin (2010) malleissa yksi keskeinen tunneälytaito on empatia. Tämän voidaan nähdä kuuluvan myös Mayerin ja Saloveyn (1997) mallin tunteiden

ymmärtämiseen ja siten myös sulautettuun tunneälymalliin (ks. Kuvio 5). Haastateltavien mukaan empatian avulla pääsee syventymään toisen ajatuksiin ja tunteisiin syvemmin.

”Mutta sitten mä ajattelen taas, että se (=tunneäly) auttaa toisaalta pääsemään vähän lähemmäksi asiakasta. Enkä tarkoita, että itkee mukana tai suuttuu mukana tai jotain, en puhu semmosesta. Kuitenkin semmonen tietynlainen ymmärrys, että voin kuvitella tai en voi kuvitella miltä tuntuu, mutta koitan ymmärtää miltä tuntuu...”H4

Useamman haastateltavan mukaan tunneäly on kykyä ymmärtää, että tilanteet voivat aiheuttaa ihmisissä erilaisia tunteita ja merkityksiä.

”Mun mielestä siinä (=tunneälyssä) on kyse siitä, että ymmärtää niitä toisen ihmisen tunteita suhteessa omiinsa ja sitä että ymmärtää, että vaikka itse kokee jonkin asian tai tilanteen tietyllä tavalla niin ymmärtää sen, että se sama tilanne tai asia herättää toisessa erilaisia tunteita.”H3

Tämä vahvistaa aiempaa tutkimusta, sillä myös Isokorven (2004, 12–14) tutkimuksessa todetaan tunneälykkään henkilön hyväksyvän keskeneräisyyttä toisessa ja itsessä sekä ymmärtävän omaa defensiivistä toimintaa tai toimintatapojaan yleisesti. Tulkitsen Isokorven (mt.) kirjoittamaa siten, että tunneälyä on se, että kyetään ymmärtämään toista ja hänen tunteidensa aiheuttajaa samalla peilaten niitä omiin tunteisiin tai ajatuksiin. Myös sulautetussa tunneälymallissa (ks. Kuvio 5) merkittävä tekijä tunteiden ymmärtämisessä on kyky ymmärtää tunteiden aiheuttajan taustatekijöitä.

Ymmärtäväinen asenne muita kohtaan auttaa sosiaalityöntekijöiden mukaan hyvän suhteen luomisessa toiseen ihmiseen. Suurin osa haastateltavista kertoi hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen ja toteutumisen vaikuttavan oleellisesti siihen, että muiden ihmisten kokemia tunteita ja niiden antamia merkityksiä ymmärrettäisiin paremmin. Sosiaalityöntekijät kuvasivat siten tunneälyn olevan turvallisen tilan luomista muille, jotta luottamus voi syntyä ja ihminen kykenee siten kertomaan tilanteestaan paremmin. Tämä luo tilan sille, että tunteita voidaan ymmärtää, kun ne on voitu turvallisessa ilmapiirissä sanoittaa.

Tunteiden ymmärtämisen osa-alue eroaa ensimmäisessä osa-alueessa esitettyyn tunteiden tiedostamiseen ja havaitsemiseen siten, että tunteiden ymmärtämisessä on kyse

enemmänkin siitä, että itse tilanteessa tai sen jälkeen ymmärretään (ei välttämättä ennen tilannetta) ja pohditaan tunteiden juurisyiden merkitystä sekä pyritään luomaan tilanteessa turvallinen tila kertoa tunteista.

5.4 Tunteiden säätely ja käsittely

Sosiaalityöntekijät näkevät tunteiden säätelyn olevan yksi tunneällyn osa-alue. Lisäksi kolme haastateltavista kertoi myös tunteiden käsittelyn liittyvän tunneällyyn ja tunteiden säätelyyn. Määrittäessään tunneälyä haastateltavien puheissa nousi enemmän esiin tunteiden säätely kuin tunteiden hallinta. Puolestaan Mayer ja Salovey (1997), Goleman (2000) ja Bar-On (2006) käyttivät tunteen hallinnan tai hallitsemisen käsitteitä. Useampi sosiaalityöntekijöistä pohti tunteen hallitsemisen kuulostavan liian voimakkaalta verraten tunteiden säätelyyn ja käyttivätkin mieluummin käsitteitä kanssasäätely tai säätely etenkin silloin, kun puhuivat muiden tunteiden hallitsemisesta. Tunteiden säätely ja siihen kapeasti liitetty tunteiden käsittely nousi toiseksi kuvatuimmaksi tunneällyn osa-alueeksi tunteiden tiedostamisen ja havaitsemisen rinnalla.

Haastateltavat pitivät tärkeinä tunteiden säätelyn keinoina rauhallisena pysymisen, harkintakyvyn ja tilan antamisen. Tunteiden säätelyyn vaikuttaa oma harkintakyky eli tilanteessa pysähdytään asioiden ja tunteiden äärelle, ennen kuin toimitaan tunteen aiheuttaman impulssin mukaan.

”...ja sellasta tietynlaista rauhallisuutta ja kykyä harkita ja kykyä miettiä. En tiedä mikä se nyt on, mutta kykyä miettiä ennen, kun sanoo. Harkita sitä, että mitä sanoo ennen, kun päästää suustaan jotain.” H3

Jokisen (2017, 195) sekä Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021, 19) tutkimuksissa rauhallisuus määriteltiin tärkeäksi ominaisuudeksi sosiaalityöntekijälle, mikä epäsuorasti mukailee haastateltavieni ajatuksia tunneällystä. Useampi haastateltavista kuvasikin tunneällyyn liittyvän vahvasti kyvyn rauhallisuuteen. Tätä myös Golemanin (2000) mallissa määritetään yhdeksi tunteiden säätelyn taidoksi sekä se on osa su-lautetun tunneällymallin (ks. luku 3.5) tunteiden hallintaa ja säätelyä. On väistämättä eri tilanne keskustella rauhallisen ja omia tunteita hallitsevan, kuin esimerkiksi defensiivisen ihmisen kanssa. Eräs haastateltavista nosti esille toisen näkökulman, sillä

häntä itseä ei esimerkiksi rauhoita se, jos on itse kiihtynyt ja ärsyyntynyt ja vastapuoli on hyvin rauhallinen ja empaattinen. Haastateltava korostikin, että tunneälyyn ja muiden tunteiden säätelyyn kuuluu myös kyky mukautua tilanteeseen ja eritoten siihen, minkälaista vuorovaikutusta toinen ihminen kaipaa, jotta voidaan säätää hänen kiihtynyttä tilaansa.

Haastateltavien mukaan avainasia tunteiden säätelyssä on siinä, että antaa toiselle tilan puhua. Lisäksi tunteiden säätelyn osa-alueeseen sosiaalityöntekijät liittivät kuuntelutaidot ja sitä kautta tilan antamisen muiden ajatuksille ja tunteille. Tunteiden säätelyyn liittyi haastateltavien mukaan se, että omat tunteet osataan jättää tarvittaessa tarkastelun ulkopuolelle. Sosiaalityöntekijöiden mukaan oman tunteiden jättäminen tilanteen tarkastelun ulkopuolelle mahdollistaa sen, ettei omat tunteet ohjaile keskustelua oman tunteen vaan toisen tarpeiden mukaan.

”No kyllä mä näkisin siihen (=tunneälyyn) liittyvän, että on hyvä kuuntelemaan ja että antaa tilaa sille toiselle myös ilmaista tunteita, eikä pyri rajaamaan kauheesti, että toinen saa ihan ilmaistua ne tunteensa.”H1

Haastateltavista useampi liitti tunteiden säätelyn rinnalle tunteiden käsittelyn. Kuten edellä kuvattiin haastateltavien mielestä tunneälyyn kuuluu kyky jättää tunteet välillä syrjään. Tunteiden jäädessä syrjään tarvitsee niitä jossain kohtaa käsitellä ja useampi haastateltava sanoikin tunteiden käsittelyn kuuluvan tunneälyyn.

”Sellanen piirre mikä liittyy tunneälyyn on se, että tiedostaa sitä jos on esimerkiksi kiire ja stressi, niin ettei se näkyisi asiakastilanteessa tai muissa kohtaamisissa, että olisi kykyä asettua aina siihen missä on milloinkin ja käsittelee sitä omaa tunnetta sille sopivassa paikassa.”H2

Sulautetussa tunneälymallissa (ks. Kuvio 5) ja sen pohjaamissa kolmessa tunneälymallissa ei tunneälyyn lueta kuuluvaksi tunteiden käsittelyä, mikä eroaa sosiaalityöntekijöiden näkemyksestä. Tunnetta voidaan hallita tai säädellä tilanteessa ja sen jälkeenkin, mutta se ei korvaa tunteiden käsittelyä. Vaikka säädämme ärtymyksen tunnetta ja jopa ymmärrämme mistä se johtuu, ei esimerkiksi haastavassa vuorovaikutustilanteessa välttämättä ole aikaa tai tilaa käsitellä tätä omaa tunnetta, vaan useimmiten siinä on jokin konkreettinen asia ratkaistavana. Varsinkin jos puhutaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutustilanteesta, niin aika ja paikka on varattu asiakkaan tilanteen ja siihen liittyvien tunteiden tarkasteluun.

6 TUNNEÄLYN ILMENEMINEN JA MERKITYS SOSIAALITYÖN KÄYTÄNNÖSSÄ

Tutkielman toisena päätutkimustehtävänä ja siihen liittyvien tutkimuskysymysten tehtävänä oli selvittää, miten ja missä tilanteissa tunneälyn osa-alueet näkyvät sosiaalityön käytännön työssä sekä millainen on tunneälyn merkitys suhteessa käytännön työhön sosiaalityöntekijöiden mukaan. Aineiston analyysissa muodostui käsitys siitä, että sosiaalityöntekijöiden mukaan tunneäly ilmenee sosiaalityön käytännön työssä eniten ihmisten kohtaamisissa. Tämän lisäksi tunneäly näkyi rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaamisissa, jotka ikään kuin luovat pohjan sosiaalityön käytännön työlle. Tunneäly näkyi erityisesti asiakkaiden kohtaamisessa, mutta myös kollegoiden ja verkostojen kohtaamisessa sekä sosiaalityöntekijän itsensä kohtaamisessa. Tutkielman toisen päätutkimustehtävän pääteemoiksi muodostui (1) **rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaaminen**, (2) **asiakkaiden kohtaaminen**, (3) **kollegoiden ja yhteistyötahojen kohtaaminen** sekä (4) **sosiaalityöntekijän itsensä kohtaaminen**. Kohtaamisiin liittyi erilaisia tilanteita, joissa tunneälyn osa-alueet näkyvät ja avaavat niitä seuraavissa alaluvuissa. Lisäksi tämän luvun viimeisessä alaluvussa käsitellään sosiaalityöntekijöiden antamaa merkitystä tunneälylle sosiaalityön käytännön työn kontekstissa.

6.1 Rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaaminen

Sosiaalityö on vahvasti sidoksissa erilaisiin lakeihin (ks. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 14§), organisatorisiin toimintatapoihin ja ammattieettisiin ohjeisiin (esim. Talentia

2022). Nämä luovat sosiaalityölle tietyt raamit, joiden puitteissa sosiaalityötä tehdään. Aineistoa analysoidessa selkeäksi havainnoksi muodostui tunneällyn eri osa-alueiden näkyminen rakenteiden ja organisatoristen linjausten raamittamissa tilanteissa. Tämä pääteema mukaileekin Lindhin (2019) mallia sosiaalityön käytännöstä yhdistäen hänen kaksi ulottuvuuttaan (yhteiskunnallis-rakenteellinen sekä organisatoris-teknologinen) yhdeksi ulottuvuudeksi muodostaen näin rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaamisen. Rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaamiseen sisältyi tilanteita, joissa lait ja erilaiset säädökset sekä organisaation toimintatavat saivat haastateltavien puheessa eri tunneällyn osa-alueet näkyviin. Tämä pääteema koostui siten kahdesta yläteemasta: laki ja säädökset sekä organisaation toimintatavat. Molemmissa yläteemoissa näkyi tunneällyn osa-alueista eniten tunteiden havaitseminen ja hallitseminen, mutta myös tunteiden ilmaiseminen, ymmärtäminen ja käsittely.

6.1.1 Laki ja säädökset

Neljä viidestä haastateltavasta kertoi tammikuussa 2023 voimaantulleen sote-uudistuksen (ks. STM 2023) vaikuttaneen sosiaalityön käytännön työn rakenteisiin ja toimintatapoihin sekoittavalla tavalla. Sosiaali- ja terveystalvet siirtyivät kaupungeilta ja kunnilta hyvinvointialueiden järjestettäväksi, mikä toi mukanaan palveluiden käytänteiden ja toimintatapojen yhtenäistämisen (ks. STM 2023). Osa haastateltavista kertoi heillä olleen selkeät rakenteet työilleen, mutta sote-uudistuksen myötä rakenteita yhdistettiin samankaltaisiksi eri hyvinvointialueiden kesken ja siitä syystä se näkyi omassa työssä ainakin haastattelujen aikana (maalis-huhtikuussa 2023) sekavuutena ja haasteellisuutena. Katja Croelin ja hänen kollegoidensa (2023, 14–16) toteuttamassa valtakunnallisessa asiantuntija-arviossa todetaan hyvinvointialueiden palveluintegraation tapahtuvan hitaasti ja samalla vaikuttaen esimerkiksi palveluiden laatuun, kun yhteisiä linjoja ei olla vielä saavutettu.

Useampi haastateltava kertoi kokevansa turhautumista uusiin säädöksiin ja lakiuudistuksiin. Sosiaalityöntekijät totesivat tekevänsä jo entuudestaan haastavaa työtä, johon keskeneräiset muutokset ja sen tuomat lisäpainet aiheuttavat turhautumista. Haastateltavista muutama mainitsi kertoneensa turhautuneisuudesta kollegoille ja

esihenkilöille. Haastateltavat, jotka mainitsivat organisaatiomuutosten tuomasta turhautuneisuudesta, eivät kuitenkaan antaneet tunteilleen liikaa valtaa, vaan keskittyivät siihen, miten pystyvät toimimaan sen hetkisissä rakenteissa sosiaalityöntekijänä. Tunteita hallittiin, mutta niitä oli vaikeampi sietää kuin asiakastilanteissa syntyviä hankalia tunteita.

”Toki työpäivän aikana koen ärtymistä ihan johonkin organisaatioon liittyvissä asioissa. Ne on semmosia, että mun on ehkä helpompi olla asiakassuhteissa ja sietää niitä tosi hankalia tunteita ja olla niitten äärellä, mutta sitten kun joku organisaation juttu sakkaa niin silloin tuntuu, että pitääkö mun tääkin vielä kestää.” H4

Palveluiden kapea-alaisuus aiheutti muutamassa sosiaalityöntekijässä turhautumista ja ärtyneisyyttä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista suurin osa ovat lakisääteisiä, mutta hyvinvointialueet voivat järjestää myös muita tarvittavia sosiaali- tai terveyspalveluita. Useimmilla hyvinvointialueilla palveluiden tarjonta kattaa vain lakisääteiset palvelut ja nekin koetaan ruuhkautuneiksi tai tarvittavaa palvelua ei ollut saatavilla. Palveluiden saatavuus, kapea-alaisuus ja joustamattomuus aiheutti sosiaalityöntekijöissä erilaisia tunteita, joita ilmaistiin kollegoille ja johtoportaalte.

”Sit myös tämmöset byrokraattiset esteet, ja ettei saa asiakasta semmosiin palveluihin mihin hänet pitäisi saada niin sellasta turhautumista huomaa itsessä usein niissä tilanteissa. Ettei pysty tehdä sitä työtä tai ei oo vaikka sellasta palvelua olemassa mikä olisi sille asiakkaalle hyvä. Ehkä just sellanen turhautuminen ja ärsytys siitä, että niissä palveluissa mitä siellä on niin sieltä ei löydy sellasta liikkumavaraa... Usein sitä sitten sanookin työkaverille tai esihenkilölle miten nää tällaset menee tunteisiin.” H1

Lait ja säädökset säätelevät myös erilaisia mekaanisia tehtäviä sosiaalityöntekijöiden työpäivässä, esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, 4§) määrittää sosiaalityöntekijöille velvoitteen dokumentoida asiakastyötä. Kaikki haastateltavat pohtivat tunneälyä tarvittavan vähiten työpäivän aikana esimerkiksi kirjaamisessa tai asiakasmaksujen suorittamisessa. Pohdittuaan syvemmin melkein kaikki sosiaalityöntekijät totesivat tunneälyllä olevan tärkeä rooli ainakin asiakastyön kirjaamisessa, sillä siinä pitää palata omiin ja asiakkaan kokemuksiin tunteisiin. Sosiaalityöntekijöiden mukaan kirjaamisessa ei tule näkyä liikaa oma tunnetila suhteessa asiaan, mutta toisaalta omat tunteet, kuten huoli liittyy oleellisesti siihen, että asia saadaan

todenmukaisesti kirjattua. Tunneällyn nähtiinkin haastateltavien mukaan olevan vahvasti läsnä myös dokumentoinnissa. Tunteita niin ikään havaitaan itsessä ja tunnetta käytetään apuna ohjaamaan omaa ajattelua, jotta kirjauksiin tulee olennaiset asiat.

”Aattelen, että jossain mekaanisessa tehtävässä sitä (tunneälyä) ei tarvii. ...Mut niin toisaalta kyllä kirjaimisessakin sitä tarvii, että pitää palata, että kelle ja miten kirjoittaa. Toki se on vähän eri tasolla, kun vuorovaikutustilanteessa.” H2

Verraten sulautettuun tunneälymalliin (ks. Kuvio 5) tunneällyn osa-alueista tunteiden havaitseminen, tunteiden ymmärtäminen, tunteen käyttäminen ajattelun ohjaukseksi sekä tunteiden hallinta näkyvät kaikki näissä lakien pohjaamissa tilanteissa. Tunteiden ymmärtämisen osa-alue jäi kuitenkin suhteellisen kapeaksi lakiin ja säädöksiin liittyvissä tilanteissa. Sosiaalityöntekijät ymmärsivät oman turhautuneisuuden johtuvan esimerkiksi lakimuutoksista, mutta tunteen juurisyytä ei siinä tilanteessa tai sen jälkeen analysoida sen syvemmin. Kun sosiaalityöntekijä ei pysty pirstaleisissa puitteissa toteuttamaan sosiaalityötä sille vaadituilla asetuksilla ja siten esimerkiksi kokee ärtyneisyyttä/turhautumista, niin ne voivat viitata siihen, että sosiaalityöntekijä kokee esimerkiksi huonommuutta, riittämättömyyttä tai pelkoa siitä, ettei ole tarpeeksi hyvä, vaikka siinä tilanteessa on mahdoton suorittaa työtään parhaiten. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden tunne ohjaa ajattelua, ja he osaavat jättää tarpeettoman tunteen ja sen analysoinnin huomiotta, sillä se ei aina ole tilanteen ratkeamisen kannalta oleellista.

6.1.2 Organisaation toimintatavat

Edellä kuvasin lain pohjaamia tilanteita, joissa tunneällyn osa-alueet näkyvät. Eri sosiaalityön sektoreilla olevilla organisaatioilla on kuitenkin myös omia toimintatapoja, jotka organisaatio määrittelee itse. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi työympäristö ja tiimipalaverien kulku tai sisältö. Työympäristöllä nähdään haastateltavien mukaan olevan vaikutusta työn sujuvuuteen. Muutama haastateltavista kertoi avokonttorissa työskentelystä, ja siitä että siellä tulee säädellä omia tunteita enemmän kuin esimerkiksi etätöissä. Lisäksi kyseiset haastateltavat sanoivat sitä, että avokonttorissa joutuu alttiiksi kollegoiden tunnekuormalle ja tämä voi aiheuttaa vastatunteita itsessä.

”Mut sit myös, jos miettii sitä, että mä oon pääosin avokonttorissa niin siellä ne toisten työntekijöiden tilanteet saattaa olla äänekkäitä tai saattaa olla, että jollain on joku akuutti selviteltävä asia päällä, niin sit sieltä huomaa sellasta, että on vaikka vaikee keskittyä omaan työhön tai huomaa sellasta kuormitusta.” HI

Muutama haastateltavista kertoi pitävänsä myös etätöiden mahdollisuudesta, koska silloin voi vapaammin olla turhautunut tai hihkaista ilosta, kun tietää ettei se häiritse muiden työskentelyä. Sillä työskenteleekö avokonttorissa, yksin omassa työhuoneessa tai etänä, on vaikutusta siihen, millä tavoin voi itse ilmaista ja hallita omia tunteita.

Muutama haastateltavista mainitsi, ettei heidän työyhteisössään juuri käydä tunnekeskustelua esimerkiksi tiimipalavereissa, vaan siellä käydään läpi pakolliset tiedotusasiat tai muut tarvittavat asiat. Erään haastateltavan mukaan heidän työyhteisössään oli vallalla tunnepitoinen ilmapiiri, jossa tunnekeskustelulle annettiin enemmän tilaa. Ingram (2013, 1002) toteaa ettei tunteiden ja tunneällyn ottaminen osaksi sosiaalityöntekijöiden käytännön työtä ole vain yksilön vastuulla, vaan siihen tarvitaan organisaation toimintatapojen muutosta. Muutamien haastateltavien kertoman mukaan heidän työyhteisössään onkin vasta alettu keskustelemaan esimerkiksi työntekijöiden tunteiden ilmaisemisen paikoista, missä kohtaa tunteita voi ja saa purkaa, ja mitkä tilanteet eivät sovi työntekijöiden tunteiden purkamiselle.

Suurin osa haastateltavista kertoi heillä olevan hyvä työyhteisö, jossa on aikaa tai on alettu antamaan aikaa tunnekeskustelulle, nimenomaan työntekijöiden tunteiden havaitsemiselle, ilmaisulle ja käsittelylle. Kaikki haastateltavista mainitsi työnohjauksen paikaksi, jossa omia tunteita havaittiin, ilmaistiin, ymmärrettiin ja käsiteltiin. Kuitenkin organisaatioiden toimintatavat saattavat poiketa toisistaan paljonkin esimerkiksi siitä, kuinka tunnekeskustelulle on organisaation myötä järjestetty aikaa. Pääosin tunnekeskustelun merkitys on tunnistettu haastateltavien työyhteisöissä ja niihin on kiinnitetty huomiota.

6.2 Asiakkaan kohtaaminen

Sosiaalityöntekijöiden mukaan tunneäly ja sen osa-alueet näkyivät eniten asiakastyössä, mitä myös Lindh (2019) käsittää yhdeksi sosiaalityön käytännön työn ulottuvuudeksi. Asiakkaan kohtaaminen- pääteema muodostui kolmesta yläteemasta, jotka ovat: sosiaalityöntekijät asiakastilanteissa, tunteiden vallassa olevat asiakkaat sekä akuutit asiakastilanteet. Tämän toisen pääteeman alla kuvaan sitä, miten sosiaalityöntekijät käyttävät tunneälyään asiakastilanteissa sekä erilaisia asiakaskohtaamisen tilanteita, joissa tunneälyn osa-alueet näkyivät sosiaalityöntekijöiden kertomana. Selkeiden tunneälyn osa-alueista tässä pääteemassa näkyi tunteiden havaitseminen, ilmaiseminen, tunteen käyttäminen ajattelun ohjaamisessa sekä erityisesti tunteiden ymmärtäminen ja tunteiden säätely.

6.2.1 Sosiaalityöntekijät asiakastilanteissa

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa ilmeni erilaisia asiakaskohtaamisiin liittyviä tilanteita, missä tunneälyn osa-alueet näkyivät. He kuitenkin pohtivat haastatteluissa usein yleisellä tasolla sitä, miten kohtaavat asiakkaitaan. Sosiaalityöntekijöiden puheessa korostui tunteiden havaitseminen, tunteiden ilmaiseminen, tunteiden ymmärtäminen sekä tunteiden säätely asiakastilanteissa. Tämä mukailee teoreettisen viitekehysten sulautettua tunneälyn mallin osa-alueita (ks. Kuvio 5.). Tunneälyn osa-alueet voidaan nähdä apuna sille, että asiakas kohdataan tunnetasolla. Laitinen ja Kemppainen (2010, 160) alleviivaavatkin asiakkaan kohtaamisen tunnetasolla olevan sosiaalityöntekijälle välttämätön taito.

Kaikki sosiaalityöntekijät kuvasivat havaitsevansa sekä omia että asiakkaiden tunteita asiakastilanteissa. Sosiaalityöntekijät kuvasivat negatiivisten tunteiden läsnäolon olevan tyypillistä asiakastilanteissa, myös Forsbergin (2000) arviointitutkimuksessa korostui erityisesti kielteisten ja vaikeiden tunteiden kohtaaminen ja niiden säätelyn tarve asiakastilanteissa. Haastateltavat lisäsivät puheissaan, että myös myönteisiä tunteita esiintyy niin asiakkaissa kuin työntekijöissä itsessään asiakastilanteiden aikana. Oli asiakastilanteessa koettu tunne kielteinen tai myönteinen, on sosiaalityöntekijöiden mukaan tärkeä validoida kaikkia tunteita sekä sanoittaa asiakkaille, että kaikkien tunteiden tunteminen on oikeutettua.

”Mä sanotan sitä vanhemmille, että tällasia minkä äärellä ollaan niin ootte hienon avoimia ja kiva kun tulitte tai sillä tavalla, että tähän tilanteeseen kuuluu kaikki tunteet, ettei oikeeta tai väärää tunnetta.” H4

Suurin osa sosiaalityöntekijöistä kertoi ilmaisevansa omia tunteita asiakastilanteissa. Kun sosiaalityöntekijät ilmaisivat tunteitaan asiakastilanteissa, niiden rinnalla ilmaistiin usein myös empatiaa sekä ymmärrystä asiakkaan tilannetta kohtaan. Lisäksi eräs haastateltava kertoi, että omien tunteiden ilmaisemisen ei tulisi viedä tilaa asiakkaan tunteelta, vaan pikemminkin ohjata ja auttaa tilanteen etenemisestä.

Asiakastilanteissa sosiaalityöntekijät kertovat ymmärtävänsä asiakkaiden tunteita, mutta myös tunteisiin vaikuttavia tekijöitä. Eräs haastateltavista totesi sosiaalityön ydintä olevan juuri se, että ymmärtää asiakkaan tunteita ja niiden syntyyn vaikuttavia taustoja. Asiakkaan tunteiden ymmärtämisen lisäksi, kaikki sosiaalityöntekijät kuvasivat välillä pohtivansa omien tunteiden juurisyitä, mutta niitä ei pohdittu juurikaan asiakastilanteessa.

Asiakastilanteissa haastateltavat kokivat usein tarvetta asiakkaiden ja joskus omien tunteiden säätelylle. Osa haastateltavista ajatteli tunteiden säätelyn olevan kanssasäätelyä, että omalla toiminnalla voi auttaa asiakasta rauhoittumaan. Asiakkaiden tunteita pyrittiin säätämään esimerkiksi sanoittamalla omia ja asiakkaan tunteita ääneen. Kaikki sosiaalityöntekijät kertoivat asiakastilanteiden sujuvuuden kannalta merkittäväksi sen, että omat tunteet hallittiin, sillä omalla olemuksella on vaikutusta asiakkaan ja koko tilanteen tunnelmaan.

Eräs sosiaalityöntekijöistä kuvasikin, että on jo tottunut olemaan rauhallinen vaikeissa tilanteissa, sillä se peilaa myös asiakkaalle rauhaa verraten esimerkiksi siihen, että työntekijä lähtisi oman tunteen vallassa ”huutokilpailuun” asiakkaan kanssa.

”No jos mä aattelen sit semmosta, kun on joku palaveri tai asiakastapaaminen, missä yleensä puhutaan...et on isot huolet niin kun nousee niitä tunteita, niin sitä tavallaan on tottunut että pysyy itse aika rauhallisena ja kuuntelee empaattisesti, niin se jo auttaa tilanteen rauhoittamiseen.” H5

Toisaalta asiakkaan tunteiden kuuntelemisen rinnalla, omien eriävien tunteiden tai ajatusten ilmaiseminen nähtiin myös olennaisena osana asiakkaiden kohtaamista. Haastateltavat totesivat, että omien tunteiden ja ajatusten ilmaiseminen voi auttaa asiakastilanteen etenemisessä. Tämä eroaa Forsberg (2002) tutkimusten tuloksista,

jossa sosiaalityön opiskelijoiden mukaan sosiaalityöntekijän professioasemaan kuuluu pitää piilossa omat työtä häiritsevät tunteet ja asiakastilanteissa tulisi esiintyä neutraalisti. Bergman-Pyykkösen ja Salovaaran (2021, 13) tutkimuksen tulos eroaa äskeisestä, sillä heidän mukaan sosiaalityöntekijän ei taas tarvitse pysyä täysin neutraalina, mikä suoraan liittyy juuri tunneälyyn ja tunteiden ilmaisemiseen. Rostila (2001, 31) puolestaan toteaa, ettei sosiaalityöntekijän eri mielipide tai tunne asiakkaan kanssa tarkoita sitä, ettei sosiaalityöntekijä ymmärtäisi asiakasta tai tämän tunnetta ja tilannetta.

Sosiaalityöntekijöiden tavassa kohdata asiakkaat on nähtävissä tunteiden havaitsemisen, ilmaisemisen, ymmärtämisen ja säätelyn osa-alueet. Nämä ovat osittain irrallaan toisistaan ja noudattavat eräänlaista hierarkiaa, ettei esimerkiksi voi ymmärtää tunnetta, jos ei tiedä mitä tunnetta itse tai asiakas kokee. Osa-alueet ovat kuitenkin enemmän liitoksissa kuin erillään toisistaan. Useissa sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa nämä tunneälyn osa-alueet näkyvät samassa asiakastilanteen kuvauksessa yhtäaikaisesti.

6.2.2 Tunteiden vallassa olevat asiakkaat

Kaikki sosiaalityöntekijät kuvasivat tunneälyn osa-alueiden näkyvän tilanteissa, missä asiakas on omien tunteidensa vallassa. Useimmiten tämä tunteiden vallassa tarkoitti asiakkaan olemista kiihtyneessä tilanteessa, missä tunteiden ymmärtämistä ja säätelyä tarvittiin.

Sosiaalityöntekijät kertoivat herkästi havaitsevan asiakkaan fyysisessä olemisessa, jos asiakasta alkaa ärsyttämään. Useampi sosiaalityöntekijä kertoi pyrkivänsä ennaltaehkäisemään sitä katkaisemalla keskustelun esimerkiksi ehdottaen taukoa. Sosiaalityöntekijöiden tunne ohjaa siten heidän ajatteluaan, että tilanteissa pyritään keskittymään ongelman ratkaisuun sen sijaan, että kiihdyttäisiin liikaa. Kaikki sosiaalityöntekijät nostivat esille oikeutensa rajata kiihtyneen asiakkaan käytöstä.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan tunteiden säätelyyn auttoi, kun antaa kiihtyneessä tilassa olevan asiakkaan puhua omat tunteensa ulos. Se, että sosiaalityöntekijä kuunte-

lee asiakasta ja oikeuttaa tämän tunteet, mutta tietyn ajan jälkeen myös ehdottaa toisenlaisia näkökulmia, auttaa asiakasta tunteiden säätelyssä sekä siten asioiden ratkaisemisessa. Myös Herlandin (2020) tutkimuksessa todetaan sosiaalityöntekijälle olevan tärkeää osata motivoida asiakasta. Motivoinnin voidaan ajatella tapahtuvan esimerkiksi sillä, että asiakkaalle annetaan tilaa puhua omista tunteistaan sekä autetaan häntä näkemään erilaisia näkökulmia ja siten motivoimaan ja sitouttamaan tilanteeseen ja sen ratkaisuun.

”Mä ajattelen, että se että jos on vaan aikaa niin antaa puhua loppuun ja tavallaan kuunnella ja ymmärtää tai sillä tavalla validoida. Et sanoo, että tää on tosi ikävä tilanne, että ei yritäkään lakasta maton alle. Sitten omilla kommentteilla yrittää ohjata sitä ajattelua siihen suuntaan, että on myös tämä näkökulma ja tämä näkökulma. Semmoisella tunteiden validoimisella ja omalla rauhallisella empaattisella kohtaamisella pystyy niitä varmasti hallitsemaan.”H5

Useampi sosiaalityöntekijöistä totesi verbaalisen kommunikaation lisäksi myös non-verbaalisen kommunikaation auttavan tunteiden säätelyyn. Sanat voivat jossain kohdassa aiheuttaa asiakkaalle lisää defensiivisyyttä, ja esimerkiksi ilmeillä ja eleillä tai äänenpainoilla, voi yrittää luoda rauhallista ja turvallista ilmapiiriä. Toisaalta silloin, kun asiakas on niin kiihtynyt, että hän voisi käyttäytyä aggressiivisesti, niin silloin sosiaalityöntekijät kertoivat siirtäneensä tästä puhumisen toiseen hetkeen.

6.2.3 Akuutit asiakastilanteet

Asiakkaan kohtaamisen pääteeman viimeiseksi yläteemaksi muodostui asiakastilanteet, jotka vaativat välitöntä reagoitua. Yhtä lukuun ottamatta kaikki sosiaalityöntekijät kertoivat tunneälyn näkyvän erityisesti akuuteissa asiakastilanteissa. Suurin osa haastatelluista sosiaalityöntekijöistä työskenteli eri sektoreilla, joten akuuttien asiakastilanteiden sisältö vaihteli. Näitä yhdisti kuitenkin se, että omat tunteet jätetään syrjään ja reagoidaan tilanteisiin nopeasti. Sosiaalityöntekijät näkivät erityisen tärkeäksi asiakkaan tunteiden huomioimisen ja niille tilan antamisen siitä huolimatta, että tilanteeseen täytyy reagoida kiireesti.

”Sellanen esimerkki tulee mieleen, että on kyse vaikka lapsen sijoittamisesta ja lapsi on sitä mieltä, että mä en halua muuttaa pois kotoa ja se on kamala vaihtoehto, niin on aika absurdia kysyä, että millaiseen perheeseen sä haluaisit muuttaa, että jotenkin on pakko tehdä tilaa sille että mä kuulen, että sä et haluis kotoa pois, mutta kun me ollaan tässä tilanteessa. Et siin tilanteessa on tärkeetä että saa puhua sen tunteen auki ja olla sen äärellä, jotta voi vapautua ajattelua, että pääsee asiasta eteenpäin” .H2

Lähes kaikki haastateltavista kuvasivat työssään haasteeksi sen, ettei suunnitellut työpäivät usein etene sen tehtävälisan mukaan, minkä on itselleen asettanut. Usein suunniteltujen työtehtävien tilalle tulee akuutimpia tapauksia, joihin tulee reagoida nopeasti. Tämä saattoi aiheuttaa hetkellistä ärsytystä. Lisäksi muuttuneet suunnitelmat toivat mukanaan ahdistuksen siitä, että milloin ehtii hoitamaan tehtävälisalla olevat asiat. Useimmat sosiaalityöntekijöistä kuitenkin totesivat, ettei ahdistus saa heistä liikaa valtaa, sillä työhön kuuluu nopeasti muuttuvat tilanteet.

Muutama sosiaalityöntekijä mainitsi haastatteluissa raskaiksi ja akuuteiksi tilanteiksi asiakkaan menehtymisen. Erään sosiaalityöntekijän asiakas oli aiemmin menehtynyt, ja hänellä oli myöhemmin asiakkuudessa henkilö, jonka tilanne muistutti menehtyneen asiakkaan tilannetta. Sosiaalityöntekijä kertoi, että aiemman menehtymistapauksen tunnemuistot ohjasivat häntä reagoimaan asiakkaan tilanteeseen tavallista voimakkaammin, ettei sama toistuisi.

Useampi sosiaalityöntekijöistä kuvasi sellaisia tilanteita, jotka eivät välttämättä ole akuutteja, mutta tilanteessa asiakas kertoo odottamatta jonkun ison asian. Eräs sosiaalityöntekijä totesi, ettei pitäisi olettaa asiakastapaamisen menevän tietyllä kaavalla, vaan aina voi tulla jotain yllättävää. Sosiaalityöntekijä kuvaakin, että useimmiten on tietyt keskustelut käytävä asiakkaan kanssa läpi, mutta tämän lisäksi tulisi jättää tilaa asiakkaalle ottaa puheeksi määriteltyjen aiheiden ulkopuolelta. Useampi sosiaalityöntekijöistä painottikin sitä, että asiakkaan kertoessa jotain yllättävää ja haasteellista, tulisi tähän tarttua ja alkaa käsitellä asiaa asiakkaan kanssa siinä hetkessä tai järjestää pian uusi keskusteluhetki aiheen käsittelemiseksi.

Akuuteissa tai yllättävissä tilanteissa sosiaalityöntekijät pyrkivät jättämään tilaa asiakkaan tunteille, mutta myös samalla säätelemään heidän tunteita, jotta kiireellisessä asiassa päästään eteenpäin. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijöiden ajattelua ohjaa akuuteissa tilanteissa heidän tunteet eli heillä herää tavallista suurempi huoli ja siten he järjestävät aikaa keskittyä kiireellisempään tapaukseen. Sosiaalityöntekijät osaavat myös yllättävissä ja akuuteissa tilanteissa hallita omaa tunnetta siten, että se nimenomaan ohjaa tilannetta, jotta saavutetaan tarvittava lopputulos.

6.3 Kollegoiden ja yhteistyötahojen kohtaaminen

Tunneäly näkyi asiakkaiden kohtaamisen rinnalla myös vahvasti kollegoiden ja yhteistyötahojen kohtaamisessa, minkä voi ajatella vastaavan Lindhin (2019) mallin moniammatillista ulottuvuutta (ks. Kuvio 1). Kollegoiden ja verkostojen kohtaaminen muodostui toisen päätutkimustehtävän kolmanneksi pääteemaksi ja se koostui kahdesta yläteemasta: asiakasasioiden sekä työntekijöiden tunnepurkaukset. Tässä pääteemassa näkyi sulautetun tunneälymallin (ks. Kuvio 5) mukaisesti kaikki tunneälyn osa-alueet: tunteiden havaitseminen ja ilmaiseminen, tunteiden käyttäminen ajattelun ohjaamisessa sekä tunteiden säätely ja hallinta. Lisäksi tunteiden ymmärtäminen ilmenee tässä sosiaalityön käytäntöä kuvaavassa ulottuvuudessa, joskin vähäisemmässä roolissa kuin muut osa-alueet.

6.3.1 Asiakasasioiden pohtiminen

Kaikki haastateltavista sosiaalityöntekijöistä teki asiakastyötä jossain määrin yhdessä kollegan tai yhteistyöverkostojen kanssa. Haastateltavan tuntiessa työparinsa, hän havaitsee tämän tunteita herkemmin. Haastateltavat kertoivat, ettei verkostotapaamisissa usein tunneta osallistujia niin hyvin, eikä tällöin tiedetä mikä on muiden osallistujien tapa työskennellä. Useampi haastateltavista kuvasi joutuvansa joskus hillitsemään asiakastilanteissa, ettei ilmaise sanoin tai elein sitä, että toisen ammattilaisen kommentit poikkeavat omasta ajattelusta varsin paljon.

”Joskus, jos on vaikka joku iso verkostokokoontuminen, missä on joku taho, joka on hyvin dominoiva tai jotenkin laukoo kaikenlaisia mielipiteitä, niin sitten mun pitää vähän hillitä mun naamaa, että siitä ei nää kuinka paljon pidän näitä kommentteja hölmöinä tai sillee.” H1

Sosiaalityöntekijöiden mukaan kollegan ja yhteistyötahojen kanssa asiakkaiden tapamisissa näkyy eniten toisten tunteiden havaitseminen ja jaksamisen huomioiminen sekä omien tunteiden säätely. Myös kollegan tai verkostojen tunteita säädellään ottamalla välillä vetovuoroa asiakastapaamisista.

Asiakastyötä yhdessä kollegan tai yhteistyötahon kanssa tehdään myös asiakastilanteiden ulkopuolella. Suurin osa haastateltavista mainitsi yhteistyön olevan palkitsevaa, kun asiakasasioiden suuntaviivoista oltiin samaa mieltä tai heille oli syntynyt sama tunne tai ajatus kuin kollegalla tai yhteistyötaholla.

”Ajattelen, että kyllähän se on kollegan kanssa tosi palkitsevaa, että tiedostetaan yhdessä myös sitä, mikä jommassakummassa aiheuttaa tunnetta tai joskushan se molemmille tulee vaikka asiakastilanteessa se sama vahva tunne ja pääsee jotenkin sen äärelle, että mistä se tulee ja jotenkin, että sitä tiedostaa ja sitten tehdään työsuunnitelma, että hei vaikka nyt tuntuu tältä niin miten me viedään tätä asiaa eteenpäin, että tulee jotenkin turvallinen olo siitä, että sitä voi avata tunteitaan ja siten voi vaikuttaa siihen, että se tunne ei vaikuta siihen työn tekemiseen negatiivisella tavalla.” H2

Useamman sosiaalityöntekijän mukaan haastetta omaan työhön loi se, jos asiakasasioiden eteenpäin viemisessä oli erimielisyyksiä tai heillä nousi eriäviä tunnetiloja kollegan tai yhteistyötahon kanssa. Koettiin haastavaksi ilmaista omia vastatunteita, mitkä olivat seurausta kollegan tai verkoston kokemiin ja ilmaisemiin tunteisiin. Muutammat haastateltavista kertoivat huomanneensa sen, että kollegoiden tai yhteistyötahojen ajatuksia ohjaa kielteisellä tavalla heidän kokema tunne. Eräs sosiaalityöntekijöistä totesi myös, että on helpompi nähdä kollegan tai yhteistyötahon kokeman tunteen vaikuttavan heidän toimintaansa tai tilanteeseen suhtautumiseen kuin oman tunteen vaikuttamisen tilanteeseen. Kyseinen sosiaalityöntekijä totesi kuitenkin käyttävän kollegoita tai yhteistyötahoja ”peilinä”. Hän tarkoitti peilillä sitä, että vaikka ei aina näkisi omaa epäedullista toimintaa, niin muiden toiminnan kautta voi peilata sitä toimiiko tai onko itse toiminut samoin. Pääosin sosiaalityöntekijät kuvasivat olevansa herkkiä pysähtymään siihen hetkeen, jos oma tunne vaikuttaa kielteisesti asiakasasioihin.

Asiakasasioiden arvioimisesta ja suuntaviivojen pohtimisesta tekee hankalaa, jos jo ilmiötasolla ollaan kollegan tai yhteistyötahojen kanssa eri mieltä. Tätä kuvasi eräs haastateltavista ja tarkoitti sillä sitä, että hän on kokenut kollegan tai yhteistyötahon olevan hyvin eri mieltä siitä, miten esimerkiksi päihderiippuvuudesta tai talousongelmista kärsivää asiakasta tulee kohdata ja kohdella. Jos kollegan tai yhteistyötahon mielestä edellä mainituista ongelmista kärsivän tulee pärjätä yksin ja ottaa täysin vastuun itselleen, on hänen kanssaan vaikea työskennellä. Sosiaalityöntekijöistä kaikki

kertoivat, että ovat pääosin samoilla linjoilla yhteistyötahojen ja etenkin kollegoiden kanssa asiakasasioiden viemisestä johonkin suuntaan.

Asiakkaan tilanteeseen liittyvistä erilaisista ajatuksista kertominen nähtiin haastavaksi, koska sosiaalityöntekijät haluavat kunnioittaa toisen ammattilaisen näkemystä. Sosiaalityöntekijöistä suurin osa kertoi pyrkivänsä ymmärtämään yhteistyötahon tai kollegan tunteen aiheuttajan juurisyitä. Sosiaalityöntekijät pääsääntöisesti kertoivat ilmaisevansa tällaisissa tilanteissa oman mielipiteensä, sillä se nähtiin merkittäväksi asiakkaan asioiden edistämisen kannalta. Tämä mukailee Forsbergin (2001) tutkimuksen tuloksia, jossa tunteiden tunnistamisella ja niiden myöntämisellä ääneen on merkitystä siihen, että tunteita voidaan kanavoita voimavaraksi.

Sosiaalityöntekijät nostivat esille sen, että jokainen ihminen tulee omista taustoistaan ja ne vaikuttavat tunteiden syntymiseen ja tapaan reagoida. He kokivat tärkeäksi, että näistä omista toimintatavoista ja tunteiden aiheuttajista oltaisiin tietoisia, jotta huomattaisiin tunteiden vaikutus ihmisen tapaan reagoida ja toimia. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakasasioiden pohtimiseen yhdessä kollegan tai yhteistyötahon kanssa tuo siten oman haasteensa se, että viranomaisetkin ovat inhimillisiä ihmisiä, jotka tuntevat ja reagoivat. Kuitenkin sosiaalityöntekijöiden mukaan viranomaisten ollessa tietoisia omista kipupisteistä ja reagointitavoista auttaa merkittäväällä tavalla asiakasasioita pohdittaessa. Sosiaalityöntekijät alleviivaavat kollegoiden ja yhteistyötahojen olevan pääosin tietoisia omien tunteiden vaikutuksista pohdittaessa asiakasasioita.

6.3.2 Työntekijöiden tunnepurkaukset

Työntekijöiden tunnepurkaukset- yläteema oli osa kollegoiden ja yhteistyöverkoston kohtaamisen pääteemaa. Tämä yläteema pitää sisällään sosiaalityöntekijöiden tunteiden avautumisen kollegoille ja toisinpäin. Melkein kaikki sosiaalityöntekijöistä kertoi työyhteisön olevan sellainen, jossa tunteiden ilmaisu on sallittua eikä muiden kokemaa tunteita arvostella tai arvoteta. Sosiaalityöntekijät mainitsivat tunteiden ilmaisun olevan useimmiten rakentavaa.

”Onneks on sellainen työyhteisö, että voi ilmaista omia tunteita, että aika vapaasti voi ilmaista siellä, toki sillä tavalla, että en nyt suoraan turhautumista työkavereihin vaan rakentavasti, mutta aika vapautuneesti voi puhista jos on ollut tosi raskasta.” H5

Useampi sosiaalityöntekijä mainitsi siitä, että työyhteisöstä osa työkavereita on tunteita, joille he käyvät avautumassa tunteistaan ja tilanteestaan. Vaikka haastateltavien mukaan työyhteisöissä yleisesti vallitsisi avoin tunteista ilmaisun ja keskustelun kulttuuri, oli työyhteisössä selkeästi joidenkin tiettyjen henkilöiden kanssa helpompi keskustella ja purkaa tunteita. Vaikka kollega olisi tuttu, oli tyypillistä kysyä lupaa ennen omien tunteiden purkamiselle. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tunteiden ilmaisu auttoi tunteiden säätelyssä. Eräs sosiaalityöntekijöistä nosti esille sen, että myöhemmin ilmaistessaan koetusta tunteesta, saattoi vasta ilmaisun hetkellä ymmärtää tunteen voimakkuuden. Omien tunteiden ilmaisun kollegoille tai yhteistyötahoille nähtiin näin ollen tärkeänä.

Yhtä haastateltua sosiaalityöntekijää lukuun ottamatta haastateltavat kertoivat yhteistyötahojen purkavan tunteitaan sosiaalityöntekijöille väärässä hetkessä ja usein lupaa kysymättä. Useampi haastateltavista kuvasi sosiaalityöntekijöiden olevan ”tunnesäiliöitä”. Tällä haastateltavat tarkoittivat, että heidän kanssaan keskusteltaessa avaututtiin ja purkauduttiin asioista, jotka eivät asiakasasioihin liittyneet. Useampi sosiaalityöntekijöistä mainitsikin joutuvansa säätelämään yhteistyötahon tunnetilaa, että pääsivät käsittelemään käsillä olevaa asiaa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tunteiden purkaminen on hyvä asia, mutta siinä tulisi huomioida tilannekohtaisuus.

” On toki hyvä jollain tavalla ilmaista niitä tunteita, mutta ei sillai että kaataa niitä toisten ammattilaisten päälle.” H3

Toisaalta muutama sosiaalityöntekijöistä kertoi myös itse antaneensa tiukkaan sävyyn toiselle ammattilaiselle palautetta, joko asiakkaan tilanteen suunnanviemisestä tai palveluiden toimimattomuudesta.

6.4 Itsensä kohtaaminen

Viimeinen varsinainen pääteema on itsensä kohtaaminen, joka muodostuu kahdesta yläteemasta: päätöksenteko ja tunteiden reflektointi. Itsensä kohtaamisen yläteemoissa tunneälyn osa-alueista näkyy sulautetun tunneälymallin (ks. Kuvio 5) mukaisesti kaikki osa-alueet, mutta eniten tunteen käyttäminen ajattelun ohjaamiseen ja tun-

teiden ymmärtäminen. Tässä pääteemassa näkyi myös tunteiden käsittely, minkä sosiaalityöntekijät itse määrittivät kuuluvan tunneälyyn. Lindhin (2019) mallissa ei kuvata omalla ulottuvuudella käytännön työn olevan sosiaalityöntekijän omaa ajattelua. Haastateltavat kuitenkin kuvasivat tunneälyn näkyvän myös siinä ja siten tulkitseen olevan erillinen sosiaalityön käytännön tilanne.

6.4.1 Päätöksenteko

Sosiaalityöntekijät tekevät työpäivien aikana erilaisia päätöksiä liittyen tavallisiin arkipäiväisiin päätöksiin, esimerkiksi siitä kenen kanssa ja missä syö lounasta. Päätöksentekotilanteita olivat myös asiakasasioihin liittyvät epäviralliset ja viralliset valituskelpoiset päätökset.

Kaikki sosiaalityöntekijöistä kertoi tunteiden vaikuttavan ei-asiakasasioihin liittyviin päätöksiin. Useampi sosiaalityöntekijä mainitsi alavireisen mielialan vaikuttavan siihen ottaako työkaverin työtehtäviä hoidettavakseen. Alavireinen mieliala vaikutti sosiaalityöntekijöillä myös siihen, milloin, missä ja kenen kanssa he halusivat viettää tauot. Tällaisissa tilanteissa sosiaalityöntekijät usein tunnustivat oman tunnetilansa ja säätivät omaa tunnetta siten, että tekivät ratkaisuja sen mukaan mikä esimerkiksi ei lisännyt omaa epämiellyttävää tunnetta.

”...mut sit jos miettii sellasta päätöstä, että menenkö nyt kahville niin siihen voi vaikuttaa tunne, että vaikka siellä on liikaa ihmisiä ja en nyt jaksa sitä kuormitusta eli menin myöhemmin kahvilla tai vaikka taukotilassa on joku puhuu työasioita, mitä siellä ei pitäisi puhua, niin sit saatan vaan semmosen päätöksen tehdä, että poistan itseni taukotilasta.” H1

Sosiaalityöntekijät olivat yksimielisiä siitä, että heidän kokemat tunteet eivät vaikuta kielteisellä tavalla heidän arviointiinsa tai päätöksentekoon asiakasasioissa. Tätä perusteltiin sillä, että asiakasasioissa päätösten tulee oman ammattiroolin myötä nojata lakeihin ja säädöksiin, eikä tällöin oma tunne ohjaa sosiaalityöntekijän toimintaa, vaikka se poikkeaisi siitä, miten lakien ja säädösten mukaan tulisi toimia.

”En mä nyt sit tiä, mut jos miettii ihan päätöksiä päätöksiä, valituskelpoisia päätöksiä, niin niissä väitän, että ei vaikuta. Itse joutuu sillon tai yleensä se on mulle aika isokin ajatusprosessi. Kuitenkin pitää kirjata se päätös ja perustelut niin nojaudun faktoihin ja asiakkaiden kanssa käytyihin keskusteluihin ja jos hän on toimittanut jotakin tilitietoja niin ne nyt tietysti on yksinkertaisia asioita mihin nojata.” H1

Sosiaalityöntekijöiden mukaan heidän kokemat tunteet vaikuttavat työpäivän aikana tehtyihin päätöksiin, mutta jos päätökset koskevat asiakasasioita, niin työntekijöiden kokemat tunteet vaikuttavat asiakkaan edun ja oikeuksien mukaisella tavalla. Jos tunteälyä osataan hyödyntää tunteiden noustessa pintaan, on esimerkiksi Ingram (2013) todennut tunteiden tukevan päätöksentekoa eikä niinkään häiritsevän sitä.

6.4.2 Tunteiden reflektointi

Itsensä kohtaamisen päätemaan toiseksi yläteemaksi muodostui tunteiden reflektointi. Tähän yläteemaan kuuluu sosiaalityöntekijöiden refleктоiva ote omiin tunteisiin, joita työpäivän aikana herää. Useampi sosiaalityöntekijä pohti haastattelussa vapaa-ajan ja työn vaikutusta toisiinsa. Tämän äärellä useampi sosiaalityöntekijöistä kertoi pohtivansa sitä, kuinka tunteiden havaitsemisen sekä tunteiden juurisyiden ymmärtämisen äärelle pysähtyminen vaikuttaa päivän kulun suuntaan.

”Myös semmonen liittyy kiireen tai stressin kokemuksiin, että jos on ollut vähän takkuinen aamu, ettei kaikki lähde kotoa ajallaan ja tullu vähän jotakin semmosta, että ei oo paras ilmapiiri kotoa lähtiessä. Niin sitten saattaa työpaikan parkkisella tavarat tipahdella pitkin poikien, niin semmosissa kohti pysähtyy, että hei mistäs tää johtuu ja voiko tälle tehdä jotain. Kyllä mä aattelen, että ne on semmosissa pienemmissäkin kohdissa pohtimista, miks mulla on tämmönen olo, että tulee vähän sellanen kiireen tai ärtymyksen tunne, ennen ku työpäivä on alkanutkaan. Tavallaan myös sitä vapaa-ajan ja työn rajapintaa, että miten niiden välillä liikkuu tai miten ne liittyy toisiinsa.” H2

Sosiaalityöntekijöiden mukaan ei aina kuitenkaan päästä oman ärsytyksen tunteen juurisyihin. Useampi haastateltavista sanoi ilmaisevansa muille, jos heillä on huono päivä.

”Saattaa olla päiviä, kun ärsyttää ja ei ole mitään syytä ja sit olen myös sellanen että sanon, että hei nyt on tällanen päivä ja olen tosihuonolla tuulella.” H3

Kaikki sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä myös omien tunteiden validoimisen. Kielteisten tunteiden ajateltiin olevan inhimillisiä siinä missä esimerkiksi myönteiset tunteet. Itseä kohtaan pyrittiin olemaan empaattisia, mutta aina se ei onnistunut. Erään sosiaalityöntekijän mukaan tunteiden ymmärtäminen ja käsittely ei aina onnistunut yksin vaan joskus tarvittiin kollegoita, että hän pääsi kiukusta eteenpäin.

”Jos puhutaan negatiivista tunteista, niin on joskus helpompi sanoa itselle myötätuntoisesti, että ymmärrän, että sua kiukuttaa nyt, toi oli aikamoinen keissi. Mut sit välillä on kiukkunen itselleen siitä, että jää

kiukun tunteeseen. Että ei se aina onnistu, välillä ei vaan löydy keinoja ja ärsytys meinaa jäädä päälle. Ja usein just sillon ei oo kukaan kollega saatavilla, ku kaikki on jossakin varattuna ja sit vaan jää vähän siihen tunteeseen kiinni, että se onnistuu vähän vaihtelevasti.” H2

Toisaalta eräs sosiaalityöntekijä kuvasi sitä, ettei aina tarvitse jäädä pohtimaan kaikkia tunteita ja niiden juurisyitä. Hänen mukaansa tärkeintä oli, ettei tunne saa itsestä liian suurta valtaa, ja sitten jos asia jää mieleen pyörimään liikaa, niin asiaa tarvitsee käsitellä. Muutama muukin sosiaalityöntekijä kuvasi sitä, että tunteiden käsittely on tärkeää ja tarvittavaa kun tehdään tunnetyötä. Toisaalta liiallisen tunteiden pohtimisen ajateltiin olevan myös huono asia.

”Varmaan just, että pitää olla omassa ammattitaidossa ja persoonassa container (=säiliö, puhuu tunnesäiliöstä). Enkä aina ajattelen niin, että ne kaikki jäisi sinne tai että kaikki pitäisi konkreettisesti laittaa pois, vaan aattelen, että ne ei ylipäätään valtaa itseään, ja että ei ota niitä omiksi murheiksi. Tää on kuitenkin vaan mun työ ja mun oma elämä ja mun perhe on tärkeempiä, että tottakai teen parhaani sosiaalityöntekijänä. Toki on asioita, jotka jää pyörii ja onneksi niistä voi puhua ja meillä on ihana esihenkilö, jonka kanssa pystyy puhumaan.” H5

Edellä mainitussa sitaatissa sosiaalityöntekijä puhuu siitä, että sosiaalityöntekijänä tulee päivän aikana kohdattua paljon erilaisia ja etenkin kielteisiä tunteita. Sosiaalityöntekijät ovat ikään kuin tunnesäiliöitä, joista suurimman osan kohtaamistaan tunteista pitäisi valua pois, mutta on inhimillistä, että osa tunteista jää kaiheartamaan mieltä, jolloin niistä on hyvä puhua jollekin. Sosiaalityöntekijöiden mukaan on tärkeää kyetä reflektoimaan omia työpäivänä syntyneitä tunteita ja etenkin sitä onko tarpeen kiinnittää tunteeseen huomiota vai ei. Myös Herlandin (2020) tutkimuksessa itsereflektion kyky oli merkittävä tekijä asiakastyössä, ja ajattelen sen olevan merkittävää myös koko työpäivän sujuvuuden kannalta.

6.5 Tunneällyn merkitys sosiaalityön käytännön työssä

Toiseen päätutkimustehtävään sisältyi myös tunneällyn merkityksen tarkastelu suhteessa sosiaalityön käytäntöön sosiaalityöntekijöiden kertomana. Tunneälyä analysoidessa sosiaalityöntekijät olivat yksimielisiä siitä, että tunneälyllä on merkittävä asema ja merkitys sosiaalityön käytännön työlle. Tämä vahvistaa aiempia havaintoja tun-

neälyn tärkeydestä sosiaalityön käytännössä (mm. Howe 2008; Ingram 2013). Sosiaalityöntekijät kuvasivat tunneälyn ilmenevän sekä sillä olevan merkitystä rakenteiden ja organisatoristen linjojen kohtaamisessa, asiakkaan kohtaamisessa, kollegoiden ja yhteistyötahojen kohtaamisessa sekä itsensä kohtaamisessa. Analysoinnin perusteella voidaan todeta, että sosiaalityöntekijöiden mukaan tunneälyllä on valtava merkitys ihmisten kohtaamisessa, mutta erityisesti asiakastyössä. Tunneälytaitojen ajateltiin sosiaalityöntekijän mukaan vaikuttavan siihen, kuinka hyvin osataan kohdata asiakkaita ja yhteistyötahoja, ja siten sillä ajateltiin olevan merkitystä sosiaalityön käytännölle ja erityisesti asiakastyön sujuvuudelle.

Sosiaalityöntekijät ajattelivat tunneälyllä olevan erityisesti merkitystä sosiaalityön käytännössä, sillä sosiaalityössä työskennellään haastavien ilmiöiden kanssa, jolloin sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan enemmän tunteiden ymmärtämistä sekä niiden kanssa työskentelyä. Haastateltavat ajattelivatkin, että sosiaalityöntekijällä tunneälyn tulee olla kehittynyt, jotta vaikeita asioita voidaan kohdata.

”Onhan sillä ihan valtava merkitys, kun me ollaan niin semmosten haastavien asioiden äärellä, niin se vaatimustaso nousee.”H1

Sosiaalityöntekijät ajattelivat, että tunneälyn merkitys on siksi niin suuri sosiaalityössä, koska sosiaalityön perustyötä on asiakastyö ja siinä täytyy koko ajan huomioida asiakkaan tunteita. Sosiaalityön lain määrittämiin työtehtäviin kuuluu esimerkiksi asiakasdokumentointi, jossa nähtiin olevan merkitystä sille omaako työntekijä tunneälyä. Jos työntekijä ei omaa tunneälyä, niin dokumentoinnista jää helposti pois se kuinka vakava työntekijän kokema tunne, esimerkiksi huoli on asiakkaasta.

Muutama haastateltavista pohti ihmettelevästi sitä, ettei tunneälystä tai tunnetaidoista puhuta juurikaan sosiaalityön koulutukseen pyrkiessä. Tunteiden ja tunneälyn ottaminen suuremmaksi osaksi koulutusta ja organisaation toimintatapoja nähtiin tärkeiksi. Samaan aikaan tunnistettiin se, että sosiaalityö perustuu lainsäädännölle ja kii-reen vallitessa vain pakolliset lain ja säädösten puitteissa olevat tehtävät tehdään, eikä aikaa jää tunnetyölle.

”Mun mielestä sillä on todella suuri ja sille pitäis ehkä olla suurempikin merkitys, jos sillä olis suuremmat mahdollisuudet tulla käytetyksi. Ehkä se myöskin on sellanen, että kun joudutaan työskentelemään hyvin pienten resurssien puitteissa niin ei pystytäkään tekemään niin paljon sitä tunteiden mukaista työskentelyä.” H3

Tunneälyllä nähtiin olevan merkitystä myös itsensä kohtaamisessa, siten että tunneäly suojaa itseä. Luodon (2018) tutkimusten tulosten mukaan tunteita käytetään itseymmärryksen välineenä ja siten tunteiden huomioiminen on tärkeää etenkin työssä jaksamisen kannalta. Tunneälyllä voidaan siten vaikuttaa työssäjaksamiseen. Eräs sosiaalityöntekijöistä kuvaakin sitä, että tunneäly antaa tilaa inhimillisyydelle ja toisen kunnioittavalle kohtaamiselle. Samalla se suojaa itseä omien tai muiden tunteiden kuormitukselta. Palon (1999) sekä Reijosen (2006, 18–27) mukaan työuupumukselta voidaan välttyä, kun työntekijä pystyy tunnistamaan ja käsittelemään asiakkaiden herättämiä tunteita.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän maisteritutkielman tavoitteena oli vastata kahden päätutkimustehtävän avulla siihen, miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät tunneälyn sekä miten tunneäly näkyy sosiaalityön käytännössä ja millainen sen merkitys siellä on. Tutkielmani aihepiiristä on saatavilla melko vähän aiempaa tutkimusta. Tämä on yllättävää, sillä koen tutkielmani aiheen olevan hyvin ajankohtainen, koska suomalaisessa yhteiskunnassa on herätty tunnekulttuuriin, ja siihen että tunteilla on nähty olevan vaikutusta jokapäiväiseen elämäämme (Molander 2003, 20; Nummenmaa 2019, 11; Nurmi ym. 2014; Pirskanen & Eerola 2018, 8). Ajattelen, että etenkin vuorovaikutustyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden tulisi olla tietoisia tunteiden vaikutuksesta omaan toimintaan, mutta myös siitä, miten tunteet vaikuttavat muissa kuten kollegoissa ja asiakkaissa.

Tunteiden ja niiden olemassaolon ymmärtämisen ohella on tärkeä huomioida myös se, miten tunteiden kanssa toimitaan. Tunneäly ja siihen liittyvät taidot voidaan mielestäni nähdä ratkaisuna sille, miten tunteisiin tulisi suhtautua tai miten niiden kanssa tulisi toimia. Howen toteaakin (2008, 195), että älyllinen suhtautuminen tunteisiin auttaa ymmärtämään sen, mitä tunteet ovat, miksi ne ovat ja miten ne vaikuttavat meihin, ja siten voimme olla älykkäitä tunteiden kanssa. Myös Hänninen ja Poikela (2016, 161) toteavat, etteivät tunteet selity tai synny ainoastaan olosuhteista, vaan myös siitä miten olosuhteet koetaan. Erään tutkimuksen mukaan perinnölliset tekijät selittävät 50 % onnellisuudesta, olosuhteet 10 % ja loput 40 % sen, miten ihminen suhtautuu olosuh-

teisiin (Lyubomirsky 2008). Sosiaalityön käytännön työssä kohdataan erilaisia olosuhteita niin asiakastyössä kuin sen ulkopuolella. Ajattelen, että tunneäly ja siihen kuuluvat taidot auttavat suhtautumaan näihin erilaisiin olosuhteisiin. Ingram (2013) on todennut tunneälytaitojen vaikuttavan oleellisesti asiakastyöhön ja sen laatuun. Tästä syystä on tärkeää lisätä tutkimusta sosiaalityöntekijöiden tunneälytaidoista ja niiden merkityksestä asiakastyössä.

Tutkielmani tulosluku jakautui kahden päätutkimustehtävän mukaisesti kahteen erilliseen lukuun. Tutkielmani luvussa viisi avasin tutkielman ensimmäisen päätutkimustehtävän pääteemat, jotka olivat: (1) **tunteiden tiedostaminen ja havaitseminen**, (2) **tunteiden ilmaiseminen**, (3) **tunteiden ymmärtäminen** sekä (4) **tunteiden säätely ja käsittely**. Sosiaalityöntekijät määrittivät tunneälyä useimmiten sosiaalityöntekijäposition ja siten erityisesti asiakastyön kautta.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan tunneäly on ensisijaisesti sen tiedostamista, että tunteet ovat jatkuvasti läsnä kaikessa ja erityisesti haastavissa tilanteissa. Merkittävä havainto on se, että tunteiden jatkuvan olemassaolon tiedostamista ei havaita hyödyn-tämissäni Mayerin ja Saloveyn (1997), Golemanin (2000) tai Bar-Onin malleissa (2006). Ajattelen, että sillä on eroa, havaitseeko tunteita erilaisissa tilanteissa itsessä ja muissa vai tiedostaako jo etukäteen tunteiden olevan läsnä kaikessa. Toki sosiaalityöntekijät mainitsivat siitä, että ei pidä tehdä asiakkaista etukäteen oletuksia. Toisaalta tällä tunteiden jatkuvalla olemassaolon tunnustamisella on vaaranpaikkansa eli ikään kuin oletetaan jo mitä tunteita toinen tai itse tulee kohtaamaan tulevassa kohtaamisessa. Tulkitsin sosiaalityöntekijöiden tarkoittavan tunteiden jatkuvalla läsnäolon tiedostamisella sitä, ettei nimenomaan oleteta, vaan annetaan mahdollisuus kaikille tunteille, sillä koskaan ei tiedetä etukäteen toisen ajatuksia ja niihin liittyviä tunteita. Sosiaalityöntekijöiden tunteiden tiedostamista voi pitää ikään kuin lähtöajatuksena tunneälylle – tunteita on jatkuvasti kaikissa ihmisissä ja kaikessa tapahtuvassa. Toisaalta sosiaalityöntekijät määrittivät tunneälyä oman ammattiroolin kautta, joten ei ole selvää koskeeko tunteiden jatkuva tiedostaminen vain sosiaalityöntekijöiden työpäiviä vai näkyykö se myös työn ulkopuolella. Ajattelen, että jos tämä näkyy myös työn ulkopuolella, voidaan tunteiden jatkuvan olemassaolon tiedostaminen liittää sosiaali-

työntekijöiden määritelmään tunneälystä. Kuitenkin tunteiden jatkuvan olemassaolon tiedostaminen on portti sille, että tunteita havaitaan helpommin itsessä ja muissa ihmisissä. Tunteiden havaitseminen oli tiiviisti liitetty tunteiden tiedostamiseen. Sosiaalityöntekijät määrittivät tunteiden havaitsemisen kuuluvan tunneälyyn.

Sosiaalityöntekijät liittivät tunteiden ilmaisemisen kuuluvan tunneälyyn, mikä piti sisällään avoimuuden ja rehellisyyden omista tunteista. Tunteiden ilmaiseminen noudatti samaa määritelmää kuin Mayerin ja Saloveyn (1997), Golemanin (2000) ja Bar-Onin (2006) mallit, joissa tunteiden ilmaisemiseen kuului verbaalisen lisäksi myös nonverbaalinen tunneilmaisu.

Omien ja muiden tunteiden ymmärtäminen luokiteltiin sosiaalityöntekijöiden mukaan kuuluvan myös tunneälyyn. Suurin osa liitti empatiataidon tunteiden ymmärtämiseen, mikä on Golemanin (2000) ja Bar-Onin (2006) malleissa myös merkittävä osa tunneälyä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat tunnemerkitysten ja tunteiden juurisyiden ymmärtämisen olevan myös merkittävä osa tunteiden ymmärtämisestä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tunteiden ymmärtäminen pitää sisällään paitsi perusajatuksen tunteiden ymmärtämisestä eli ymmärretään esimerkiksi mitä vihan tunne tarkoittaa. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden mukaan tunteiden ymmärtämiseen liittyy myös syvempi taso eli ymmärretään myös mistä vihan tunne voi johtua sillä hetkellä tai mikä sen juurisyy on.

Sekä Mayerin ja Saloveyn (1997) kuin Golemaninkin (2000) niin myös Bar-Onin tunneälymalleissa omien ja muiden tunteiden hallinta on merkittävä osa tunneälyä. Mayerin ja Saloveyn (1997) mallissa tunteiden hallinta on hierarkkisesti viimeinen taso, mikä tarkoitti sitä, että tulee osata toimia kolmen tason mukaan, jotta viimein taso eli tunteiden hallinta toteutuu. Sosiaalityöntekijöiden ajatus tästä poikkeaa, sillä kaikki heistä mainitsivat tilanteita, joissa hallitsivat esimerkiksi omaa ärsyntyymistä, mutta eivät välttämättä siinä hetkessä ymmärtäneet ärsytyksen juurisyytä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että hallitsevat omia tunteita, mutta säätelevät toisten tunteita, sillä toisen tunteita ei voi koskaan hallita täysin.

Lisäksi osa sosiaalityöntekijöistä liitti tunneälyyn ja erityisesti tunteiden säätelyyn kuuluvan myös tunteiden käsittelyyn. Sosiaalityöntekijät kuvailivat tunneälykkään ihmisen osaavan säädellä ja hallita häiritseviä tunteita, mutta myös käsitellä niitä tapahtumahetkellä tai niiden jälkeen. Tunteiden käsittelyn näkökulma puuttuu Mayerin ja Saloveyn (1997), Golemanin (2000) sekä Bar-Onin (2006) malleista. Tutkielmani toikin esille merkittävän havainnon siitä, että tunteiden käsittelyn voisi nähdä kuuluvan osaksi tunneälyä. Tunne saattaa jäädä vaivaamaan kehollisesti tai henkisesti, vaikka sen juurisyyt tiedostaisi ja tietäisi, ja siten pystyisi tunteita hallitsemaan. Väitän, ettei pelkkä ymmärrys, säätely ja hallinta välttämättä riitä poistamaan sitä, etteikö koettu tunne voisi vaikuttaa myöhemmässä vaiheessa uusiin tapahtumiin ja niihin suhtautumiseen. Esimerkiksi Mayerin ja Saloveyn (1997) mallin toisessa osa-alueessa kuvataan sitä, että tunneälykäs ihminen osaa päästää irti tarpeettomasta tunteesta. Väitän kuitenkin, että joissain tilanteissa tunne voi olla niin voimakas, ettei siitä pysty päästämään irti ilman tunteen syvempää käsittelyä. Ajattelen niin, että jos sosiaalityöntekijä on itse kohdannut esimerkiksi jonkun trauman, eikä hän ole saanut tilaa tai osannut käsitellä traumaa, voi tällöin käsittelemätön trauma ja siihen liittyvät tunteet nousta pintaan jonkin asiakastilanteen myötä. Tämä taas saattaa ohjata sosiaalityöntekijää toimimaan tilanteeseen nähden epäsuotuisalla tavalla, minkä osa haastatteleistani sosiaalityöntekijöistä oli kollegoissaan huomannut.

Sosiaalityöntekijöiden määritelmät tunneälystä kuitenkin mukailevat pitkälti teoreettisessa viitekehyksessä esitettyä sulautettua tunneälymallia (ks. Kuvio 5) ja siten myös kolmen vallitsevan tunneälyn malleja (Mayer & Salovey 1997, Goleman 2000, Bar-On 2006). Sosiaalityöntekijöiden määritelmässä on kuitenkin havaittavissa eroavaisuuksia suhteessa näihin malleihin. Selkein havainto oli se, että sosiaalityöntekijät eivät määritelleet tunneälyyn kuuluvaksi Mayerin ja Saloveyn (1997) tunneälymallin toista tasoa eli tunteen käyttämistä ajattelun helpottamiseksi. Sosiaalityöntekijät eivät myöskään määritelleet Bar-Onin (2006) tunneälymallin kahta osa-alueetta, mitkä ovat sopeutuvuus ja yleinen mieliala. Puolestaan Golemanin (2000) mallin kaikki osa-alueet olivat jossain määrin näkyvissä sosiaalityöntekijöiden tunneälyn määrittelyissä.

Tutkielmani tuotti jossain määrin uutta tietoa, mikä voisi haastaa näitä vallalla olevia tunneälyn teorioita. Sosiaalityöntekijät ajattelivat tunneälyn olevan myös yleistä tunteiden tiedostamisen olemassaoloa, mitä ei näissä tunneälyn teorioissa tunnusteta. Mielestäni on oleellista, että ennen ylipäättään mitään tilanteita tai tapahtumia ihmiset tiedostaisivat tunteiden jatkuvan olemassaolon sekä sen, että ne vaikuttavat eri tavoin eri ihmisille, johtuen muun muassa kokemuksista tai persoonallisuudesta. Lisäksi sosiaalityöntekijät määrittivät jossain määrin tunteiden käsittelyn, mitä ei näissä tunneälyn teorioissa mainita, kuuluvan tunneälyyn. Vaikka niissä puhutaan tunteiden hallitsemisesta ja säätelystä, liittyvät ne enemmänkin tilannekohtaisuuteen. Sosiaalityöntekijät eivät välttämättä esimerkiksi pysty asiakastilanteessa käsittelemään omia tunteita tai vastatunteita. Tunteita hallitaan ja säädellään siinä tilanteessa, mutta niiden käsittely jää myöhemmälle. Tämä johtuu siitä, että työntekijän tunteiden käsittely siinä hetkessä veisi asiakastilannetta väärään suuntaan. Näin ollen ajattelen, että tunteiden jatkuvan läsnäolon tiedostamisen ja tunteiden käsittelyn näkökulmat haastavat tunneälyteorioiden määritelmiä tunneälystä.

Tutkielmani luvussa kuusi avasin tutkielman toisen päätutkimustehtävän pääteemat, jotka olivat (1) **rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaaminen**, (2) **asiakkaiden kohtaaminen**, (3) **kollegoiden ja yhteistyötahojen kohtaaminen** sekä (4) **itsensä kohtaaminen**. Nämä pääteemat muodostuivat kahdeksasta yläteemasta. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tunneäly näkyy eniten kohtaamisissa. Tutkielmani kontekstiossa, luvussa kaksi, esitin Lindhin (2019) sosiaalityön monitoimijaisen mallin, joka kuvaa vaihtoehtoista tapaa määrittää sosiaalityön käytäntöä. Lindhin (2019) mallissa on esitetty neljä sosiaalityön käytäntöä kuvaavaa suhdetta, jotka ovat yhteiskunnallis-rakenteellinen relaatio, organisatoris-tekologinen relaatio, monitoimijainen relaatio sekä työntekijä-asiakassuhteet relaatio. Sosiaalityöntekijöiden vastausten perusteella aineistosta muodostui neljä sosiaalityön käytäntöä kuvaavaa ulottuvuutta, joissa tunneäly näkyy. Nämä ovat osittain samoja kuin Lindhin (2019) mallissa esitetyt relaatiot, mutta näkökulmaksi sosiaalityön käytännön työlle määrittyi kohtaaminen. Lindhin ulottuvuuksista yhteiskunnallis-rakenteellista sekä organisatoris-tekologista relaatioita kuvaa muodostamani rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaaminen. Lindhin (2019) työntekijä-asiakassuhteen relaatioissa omaan tutkielmaani

erottui sosiaalityöntekijöiden kertomien perusteella selkeästi toisistaan erillään asiakkaan kohtaaminen ja itsensä kohtaaminen. Viimeinen tutkielmani sosiaalityön käytännön työtä kuvaava osa-alue, kollegoiden ja verkostojen kohtaaminen, mukailee vahvasti Lindhin (2019) monitoimijaisen sosiaalityön relaatioita. Seuraavaksi havainnollistan kuviolla tunneällyn osa-alueiden ilmenemistä aineistosta luomillani sosiaalityön käytännön työn ulottuvuuksilla.



KUVIO 7. Tunneällyn osa-alueet osana sosiaalityön käytännön työtä

Rakenteiden ja organisatoristen linjausten kohtaamisen pääteema, muodostui kahdesta yläteemasta. Nämä yläteemat ovat laki ja säädökset sekä organisaation toimintatavat. Tässä pääteemassa sosiaalityöntekijöiden mukaan tunneällyn osa-alueista näkyi eniten tunteiden havaitseminen ja hallitseminen. Vähemmälle huomiolle jäivät tunteiden ilmaiseminen, ymmärtäminen ja käsittely. Nämä tunneällyn osa-alueet liittyivät tilanteisiin, joissa uudet rakennemuutokset (esim. sote-uudistus) toivat haasteita jo selkeille organisaation rakenteille. Omia turhautuneisuuden tunteita havaittiin ja säädeltiin. Lisäksi organisaation tarjoamat työtilat, vaikuttivat esimerkiksi siten, että avokonttorissa täytyy havaita, ilmaista ja säädellä omia tunteita eri tavoin kuin esimerkiksi etätöitä tehdessä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tunneäly näkyy myös

mekaanisissa tehtävissä. Dokumentoinnissa täytyy palauttaa asiakastilanteeseen liittyviä ajatuksia ja tunteita ja kirjata ne mahdollisimman rehellisesti ja avoimesti. Täytyy osata säädellä omia tunteita, jotta vain oleelliset asiat kirjataan. Kaikkiin näihin vaikutti lisäksi se, kuinka tunnetietoinen työyhteisö organisaatioissa oli eli miten sosiaalityöntekijöillä oli paikkoja ilmaista, havaita, ymmärtää, säädellä sekä käsitellä tunteita liittyen erilaisiin rakenteiden ja organisatorisiin linjauksiin.

Tämän tutkimustehtävän toinen pääteema, **asiakkaan kohtaaminen**, muodostui kolmesta yläteemasta. Nämä yläteemat olivat sosiaalityöntekijät asiakastilanteissa, tunteiden vallassa olevat asiakkaat sekä akuutit asiakastilanteet. Asiakkaan kohtaamisen pääteemassa näkyi kaikki tunneälyn osa-alueet, mutta selkeiden tunteiden ymmärtäminen ja tunteiden säätely. Sosiaalityöntekijöiden oman määritelmän mukaan myös tunteiden tiedostaminen ja käsittely kuuluivat osaksi tunneälyä, mutta ne eivät varsinaisesti näkyneet tässäkään pääteemassa. Tämän ajattelun näin, koska tunteiden tiedostaminen on integroitunut ajatteluun ja siten on jo lähtökohta ajattelulle.

Kolmas pääteema, **kollegoiden ja yhteistyötahojen kohtaaminen**, muodostui kahdesta yläteemasta, jotka olivat: asiakasasioiden pohtiminen sekä työntekijöiden tunnepurkaukset. Näissä yläteemoissa näkyi sulautetun tunneälymallin (ks. Kuvio 5) mukaisesti kaikki tunneälyn osa-alueet: tunteiden havaitseminen ja ilmaiseminen, tunteiden käyttäminen ajattelun ohjaamisessa sekä tunteiden säätely ja hallinta. Lisäksi tunteiden ymmärtäminen ilmenee tässä sosiaalityön käytäntöä kuvaavassa ulottuvuudessa, joskin vähäisemmässä roolissa kuin muut osa-alueet. Kaikki sosiaalityöntekijät kuvasivat säätelevänsä omia ja muiden ammattilaisten tunteita asiakastapaamisilla esimerkiksi sillä kuka on vetovuorossa. Useampi sosiaalityöntekijä koki haasteelliseksi sen, jos asiakasasioita arvioitaessa oltiin niistä eri mieltä. Haastavaksi tilanteen teki se, jos työpari tai yhteistyötaho ei ymmärrä omia tunteitaan ja niiden vaikutusta asiakastyöhön. Tunteiden ja ajatusten ilmaisu koettiin tällöin vaikeaksi, mutta useampi kertoi niitä silti ilmaisevan. Kaikki sosiaalityöntekijät kokivat, että edes jollekin kollegalle on helppo ilmaista tunteita. Useampi sosiaalityöntekijöistä kuvasi yhteistyötahojen käyttävän sosiaalityöntekijän kanssa aikaa omien tunteiden purkamiseen, eikä asiakasasiaan päästy aina yhtä nopeasti. Tässä tilanteessa sosiaalityöntekijät kuvasivat joutuvansa säätelemään tunteitaan.

Tutkielmani viimeinen pääteema, **itsensä kohtaaminen**, koostuu kahdesta yläteemasta, jotka ovat päätöksenteko ja tunteiden reflektointi. Tässä pääteemassa tunneällyn osa-alueista näkyi eniten tunteen käyttäminen ajattelun helpottamiseksi ja tunteiden ymmärtäminen, mutta myös tunteiden havaitseminen, ilmaiseminen ja ymmärtäminen. Sosiaalityöntekijöiden mukaan pienempiin päätöksentekotilanteisiin kuten kahvitauon pitämiseen, vaikutti oma tunnetila. Kun taas asiakkaan asioista tehtäviin päätöksiin, oma tunne ei vaikuttanut sosiaalityöntekijöiden mukaan. Sosiaalityöntekijät osasivat käyttää tunnetta ohjaamaan ajattelua päätöksentekotilanteissa. Sosiaalityöntekijöistä suurin osa reflektoi omia tunteitaan työpäivän aikana ja pohti erityisesti sitä rajaa, kuinka paljon tunteita tulisi vastaanottaa ja käsitellä. Useampi pohti pysähtyvän usein sen äärelle, ettei työhön liittyviä tunteita tulisi liikaa säilöä. Toisaalta, jos asia jäi pohdituttamaan, koettiin tärkeäksi käsitellä se.

Tämän toisen päätutkimustehtävän yhteydessä tarkastelin vielä sosiaalityöntekijöiden antamaa merkitystä tunneällylle suhteessa sosiaalityön käytännön työhön. Tästä sosiaalityöntekijät olivat yksimielisiä ja painottivat tunneällyn ja siihen liittyvien taitojen olevan merkittävä osa sosiaalityötä. Haastateltavien mukaan sosiaalityön käytännön työssä ja etenkin siihen vahvasti liittyvässä ihmisten kohtaamisessa tunneällyn merkitys tunnistettiin. Sosiaalityöntekijät kokivat, ettei tunnetyölle jäänyt riittävästi aikaa ja koettiin merkittäväksi, että tunteiden ja tunneällyn merkitystä tulisi huomioida enemmän sosiaalityön koulutuksessa, mutta myös organisaation toimintatavoissa.

Tutkielman tulosten perusteella voidaan todeta tunneällyn näkyvän sosiaalityön käytännön työssä erilaisissa kohtaamistilanteissa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan kohtaukset liittyvät eritoten asiakkaiden ja muiden työpäivän aikana kohdattujen ihmisten kohtaamisiin. Näihin kohtaamisiin kuitenkin vaikuttaa lait ja säädökset sekä organisaatioiden erilaiset toimintatavat. Lisäksi tunneäly näkyy käytännössä siten, että sosiaalityöntekijät kohtaavat itsensä ja reflektoivat tunnemaailmaa itsensä kanssa. Tunneäly näkyy siten myös sosiaalityöntekijöiden omassa ajatusmaailmassa tunteiden reflektointina.

Kaiken kaikkiaan väitän tutkielmani pohjalta tunneällyn näkyvän haastateltavien sosiaalityöntekijöiden mukaan sosiaalityön käytännössä kolmella eri tasolla. Yhtäältä

tunneällyn osa-alueet kietoutuvat makrotasolla oleviin lain ja säädösten muodostamiin rakenteisiin, toisaalta osa-alueet tulevat näkyviksi myös mesotasolla organisaatioiden asettamien toimintatapojen puitteissa sekä mikrotasolla sosiaalityöntekijän oman professionsa kautta, johon vahvasti kytkeytyy tasapainoilu oman henkilökohtaisen ja ammatillisen ajatusmaailman välillä.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla kiinnostavaa tarkastella tunneällyn ilmentymistä sosiaalityön käytännön eri tasoilla, esimerkiksi sosiaalityössä esihenkilötasolla tai työparityöskentelyssä. Jatkotutkimusaiheena voisi myös olla mielenkiintoista tarkastella sosiaalityöntekijöiden tunneälytaitojen kehittymistä. Tällä tarkoitan sitä, että onko joillekin persoonatyypeille luonnostaan helpompaa omaksua tunneälytaitoja kuin toisille vai onko tunneälytaitoiset ihmiset joutuneet tekemään työtä tunneälytaitojen kehittämiseksi. Toisaalta myös perimän ja kasvatuksen voidaan olettaa vaikuttavan tähän, ja kiinnostavaa olisikin selvittää mikä on näiden kaikkien suhde siihen, että toiset ihmiset ovat tunneälytaitoisempia kuin toiset. Lisäksi tunteiden käsittelylle ei sosiaalityöntekijöiden mukaan aina jäänyt tarpeeksi aikaa, ja olisi tärkeää tarkastella miten sosiaalityöntekijät käsittelevät tunteitaan. Tunteista ja tunneälystä sosiaalityön kentällä tarvittaisiin ehdottomasti enemmän tutkimusta.

Haluan osoittaa kiitokset kaikille haastatteluun osallistuneille, jotka avoimesti keskustelivat tunneällyn tematiikan ympärillä. Toivon osanneeni avata sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä tunneälystä sekä sen ilmenemisestä ja merkityksestä sosiaalityön käytännön työssä. Aineistoni koostui viidestä haastattelusta, joten kovin suoraviivaisia johtopäätöksiä aiheen tiimoilta ei voida tehdä. Lisäksi tutkielmani osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat kaikki kiinnostuneita tutkielmani aiheesta sekä olivat tunnetietoisia ja itsereflektiivisiä. Tulokset saattaisivat olla toisenlaiset, jos tutkielmani olisi osallistunut sellaisia henkilöitä, joille tunteisiin liittyvä keskustelu ei olisi ollut yhtä merkittävää kuin tutkielmani osallistuneille sosiaalityöntekijöille. Jatkotutkimusaiheena voisikin olla kiinnostavaa toistaa oma tutkimukseni, mutta tarkastella ilmiötä vain yhden organisaation sisällä.

Tämän tutkielman tekeminen oli minulle erittäin antoisaa, joskin aika ajoitin raskas prosessi. Itsessään tutkielman tekeminen tuntui minusta jo haasteelta, sillä tieteellisen tekstin tuottaminen ei ole kuulunut vahvimpiin osa-alueisiini. Lisäksi tutkielman aihe

8 LÄHTEET

Aalto, M., Bäckmand, H., Haravuori, H., Lönnqvist, J., Marttunen, M. J., Melartin, T., ... & Vuorilehto, M. (2009). Mielenterveys- ja päihdeongelmien varhainen tunnistaminen: Opas ennaltaehkäisevän työn ammattilaisille. Helsinki: Yliopistopaino.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80082/8c520a2b-6ed1-4789-bc9b8597c85121ee.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Viitattu 11.07.2023]

Ahmed, S. (2014). *Cultural politics of emotion*. Edinburgh University Press.

Bar-On, R. (1997). *EQ-i BarOn emotional quotient inventory: A measure of emotional intelligence: Technical manual*. Multi-Health Systems.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) 1. *Psicothema*, 13-25. <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf> [Viitattu 22.02.2023]

Bar-On, R. (2010). Emotional intelligence: An integral part of positive psychology. *South African Journal of Psychology*, 40(1), 54-62. https://www.researchgate.net/publication/228373303_Emotional_Intelligence_An_Integral_Part_of_Positive_Psychology [Viitattu 22.02.2023]

Bergman-Pyykkönen, M & Salovaara, M. (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. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/fd18d9c7-87a4-487b-acc6-484a4f22f9e0/content> [Viitattu 15.07.2023]

Cherniss, C. (2004). Intelligence, Emotional. Teoksessa Spielberger, C. D. (2004). *Encyclopedia of applied psychology: Volume 2*: 315-319. Oxford: Elsevier https://www.researchgate.net/publication/286092268_Intelligence_Emotion [Viitattu 25.02.2023]

Croell, K., Hetemaa, T., Knappe, N., Leipälä, J., Louet-Lehtoniemi, T., Nieminen, J., ... & Syrjänen, T. (2023). Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Suomessa: Valtakunnallinen asiantuntija-arvio, kevät 2023. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos* 1/2023. <https://www.julkari.fi/handle/10024/146332> [Viitattu 14.07.2023]

Escoda, N. P. & Alzina, R. B. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XX1*, 10, 61-82. <https://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/297> [Viitattu 25.02.2023]

Eskola, J., & Vastamäki, J. (2015). Teemahaastattelu: opit ja opetukset. *Teoksessa Valli, R. & Aaltola J.(toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin, 1, 27-44.* Juva: Bookwell Oy.

Forsberg, H. (1996). Mikä on tietoa lastensuojelussa? Nonverbaalisen tunnetiedon verbalisointiharjoitus. *Janus, 4(4), 381-394.* <https://jyu.finna.fi/Record/arto.012341627> [Viitattu 17.01.2023]

Forsberg, H. (2000). Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista. *Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu, 24, 18-19.* Ensi- ja turvakotien liitto. <https://www.finna.fi/Record/jykdok.850800> [16.01.2023]

Forsberg, H. (2001). "Palaverin päätyttyä pihisimme vihasta"-Väkivalta, auttajat ja kirjoitetut tunteet. *NA, 9, 3-21.*

Forsberg, H. (2002). Tunteet-sosiaalityötä harjoittelevan häpeä?. *Aikuiskasvatus, 22(4), 295-305.* <https://doi.org/10.33336/aik.93437> [Viitattu 17.01.2023]

Forsman, S. (2010). Sosiaalityöntekijöiden jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. *Tampereen yliopisto.* <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8155-0> [Viitattu 19.02.2023]

Fredrickson, B. (2009). *Positivity: Groundbreaking research reveals how to embrace the hidden strength of positive emotions, overcome negativity, and thrive.* New York: Crown Publishers.

Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences.* New York, NY: Basic Books.

Goldberg, L. R. (1990). An alternative "description of personality": The Big-Five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology, 59(6), 1216-1229.* <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.6.1216> [Viitattu 24.02.2023]

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence.* Bantam Books, Inc

Goleman, D. (2009). *Tunneäly – lahjakkuuden koko kuva.* Suomentanut Jaakko Kankaanpää. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy. 11. painos.

Goleman, D. (1999). *Tunneäly työelämässä.* Keuruu: Otava.

Goleman, D. (2000). An EI-based theory of performance. Teoksessa: Goleman, D. & Cherniss, C. *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups and Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.

Goleman, D. (2014). *Aivot ja tunneäly. Uusimmat oivallukset*. Tallinna Raamatutrukikoja OÜ. 1.painos 2014/01.

Granfelt, R. (1999). Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri, Jokiranta, Synnöve, Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli, Pohjola (toim.). *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto. 177–230.

Hee, Y. H.; Lee, S. H. B. & Chung, J. Y. (2019). Research on how emotional expressions of emotional labor workers and perception of customer feedbacks affect turnover intentions: Emphasis on moderating effects of emotional intelligence. *Frontiers in psychology*, 9,2526.

<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.02526/full> [16.02.2023]

Herland, M. D. (2022). Emotional intelligence as a part of critical reflection in social work practice and research. *Qualitative Social Work*, 21(4), 662-678. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/14733250211024734> [Viitattu 19.02.2023]

Hirsijärvi, S., & Hurme, H. (2010). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Howe, D. (2008). *The emotionally intelligent social worker*. New York: Palgrave Macmillan.

https://www.researchgate.net/publication/337198435_The_Emotionally_Intelligent_Social_Worker [Viitattu 20.01.2023]

Hänninen, K., & Poikela, R. (2016). Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa: Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi; Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 148–164. 28.01.2023

Ingram, R. (2013). Locating emotional intelligence at the heart of social work practice. *British journal of social work*, 43(5), 987-1004. <https://doi.org.ezproxy.jyu.fi/10.1093/bjsw/bcs029>. [Viitattu 27.01.2023]

Isokorpi, T., & Viitanen, P. (2001). *Tunnevoimaa!*. Tammi.

Isokorpi, T. (2004). *Tunneoppia: parempaan vuorovaikutukseen*. PS-kustannus.

Jokinen, A. (2017). "Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina". *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti* (3):191–207. <https://journal.fi/janus/article/view/59417>. [Viitattu 16.07.2023]

Juhila, K. (N.d). Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>>. [Viitattu 10.07.2023.]

Juhila, K. (2006). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Kalakoski, V., Laarni, J., & Paavilainen, P. (2007). *Persoona 4: Motivaatio, tunteet ja taitava toiminta*. Helsinki: Edita.

Kempainen, T., & Laitinen, M. (2010). Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 138-177

Knuuttila, S. (2017). Klassiset tunneteoriat ja niiden muunnokset uuden ajan alun filosofiassa. Teoksessa Myllykangas, Mikko & Pietikäinen Petteri (toim). *Ajatusten lähellä: Aatteiden ja oppien historiaa*. Helsinki: Gaudeamus, 118–150. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/309714/Knuuttila_S_Klassiset_tunneteoriat_ja_niiden_muunnokset_uuden_ajan_alun_filosofiassa.pdf?sequence=1 [Viitattu 27.01.2023]

Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka, aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Lappalainen, O. (2017). MyData toimijaverkostona. *Sosiologi-lehti* 1/2017. <https://www.sosiologi.fi/?p=779> [Viitattu 20.02.2022]

Lindh, J. (2019). Monitoimijainen sosiaalityö relationaalisen teorian näkökulmasta. Teoksessa Orjasniemi, T.; Romakkaniemi, M. & Tauro, T.M. (toim.). *Tutkiva sosiaalityö. Muuttuvat rajat ja vastuu – globaali ja lokaali sosiaalityössä*. Talentia lehti: sosiaalityön tutkimuksen seura, 13–28. http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/Tutkiva_sosiaality%C3%B6 [Viitattu 25.02.2023]

Luoto, M. (2008). Tunteita sosiaalityöntekijän arjessa. Teoksessa Huotari, K. & Hurtig, J (toim.). *Sosiaalityötä monitoroimassa*. Helsinki: Yliopistopaino.

Lyubomirsky, S. (2008). *The How of Happiness: A New Approach to Getting the Life You Want*. New York: Penguin Press. <https://psycnet.apa.org/record/2008-05086-000> [Viitattu 10.06.2023]

Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2004). *Emotional intelligence: Science and myth*. MIT press.

Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? Teoksessa Salovey, P. & Sluyter, D (toim.). *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Books.

Mayer, J., Caruso, D., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298. [https://doi.org/10.1016/S0160-2896\(99\)00016-1](https://doi.org/10.1016/S0160-2896(99)00016-1) [Viitattu 20.01.2023]

Mayer, J.; Caruso, D. & Salovey, P. (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-mayercaruso-salovey.pdf> [Viitattu 08.02.2023]

Mayer, J. (2004). What is Emotional Intelligence?. *UNH Personality Lab*. https://scholars.unh.edu/personality_lab/8 [Viitattu 08.02.2023]

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 60, 197-215. https://dx.doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02 [Viitattu 13.02.2023]

Moesby-Jensen, C. K., & Nielsen, H. S. (2015). Emotional labor in social workers' practice. *European Journal of Social Work*, 18(5), 690-702. <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.981148> [Viitattu 13.02.2023]

Molander, G. (2003). *Työtunteet - esimerkinä vanhustyö*. Työterveyslaitos.

Morrison, T. (2007). Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution. *The British Journal of Social Work*, Volume 37, Issue 2. Pages 245-263, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl016> [14.02.2023]

Myllyviita, K. (2016). *Tunne tunteesi* (1. painos.). Duodecim.

Nurmi, J., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L., & Ruoppila, I. (2015). Ihmisen psykologinen kehitys (5. uud. p.). *PS-kustannus*. <https://jyu.finna.fi/Record/jykdok.1494538?sid=2955480978> [Viitattu 27.01.2023]

Nummenmaa, L. (2019). *Tunne- kartasto. Kuinka tunteet tekevät meistä ihmisiä*. Helsinki: Tammi.

Olsson, E. (2006). Tunteet työyhteisöjen voimavarana. *Kide* 5, 8–11. <https://docplayer.fi/18808535-Yliopiston-yhteisolehti-5-2006-tunteitako-kampuksella.html> [Viitattu 04.02.2023]

Opetushallitus. (2014). Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014. Helsinki: Opetushallitus. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/perusopetuksen-opetussuunnitelman-perusteet> [Viitattu 19.01.2023]

Palo, J. (1999). Kuinka tullaan lääkäriksi. *Helsingin Sanomat*, 105–106.

Payne, W.L. (1985). A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence; Self Integration; Relating to Fear, Pain and Desire. *Dissertation Abstracts International*, 47, 203A. <https://philpapers.org/rec/PAYASO> [26.02.2023]

Petrides, K. V. (2011). Ability and trait emotional intelligence. In T. Chamorro-Premuzic, S. von Stumm, & A. Furnham (Eds.), *The Wiley-Blackwell handbook of individual differences* (pp. 656–678). Wiley Blackwell. <https://psycnet.apa.org/record/2011-23563-025> [Viitattu 08.01.2023]

Pirskanen, H. & Eerola, P. (2018). Perhe ja tunteet. *Gaudeamus*. <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/9789523455221> [Viitattu 27.01.2023]

Reijonen, Merja. (2006). *Tunnekokemukset sosiaalialan työyhteisöissä*. Janus Sosiaalipoliitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti 1/2006. Sosiaalipoliittinen yhdistys; Sosiaalityön tutkimuksen seura, 18–28.

Rostila, I. (1990). *Tunnetyöstä sosiaalitoimistoissa*. *Sociologia* 27, 257–266.

Rostila, I. (1997). *Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulotukikeskusteluissa*. Acta Universitatis Tampereensis 547. Tampere: Tampereen yliopisto.

Saarinen, M. (2007). Tunneälykäs esimiestyö. Esimiesten kykypohjaisen tunneälyosaamisen laadullinen kuvaaminen ja määrällinen mittaaminen. Espoo: *Doctoral*

Dissertation Series 2007/2. <https://aaltodoc.aalto.fi/handle/123456789/2839> [Viitattu 15.01.2023]

Salmela, M. (2017). Affektiivinen käänne: Yksi vai monia? Käsitteellisiä ja metodologisia pohdintoja. *Tieteessä Tapahtuu*, 35(2). <https://journal.fi/tt/article/view/61405> [Viitattu 19.07.2023]

Salovey, P. & Mayer, J. D. (1989–90). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3), 185–21.
http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionalIntelligence.pdf [20.01.2023]

Sihvola, J. (1999). Antiikin tunneteoriat nykyajattelun lähtökohtana. Teoksessa Ala, J., Näre, S., Näre, S., Sihvola, J., Takala, J., Heinonen, V., . . . Siltala, J. *Tunteiden sosiologiaa: 2, Historiaa ja säätelyä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 15–47.

Sipilä, A. (2011). Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet: tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. *Doctoral dissertation*, Itä-Suomen yliopisto.
https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/10477/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf [Viitattu 20.03.2023]

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (2023). Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (sote-uudistus). <https://stm.fi/soteuudistus> [Viitattu 14.07.2023]

Talentia. (2022). Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. *Punamusta Oy*. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a> [Viitattu 12.07.2023]

Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta (TENK). (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: *TENK*, 2/2023. (www.tenk.fi) [Viitattu 11.07.2023]

Tuomi, A. (1992). *Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä. Ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä*. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia Sarja B, nro.13. Tampere.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (2016). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus.

Winter, K., Morrison, F., Cree, V., Ruch, G., Hadfield, M., & Hallett, S. (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/bcy016>
[Viitattu 17.02.2023]

LAIT

1301/2014 Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P14> [Viitattu 13.07.2023]

254/ 2015 Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.03.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254> [Viitattu 14.07.2023]

9 LIITTEET

Liite 1: Tutkimushaastattelupyyntö

Hei,

Olen sosiaalityön maisterivaiheen opiskelija, ja teen Jyväskylän yliopistossa Pro gradu -tutkielmaa tunneällyn ilmenemisestä sosiaalityön käytännön työssä. Sovit tutkielmaani haastateltavaksi, jos toimit tällä hetkellä (työkokemusta vähintään puoli vuotta) jossain organisaatiossa laillistettuna tai sijaispätevänä sosiaalityöntekijänä. Haastattelujen avulla kerätään tietoa siitä, miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät tunneällyn sekä siitä, miten ja millaisissa tilanteissa tunneäly ilmenee sosiaalityön käytännön työssä. Olen lisäksi kiinnostunut siitä millaisen merkityksen sosiaalityöntekijät tunneällylle antavat suhteessa sosiaalityön käytännön työhön.

Haastattelut toteutetaan Teams- sovelluksella, ja niihin kannattaa varata noin 1 tunti aikaa. Haastattelut nauhoitetaan, mutta niitä ei käytetä muuhun tarkoitukseen kuin tämän tutkielman tekemiseen. Haastattelumateriaali tuhotaan tutkielman valmistumisen jälkeen. Haastattelussa kertomasi asiat ovat luottamuksellisia ja tutkielmassani haastateltavien anonymiteetti turvataan. Noudatan Jyväskylän yliopiston ohjeita tutkimuksen eettisyyden suhteen. <https://www.jyu.fi/fi/tutkimus/tutkimusetiikka/tutkimuseettiset-ohjeet>.

Voit kysyä minulta mitä tahansa tutkielmastani ennen haastattelua, haastattelun aikana tai sen jälkeen. Osallistumalla haastatteluun annat luvan käsitellä niitä tietoja,

joita minulle haastattelussa kerroit. Voit kuitenkin missä tahansa haastattelun vaiheessa kertoa minulle haluavasi keskeyttää haastattelun tai ettet halua tietojasi käsiteltävän tutkimuksessa.

Mikäli mielenkiintosi herää osallistua haastatteluun, pyydän ilmoittamaan siitä minulle 8.4.2023 mennessä puhelimitse, sähköpostitse, kommentoimalla tähän julkaisuun tai laittamalla Facebookissa yksityisviestiä. Yhteydenottosi jälkeen palaan sinulle asiaan sopiaksemme sinulle sopivan haastatteluajan.

Iso kiitos sinulle tutkielmaani osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin,

Jenna Lähtenmäki

puh.

sähköposti

Liite 2: Haastattelulomake

Taustatiedot:

- Laininen vai sijaispätevä sosiaalityöntekijä:
- Koulutus:
- Sektori:
- Työkokemus:

HAASTATTELUN TEEMAT:

1. Sosiaalityöntekijöiden ymmärrys tunneälystä

- Mitä tunneäly mielestäsi tarkoittaa? (Mistä se mielestäsi koostuu?)
- Millaisia piirteitä tunneälykkäällä ihmisellä on?

2. Tunneälyn osa-alueet ja niiden näkyminen sosiaalityön käytännön työssä

- Tunteiden havaitseminen ja ilmaiseminen sosiaalityön käytännön työssä
- Tunteiden käyttäminen ajattelun ohjaamisessa sosiaalityön käytännön työssä
- Tunteiden ymmärtäminen sosiaalityön käytännön työssä
- Tunteiden hallitseminen ja säätely sosiaalityön käytännön työssä

3. Tunneälyn merkitys sosiaalityön käytännön työssä

- Missä sosiaalityön käytännön työn tilanteissa mielestäsi tunneälyä tarvitaan eniten? Entä missä vähiten?
- Millaisissa tilanteissa tunneälystä ei ole hyötyä?
- Miten tunneäly mielestäsi näkyy sosiaalityön käytännön työssä?
- Millainen merkitys tunneälyllä on mielestäsi sosiaalityön käytännön työssä?