

**Niina Nevala**

**TUNNEÄLYN KEHITTÄMISEN VAIKUTUS  
VUOROVAIKUTUS- JA OHJAUSTAITOIHIN**

**Opinnäytetyö  
KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Maaliskuu 2010**



<b>Yksikkö</b> Ylivieska	<b>Aika</b> Maaliskuu 2010	<b>Tekijä/tekijät</b> Niina Nevala
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaalialan koulutusohjelma		
<b>Työn nimi</b> Tunneällyn kehittämisen vaikutus vuorovaikutus - ja ohjaustaitoihin		
<b>Työn ohjaaja</b> Harriet Tervonen	<b>Sivumäärä</b> 45	
<b>Työelämäohjaaja</b>		
<p>Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa ja testata uusi palvelutuote mainosmateriaalipohjineen NN – Project Ky:lle. Yritys edustaa ohjaus-, koulutus- sekä tapahtumatuotantopalveluja. Palvelutuote sisältää tunneälytaitojen tutkimiseen pohjautuvan rungon, joka on mahdollista toteuttaa yksilö - tai ryhmätasolla erimittaisina projekteina.</p> <p>Testiryhmä kokoontui vuoden ajan kerran kuukaudessa tutkimaan mittarityöskentelyn kautta omia ajatuksiaan, asenteitaan ja arvojaan. Ryhmän jäsenet arvioivat vuoden jälkeen, miten tunneällyn kehittäminen on vaikuttanut heidän vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihinsa.</p> <p>Ryhmän jäsenten arviointi tunneällyn kehittämisen vaikuttavuudesta vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin on ollut todella positiivista. Ryhmän jäsenet kokivat saaneensa monenlaisia uusia työkaluja vuorovaikutustilanteisiinsa. Heidän kykynsä arvioida asiakokonaisuuksia parani sekä eri näkökulmien huomioiminen vähensi konfliktiherkkyttä.</p> <p>Palvelutuote on suunnattu ennen kaikkea ohjaustyötä tekeville ihmisille, mutta myös muille itsensä kehittämisestä kiinnostuneille ja vapauden olotilaan haluaville.</p> <p>Tunneällyn kehittäminen uudeksi toimintamuodoksi on tullut NN – Project Ky:n Arjen loisto ja elämän ilo <sup>TM</sup> - tuotetarjottimelle.</p>		

<b>Asiasanat</b> elämäntoiminta, itsetuntemus, tunneäly, tunneälytaito
---------------------------------------------------------------------------



<b>CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES</b>	<b>Date</b> March 2010	<b>Author</b> Niina Nevala
<b>Degree programme</b> Social Services		
<b>Name of thesis</b> The effect of developing emotional intelligence on interaction and guidance skills		
<b>Instructor</b> Harriet Tervonen		<b>Pages</b> 45
<b>Supervisor</b>		
<p>The aim of this functional diploma work was to produce and test a new service product and its advertising material for NN-Project Ky, which represents guidance-, education- and event production services. The service product includes a framework that is based on studying emotional intelligence skills. This framework can be utilised both for individuals and groups in projects of different lengths.</p> <p>The test group met once a month for a year in order to examine their own ideas, attitudes and values through the framework. After the year the members of the group evaluated how developing emotional intelligence has affected their interaction and guidance skills.</p> <p>The evaluations that the group members gave on how developing emotional intelligence affects interaction and guidance skills were amazingly positive. The group members felt they had found various new tools for interactive situations. Their ability to assess contexts was improved and the ability to take different points of view into consideration lessened the tendency for conflicts.</p> <p>The service product is designed mainly for people in guidance work, but also for others interested in developing themselves and seeking a sense of freedom.</p> <p>Developing emotional intelligence is a new addition to the product range of Arjen loisto ja elämän ilo Team of NN- Project KY.</p>		
<b>Key words</b> life management, self-knowledge, emotional intelligence, emotional intelligence skills		

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 PROJEKTIN TAUSTA JA TAVOITTEET</b>	<b>2</b>
2.1 Aiheen valinnan perustelut	2
2.2 Projektin tavoitteet	3
<b>3 MITÄ TUNNEÄLYTAITO ON?</b>	<b>5</b>
3.1 Itsetuntemus ja itsehallinta	5
3.2 Motivaatio	7
3.3 Empatia	8
3.4 Sosiaaliset kyvyt	8
<b>4 VUOROVAIKUTUS - JA OHJAUSTAITO</b>	<b>9</b>
4.1 Sanallinen ja sanaton viestintä	10
4.2 Kuunteleminen	11
4.3 Dialogi	12
<b>5 PROJEKTIN SUUNNITTELU</b>	<b>14</b>
5.1 Tarpeen tunnistaminen	14
5.2 Tarpeen määrittely	15
5.3 Suunnittelu	15
<b>6 PROJEKTIN TOTEUTUS</b>	<b>21</b>
<b>7 PROJEKTIN ARVIOINTI</b>	<b>27</b>
<b>8 POHDINTA</b>	<b>34</b>
<b>LÄHTEET</b>	
<b>LIITTEET</b>	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe on tunneälyn kehittämisen vaikutus vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin. Tunneälytaitojen kehittäminen on hyvin ajankohtaista palveluammateissa, niin ohjaustyötä tekevien ihmisten keskuudessa kuin yksityiselämässäänkin. Elämäntapamme on muuttunut hyvin kiireiseksi, mikä vaatii ihmiseltä paljon. Onneen ja menestykseen halutaan heti, vaikka tiedostetaankin, että se ei ole realistisesti mahdollista.

Tämän päivän vaativa, mutta laadukkaasti tuotettava ohjaustyö vaatii ohjaajalta ominaisuuksia, jotka eivät kehity ainoastaan kirjoista opiskelemalla eivätkä kasvatuksen tuloksena. Tunneälytaitoinen ihminen, joka on ihmissuhdeammattilainen, havaitsee, miten erilaiset tunteet vaikuttavat hänen ajatuksiinsa ja tekoihinsa. Hän havaitsee myös, miten omat tunneilmaisut vaikuttavat muihin. Ihminen voi näyttää ulospäin sosiaalisesti sujuvalta, mutta vuorovaikutuksesta puuttuu silti aitoa tunnetta ja syvyyttä. Sosiaalisen vuorovaikutuksen perusta on itsetuntemus. Jotta ihminen voisi toimia asiakaslähtöisesti ja tuloksellisesti muiden ihmisten kanssa, hänen on ensin opittava tuntemaan itsensä. Ihmisten kanssa työskentelevien on opittava erottamaan itsestä lähtöisin ja toisista lähtöisin olevat vastatunteet.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä kokeiltiin vuoden ajan toimintamallia, jossa kehitettiin tunneälytaitoja ja sen vaikutusta vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin. Ryhmään osallistui seitsemän henkilöä, jotka tekevät erilaista ohjaustyötä. Henkilöt osallistuivat vuoden ajan kerran kuukaudessa vuoden ryhmätapaamisiin, jossa käytiin läpi elämäntaitomittareiden avulla itsetuntemukseen liittyviä asioita. Ryhmän jäsenet kehittivät tunneälytaitojaan itseohjautuvasti. Vuoden jälkeen ryhmän jäsenet arvioivat, miten tunneälyn kehittäminen on vaikuttanut heidän vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihinsa.

Vuorovaikutus- ja ohjaustaitojen kehittyessä ohjaustyö on saanut positiivisen kehityksen. Tunneälyn kehittämisen toimintamuoto onkin tullut uudeksi tuotteeksi NN – Project Ky:n Arjen loisto ja elämän ilo <sup>TM</sup> tuotetarjottimelle.

## **2 PROJEKTIN TAUSTA JA TAVOITTEET**

Eri alojen ohjaustyö on tänä päivänä haastavaa. Yksi yleinen piirre ihmisen käyttäytymisessä, toisin kun ennen, on menestyksen ja onnen tavoittelu mahdollisimman nopeasti. Kuitenkin tiedostetaan, ettei ole realistisesti mahdollista päästä tavoitteisiin heti. Ihmiset ovat enenevässä määrin moniongelmaisia. Uusiin haasteisiin on vastattava ja se vaatii ohjaajalta sekä ohjaustyöltä paljon. Lisäksi tarvitaan resursseja sekä henkilöstön jaksamista.

### **2.1 Aiheen valinnan perustelut**

Ammatillinen suuntautumiseni palveluohjaukseen sekä työhistoriani auttoivat minua opinnäytetyön aiheen valinnassa. Opinnäytetyö on minulle ammatillisesti merkityksellinen ja tärkeä. Olen kehittänyt vuorovaikutus- ja ohjaustaitojani sekä pitänyt itsestäni huolta jo reilu kymmenen vuotta tunneälyn kehittämisen menetelmällä. Halusin laajentaa kokemuspohjaani ja tehdä tutkimuksen siitä, miten eri ihmiset kokevat tunneälyn kehittämisen vaikutuksen vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihinsa. Opinnäytetyö on samalla pilotointi NN – Project Ky:n uudelle tuotteelle. Uusi tuote on toimintamalli yksilö- tai ryhmävalmennuksiin. Uskon, että tulevaisuudessa löytyy kysyntää tällaista palvelua kohtaan ohjaustyötä tekevien ihmisten keskuudessa. Ohjaustyötä tekevät ammattilaiset, kuten esim. sosionomit, tarvitsevat tukipalvelua käytäntöön, kehittyäkseen taitavina ohjaajina sekä jaksakseen paremmin työssään moniongelmaisten ihmisten keskuudessa.

Nykyisin onnistuneessa ihmissläheisessä työssä tarvitaan muutakin kuin pelkkää teknistä osaamista. Taitavakaan osaja ei menesty ilman tunneälytaitoja. Tunneälytaitoinen ihminen on tietoinen itsestään, luottaa itseensä ja pystyy ajattelemaan asioita myös muiden ihmisten kannalta. Tunneälytaitoinen ihminen havaitsee, miten erilaiset tunteet vaikuttavat hänen ajatuksiinsa ja tekoihinsa. Hän havaitsee myös, miten omat tunneilmaisut vaikuttavat muihin. Ihminen voi näyttää ulospäin sosiaalisesti sujuvalta, mutta vuorovaikutuksesta puuttuu silti aitoa tunnetta ja syvyyttä. Sosiaalisen vuorovaikutuksen perusta on itsetuntemus. Jotta ihminen voisi toimia asiakaslähtöisesti ja tuloksellisesti muiden ihmisten kanssa,

hänen on ensin opittava tuntemaan itsensä. Ihmisten kanssa työskentelevien on opittava erottamaan itsestä lähtöisin ja toisista lähtöisin olevat vastatunteet.

Tunneälytaitojen oppiminen on haastavaa. Tietoja voi siirtää sukupolvelta toiselle, mutta omien tunteiden osalta jokaisen ihmisen on aloitettava aina alusta. Tunneälytaidot ovat yksilöllisintä ja yksityisintä ihmisessä, joten niiden kehittämisessä ei voi antaa valmiita ratkaisuja tai yleistyksiä. Ihmisenä kasvamisen prosessia ei voi ulkopuolelta jouduttaa, eikä siihen voi pakottaa. Ratkaisevaa on ihmisen oma tahto oppia rehellisesti kohtaamaan omat tunteensa ja toimintansa seuraukset, sekä toimimaan tunneälykkäämmin.

Tutkimusmenetelmäksi valitsin toiminnallisen opinnäytetyön, koska toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla myös jonkin tapahtuman toteuttaminen. (Vilkk&Airaksinen 2003, 9.)

Tämän opinnäytetyön aihe soveltui minulle projektiluontoisuutensa vuoksi hyvin, koska halusin käytännössä kokeilla vuoden ajan yritykselle tulevan palvelutuotteen toimivuutta. Tämän lisäksi tuotan mainosmateriaalipohjan markkinointia varten. Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen. Tilaajana on NN - Project Ky, joka on ohjaus-, koulutus- sekä tapahtumatuotantopalveluja tuottava yritys. Ohjauspalveluita yritys tuottaa yksityisille ihmisille, yhdistyksille, yrityksille ja julkishallinnolle. Ohjauspalveluihin kuuluvat yksilö- ja ryhmäohjauspalvelut.

## **2.2 Projektin tavoitteet**

Projektille on asetettu kolme tavoitetta. Ensimmäisenä tulostavoitteena on tuottaa tilaajayritykselle uusi tuote, joka sisältää itsensä tutkiskeluun pohjautuvan rungon ja joka on mahdollista toteuttaa yksilö- tai ryhmätasolla. Tavoitteena on tuottaa sellainen runko, joka on mahdollista toteuttaa tulevaisuudessa ajallisesti erimittaisina projekteina. Toisena tulostavoitteena on tuottaa mainosmateriaalin pohja markkinointia varten.

Kolmantena tutkimuksellisena tavoitteena on selvittää, miten tunneälytaidon kehittäminen vaikuttaa vuorovaikutustaitoihin ja ohjaustyöhön. Rajaan tutkimustyöni vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin. Lisäksi rajaan dialogiin ohjauksen vuorovaikutuksen tuottamisen tapana. Ohjaus vuorovaikutuksen tuottamisen tavasta rajaan ulkopuolelle neuvottelun ja keskustelun. Rajaan tutkimuksen ulkopuolelle myös työssä jaksamisen näkökulman.

Tutkimusongelmani on; miten osallistujat kokevat tunneälyn kehittämisen vaikuttaneen vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihinsa?



### 3 MITÄ TUNNEÄLYTAITO ON?

Tunneäly on kykyä havaita ja hallita sekä omia, että muiden tunteita ja ottaa tunteista oppia ajatteluun. Siinä on kysymys ihmisen kyvystä ymmärtää ulkoapäin itseään ja muita, sekä hyödyntää tätä ymmärrystä arkipäivän tilanteissa ja sosiaalisissa suhteissa. Tunneäly tai sen puute näkyvät eritasoisina tunneälytaitoina. Tunneälytaitoon sisältyy olennaisesti henkilökohtaisista taidoista: itsetuntemus, itsehallinta ja motivaatio sekä sosiaalisista taidoista empatiakyky ja sosiaaliset kyvyt. (Isokorpi 2004,19-30;Miettinen & Miettinen 2000, 53.)

Tunneälyssä tärkein osa-alue on kyky tunnistaa omat tunteensa eri tilanteissa. Tunneälytaitoisuus ei ole helposti saavutettava ominaisuus, vaan suostumista hitaaseen ja usein kipeäänkin kasvuun, jonka lopputuloksena on vapauden olotila. Tunneälytaitoisuuden kehittyessä ahdistus vähenee, joka lisää ihmisten välistä aitoutta ja mutkattomuutta. Tunneälytaitoinen ihminen kykenee myös kiintymään – sekä ihmisiin ja tekemisiin. Ihmisen omanarvontunto on seurausta siitä, että ihminen on tullut rakastetuksi omana itsenään, tunteineen kaikkineen. (Isokorpi 2004, 18.)

Seuraavaksi avaan tutkimuksessani keskeisiä käsitteitä, jotka liittyvät olennaisesti tunneälytaitoon. Keskeiset käsitteet ovat itsetuntemus, itsehallinta, motivaatio, empatiakyky ja sosiaaliset kyvyt.

#### 3.1 Itsetuntemus ja itsehallinta

Itsetuntemusta voidaan lähestyä kahdelta eri suunnalta. Ensinnäkin itsetuntemukseen liittyy oman psyyken toiminnan ymmärtäminen. On siis hahmotettava ikään kuin käyttöohjeet ”sisäisen koneiston” toimintaa varten. Psykyke on itsenäinen kokonaisuus, johon voi vaikuttaa, ja parhaimmillaan seurauksena on parempi, kiinnostavampi ja innostavampi elämä. Toisekseen itsetuntemuksen tehtävä on syventää oman elämän merkitystä, vastata tai ainakin tutkia vastauksia kysymyksiin esimerkiksi ”Kuka minä olen?”, ”Miksi olen

olemassa?” ”Mistä olen tullut, minne olen menossa?”, ”Mitkä ovat elämäntehtäväni?”, Tätä voisi kutsua myös henkiseksi työksi tai henkisyiden etsimiseksi. Siihen liittyy tietysti oman psyykkisen toiminnan tunteminen. Se on lisäksi ihmisen ydinolemuksen, sisäisen minän ja elämäntarkoituksellisuuden selvittämistä. (Dunderfelt 2006, 18.)

Itsetuntemus on tarkka käsitys omista taidoista ja todellisuuteen perustuvasta itseluottamuksesta. Ihmisenä kehittyminen on itsensä tuntemista. Itsetuntemus on itseään koskevien tietojen käsittelyä. Itsetuntemuksen syvyys tulee esiin siinä, miten yksilö oivaltaa omaa rakennettaan, joka on hänen kasvatuksensa ja kokemustensa summa. Itsetuntemus johdattaa yksilön uudelle näköalapaikalle näkemään itsensä, miksi käsittää oman elimistönsä ja sen toimintojensa tuntemisen. Itsensä tunteva ihminen on selvillä ajattelunsa ja oppimisensa tasosta sekä kyvyistään viestiä ja kuunnella. Hän on selvillä omasta minuudestaan, erillisyydestään, kokemusmaailmastaan, elämänhistoriastaan, arvoistaan ja tunnerakenteestaan. Itsetuntemus on kokemukseen perustuvaa oppimista. Se on menneisyyden ja nykyisyyden välistä vuoropuhelua. Itsetuntemuksen lisääminen merkitsee pysähtymistä omien sisäisten tieto- ja tunneprosessien eteen. (Goleman 2006, 362; Raatikainen 1988, 82–83; Miettinen & Miettinen 2000, 53-54).

Itsetuntemus on sosiaalisen vuorovaikutuksen perusta. Jotta ihminen voisi toimia viisaasti muiden ihmisten kanssa, hänen on ensin opittava tuntemaan itsensä. Itsetuntemukseen liittyy olennaisesti itsensä ymmärtäminen, hyväksyminen ja kunnioittaminen sellaisena kuin on. Psykologista itsetuntemusta kutsutaan inhimilliseksi kasvuksi ja henkistä itsetuntemusta henkiseksi kehitykseksi. Ihmiselämässä tarvitaan näitä molempia. Itsetuntemuksen perustotuus on, että kaikki ihmiset koemme maailman oman itsemme kautta. Kaikki mitä näemme ja kuulemme, kosketamme ja aistimme, käy oman minuutemme suodattimen läpi. Tämä on kaiken itsetuntemuksen peruslähtökohta. (Isokorpi 2004, 32; Dunderfelt 2006, 20.)

Itsehallinta on tunteiden käsittelemistä niin, etteivät ne haittaa tehtävien suorittamista vaan helpottavat sitä. Se merkitsee mm. tunnollisuus ja mielihyvän

lykkäämistä tavoitteisiin pyrittäessä sekä toipuminen ahdistavista tunteista (Goleman 2006,362).

Tunteiden hallinta tarkoittaa sitä, että osaa käyttää tunteita omia tavoitteitaan ja päämääriään palvelevalla tavalla. Arkipäivän töissä sekä arkielämässä tulee esille usein tilanteita, jossa syntyy epävarmuutta, ja sen ohella erilaisia tunteita. Tunteiden hallinta edellyttää omien tunteiden tunnistamista erilaisissa tilanteissa. Tunnistamisen jälkeen voi tunteen ottaa haltuun. Tunteiden haltuunotto merkitsee uskallusta kokea ja tuntea tunteet, mutta ei välttämättä toimia niiden vallassa. Kun tunteet otetaan hallintaan, ihminen on ”sinut” tunteiden kanssa. Tunteiden tunnistaminen ei riitä, vaan on osattava ilmaista niitä. Hallintakyky tulee usein esiin tilanteissa, joihin liittyy epävarmuutta. Tunteiden hallinta kuuluu terveeseen itsetuntemukseen. (Isokorpi 2004, 21;Miettinen & Miettinen 2000, 53-54.)

Oman mielensä hallitseminen vaatii harjoittelua. On turha odottaa elämän jännityksen säilyvän, ellei harjoittele innostumista. Hyvä harjoittelutapa on ajatella määrätietoisesti, kuinka jännittävää elämä on, kuinka mielenkiintoista on työ ja kuinka kiehtovia elämän tarjoamat tilaisuudet ovat. (Peale 1998, 228.)

### **3.2 Motivaatio**

Motivaatio on johdettu sanasta movere, joka merkitsee liikkumista. Myöhemmin termiä on laajennettu tarkoittamaan käytännöstä virittävien ja ohjaavien tekijöiden järjestelmää. Motivaation kantasana on motiivi. Motiivit virittävät ja ylläpitävät yksilön yleistä käyttäytymisen suuntaa. Ne ovat päämääräsuuntautuneita, joko tiedostamattomia tai tiedostettuja. Motiiveista puhuttaessa viitataan tarpeisiin, haluihin, vietteihin ja sisäisiin yllykkeisiin sekä palkkioihin ja rangaistuksiin. Motivaatio on kyky saada elämän syvimmistä tarpeista voimaa.(Goleman 2006, 362;Ruohotie 1998, 36).

### 3.3 Empatia

Empatia merkitsee toisen ihmisen eläytyvää ymmärtämistä, myötäeloa ja ymmärrystä. Se on elämistä siinä mielessä, että empatia henkii toisen kanssa koettua ja jaettua tunnetta sekä ymmärtämistä siinä mielessä, että älylliset tekijät, kuten oivallus, ovat mukana empaattisessa prosessissa. (Kalliopuska 1997, 11-13.)

Yleisesti hyväksytty tosiasia on, että empatia on jonkinlainen elimistön kokonaistapahtuma. Empatian psyykkiset osat voidaan karkeasti jakaa kahdeksi pääluokaksi: affektiiviseksi eli tunteeseen liittyväksi ja kongnitiiviseksi eli tietoon ja kokemukseen perustuvaksi. (Kalliopuska 1997,14,18.)

On syytä muistaa, että empatiassa tapahtuu kahden ihmisen välinen vastavuoroisuus, jossa tietty tunne jaetaan, ja laadullisesti elämys yhtä lailla koetaan. Empatiaa kokiessaan yksilö vain hetkellisesti samaistuu toisen osaan ja jakaa toisen tunteet ja ajatukset. Sen jälkeen hän etäistää tilanteen ja tarkkailee tilannetta kauempana omana itsenään, objektiivisesti. Empatian edellytyksenä vuorovaikutuksessa on aito kiinnostus toisia ihmisiä kohtaan sekä ottaa huomioon toisten tarpeet. (Isokorpi 2004, 30;Kalliopuska 1997, 23,27.)

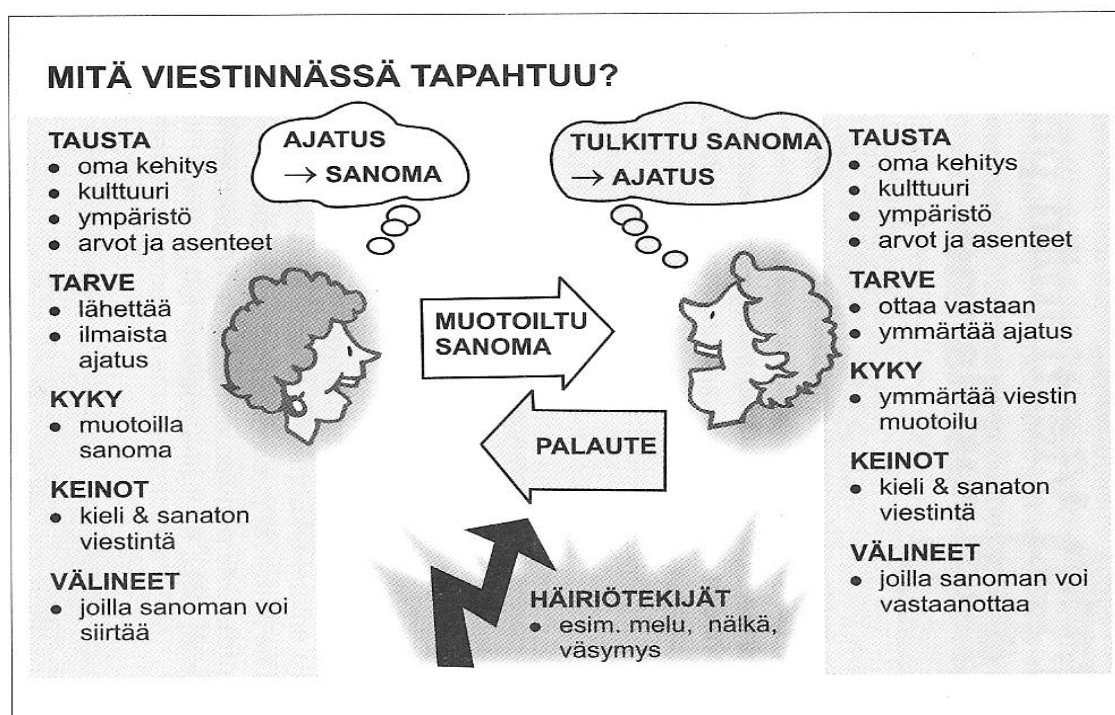
### 3.4 Sosiaaliset kyvyt

Tunneälytaitoisuudessa sosiaaliset taidot erotetaan vuorovaikutustaidoista, jotka ovat pinnallisempia taitoja kuin sosiaaliset taidot. Tällaisia ovat esim. käyttäytymisen etiketit ja hyvät tavat. Sosiaaliset taidot toimivat rohkeutta, kiinnostusta ja syvyyttä antavina tekijöinä ihmissuhteissa. Sosiaalisella kyvykkyydellä ja vastuulla tarkoitetaan niitä kykyjä ja ominaisuuksia, joiden avulla mahdollisuudet kanssakäymiseen avautuvat ja jotka syventävät vuorovaikutusta. Sosiaaliset taidot voidaan määritellä sosiaalisesti hyväksyttäväksi opituksi käyttäytymiseksi, joka luo edellytyksiä ihmisen rakentavaan vuorovaikutukseen toisen kanssa. (Isokorpi 2004, 28;Kauppila 2005, 125.)

## 4 VUOROVAIKUTUS - JA OHJAUSTAITO

Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu positiivinen sosiaalinen kontakti, jonka muodostumisen edellytyksenä on, että toinen henkilö tulkitsee toisen kontaktipyrkimyksen. Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu keskinäistä luottamusta. (Kauppila 2005, 70.)

Vuorovaikutustilanteen perusosat ovat lähettäjä, viesti ja vastaanottaja. Ajatukset eivät siirry sellaisenaan ihmiseltä toiselle, vaan välissä on aina lähettäjän sanoman muotoileminen ja vastaanottajan sanoman tulkitseminen. (Vartiainen-Ora 2002, 9.)



KUVIO 1. Viestinnän perustilanne (Vartiainen-Ora 2002, 10)

Vuorovaikutus on toimivaa silloin, kun puhuja ja kuuntelija osaavat ja uskaltavat ilmaista itseään. Itseilmaisuus ja toisen huomioon ottaminen vaativat avoimuutta. Avoimuus vuorovaikutuksessa tarkoittaa, että ilmaisuus on yhdenmukaista tunteiden kanssa. (Laine, Ruishalme, Salervo, Siven & Välimäki 2003, 274.)

#### 4.1 Sanallinen ja sanaton viestintä

Sanallinen viestintä on puhumista ja esittämistä sosiaalisessa tilanteessa. Keskustelu on sosiaalisen vuorovaikutuksen perusmuoto, jossa kieltä käytetään järjestelmällisesti, luovasti ja tavoitteellisesti ihmisten kesken. Keskustelun vuorovaikutteisuus näkyy osallistujien puheen ja kuuntelun vuorottelemisena ja siihen liittyvinä sanattomina toimintoina, kuten ilmeinä ja eleinä. (Kauppila 2005, 179.)

Sanat liittyvät tilanteeseen ja saavat merkityksensä siitä hetkestä, missä ne sanotaan ja siitä tavasta, jolla ne ilmaistaan. Ilmaisua on se, joka vaikuttaa ja jolla on merkitys. Ilmaisua ei voi toistaa, se on ainutkertainen. Kieli, ilmaisu ja merkitykset ovat sopimuksenvaraisia ja siten vaihtelevat alueellisesti ja kulttuurillisesti. On tärkeää havaita, että erilaisissa kulttuureissa elävät ihmiset elävät itse asiassa erilaisessa todellisuudessa, koska kieli ja sanat, joilla he ajattelevat ja kertovat asioista toisille ihmisille poikkeavat jonkin toisen kulttuurin kielestä ja sanoista. Sanojen merkitykset ovat ihmisten mielessä ja sanat ovat tämän mielen sisällön edustajia. Vaikka vuorovaikutus olisi kuinka järkipiperäistä tahansa, se voi silti epäonnistua, koska ihmiset yksinkertaisesti tarkoittavat sanoilla eri asioita. Väärinymmärrys ei välttämättä johdu vuoropuhelun osapuolista, vaan heidän erilaisista kielistään, merkityksistään ja todellisuudestaan. (Puro & Matikainen 2000, 16-18.)

Ihmisten väitetään viestittävän sanattomasti enemmän kuin sanoillaan. Sanattoman viestinnän on havaittu olevan kriittisissä tilanteissa luotettavampaa kuin sanallisen. Sanattomaan viestintään kuuluu ilmeiden ja eleiden lisäksi ihmisten vaatteet ja niiden värit. Ihmisen ympäristössä ajankäyttö (kronemiikka) ja tilankäyttö (proksemiikka) ovat sanatonta viestintää. Viestinnän ympäristötekijät, kuten kalusteet, taulut ja tekstiilit, ovat osa viestintää. Lisäksi ihminen elehtii kehollaan ja liikkumisellaan – puhutaan ”kehon kielestä”. Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu sanallisen ja sanattomien viestien yhdenmukaisuus. (Kauppila 2005, 34.)

## 4.2 Kuunteleminen

Kuulemista ja kuuntelemista käytetään joskus arkikielessä samaa tarkoittavina asioina. Kuunteleminen on paljon enemmän kuin kuuleminen. Kuulemme liikenteen melun, kirkonkellojen soiton jne. Kuuleminen on aistitoiminto. Se on passiivista toimintaa, äänien tajuamista. Kuunteleminen on puolestaan aktiivista toimintaa: se vaatii kuuntelijalta valintaa, keskittymistä ja tulkintaa. (Vartiainen–Ora 2002, 7.)

Kuunteleminen on ikään kuin kehityksellinen edellytys monipuolisempien vuorovaikutustaitojen kehittymiselle. Kuuntelemattomuus ja puhumattomuus paljastaa herkästi jonkin seikan olevan vialla vuorovaikutustilanteessa. Kuulluksi tuleminen on tärkeää, koska se on yksi perustarpeistamme. Aito ja avoin kuunteleminen tarkoittaa toisen kunnioittamista. (Kalliopuska 1998,13;Puro& Martikainen 2000, 48;Huhtinen 2002, 26.)

Omat taustamme, tarpeemme, kykymme, keinomme ja käytettävissä olevat viestinnän välineemme vaikuttavat siihen, kuinka kuulemme toisen ihmisen lähettämän viestin. Kuunteleminen prosessina lähtee asenteestamme. Avoin kuuntelu on kuulemista ilman oman mielensisältönsä aktivoitumista (Raatikainen 1988,42; Vartiainen–Ora 2002, 11.)

Hyvää kuuntelemista on taito katsella asioita toisen ihmisen näkökulmasta, halu ymmärtää hänen tarkoituksensa ja osoittaa huomaavaisuutta puhujaa kohtaan. Kuuntelemisen taito on itsetuntemusta: taitoa tunnistaa ne omat tunnetilat, asenteet, oletukset ja ennakkoluulot, jotka vaikuttavat kuullun tulkintaan. Kuuntelemisen taito on itsearviointia ja omien tulkintojen kyseenalaistamista. Kyseessä on vuorovaikutuksellinen kuunteleminen, jonka seurauksena on kuulluksi tuleminen. (Puro & Martikainen 2000, 48.)

Kuuntelemisen taito on itsetuntemusta: taitoa tunnistaa ne omat tunnetilat, asenteet, oletukset ja ennakkoluulot, jotka vaikuttavat kuullun tulkintaan. Kuuntelemisen taito on itsensä kehittämistä ylhäältä seuraamalla menestyvien kommunikoijien toimintamalleja ja toisaalta tarkkailemalla ja arvioimalla omaa

kommunikaatiokäyttäytymistään ympäristöltä saadun palautteen perusteella. Itsearviointi ja omien tulkintojen kyseenalaistaminen on kuuntelemisen taitoa. (Puro & Martikainen 2000, 49-50.)

### **4.3 Dialogi**

Ohjauksella autetaan asiakasta auttamaan itseään. Asiakkaan voimaantuminen (empowerment) ja itseohjautumisen vahvistuminen saadaan aikaan ottamalla huomioon asiakkaan oma-aloitteisuus ja vastuullisuus. Ohjaus vuorovaikutuksen tuottamisen tapana perustuu lähinnä neuvotteluun, keskusteluun ja dialogiin. (Ihalainen Pekka 2010.)

Dialogi tulee sanasta "dia-", joka merkitsee "läpi" sekä "logos", joka on alunperin tarkoittanut "väliin kerättyä" tai "välillä olevaa". Dialogissa kerätään väliin (suhteessa toiseen ihmiseen) jotain, jota ei voi yksin saavuttaa. Dialogi tarkoittaa tarkoitusten ja ajatusten selvittämistä, yhteistä tiedonvirtaa. Isaacs (2001) korostaa, että dialogia on kyky ottaa vastaan sanoja ja hiljentää oma sisäinen hälinä. Saavalaisen (1999) mukaan dialogin käyttö vuorovaikutuksessa mahdollistaa toisen ihmisen ymmärtämisen. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 64-65.)

Dialogi on yhdessä ajattelemisen taitoa. Se tähdentää käsitystä, että ajattelu on pohjimmiltaan yhteisöllistä, kollektiivista. Sitä ei voi tehdä yksin. Omat ääneen lausutut ajatukset synnyttävät toisessa uusia ajatuskulkuja. Perusidea on, että ihmiset kehittävät keskustelun aikana näkemyksiään ennestään tutuista asioista. Vuoropuhelussa on tapa keskustella toisen ihmisen, toisten ihmisten kanssa. Monista keskustelun muodoista, kuten, rupattelu tai väittely – dialogi eroaa siten, että sen ainoana tavoitteena on synnyttää uutta, aikaisempaa syvempää ymmärrystä kaikkien keskusteluun osallistujien ajatteluun. Dialogissa mahdollistuu ryhmäviestintä, jonka aikana ihmiset ajattelevat yhdessä ääneen ja pyrkivät saamaan aikaan uusia ajatuksia, näkökulmia, toisen ajattelumaailman ymmärtämistä ja myös ratkaisuja ongelmiin ja uusia vastauksia kysymyksiin. (Puro & Martikainen 2000, 8.)

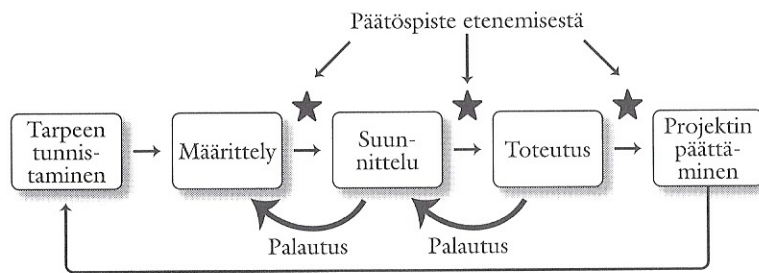


Hyvä vuorovaikutus tekee mahdolliseksi dialogin – kehittävän ja rikastavan vuoropuhelun. Siinä omia ajatuksia pidetään materiaalina, jota voidaan kehittää jakamalla sitä yhteiseen käsittelyyn. Ilmaisutyö on tutkivaa, ehdottavaa ja neuvottelevaa. Muiden ajatuksia kuunnellaan, jotta opittaisiin ja avarrettaisiin omaa ajattelua, niitä tarkastellaan hyödyllisinä ja kiinnostavina. (Repo & Nuutinen 2005, 31.) Dialogiin ei kuulu toisen alistaminen tiedollisesti tai verbaalisesti. Freiren (1976) mukaan dialogiin kuuluvat rakkaus, nöyryys, usko ihmiseen, toivo ja sitoutuminen kriittiseen ajatteluun. Dialogiin ei pääse ilman rakkautta. Rakkaudella ei tässä tarkoiteta eroottissävytteistä kiintymystä, vaan aitoa toisesta välittämistä hänen ihmisyytensä vuoksi. (Punkanen 2009, 51.)

Dialogissa keksitään ja paljastuu valintojen luonne ja taustatekijät. Taitavassa keskustelussa tehdään valintoja. Dialogiin on alusta alkaen asennoiduttava hyväksyvällä sanojen, ajatusten ja ideoiden merkityssuhteiden monivivahteinen (divergoiva) avaruus, jossa on tilaa ja väljyyttä uusien ja yllättävien merkitysten virtojen risteillä. Seurauksena on, että aikaisemmin mahdottomalta tuntuvat asiat voivat käydä mahdolliseksi. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 57.)

## 5 PROJEKTIN SUUNNITTELU

Projekti jakautuu vaiheisiin, jotka seuraavat toisiaan tai ovat osittain päällekkäisiä. Yleensä projekti etenee suoraviivaisesti vaiheesta toiseen, mutta on myös mahdollista, että projektin aikana palataan edelliseen vaiheeseen, jos tulokset ja kehitystyö sen vaativat. (Kettunen 2009, 43.)



KUVIO 3. Projektin yleinen kulku (Kettunen 2009,43.)

Malli lähtee oletuksesta, että vaiheet seuraavat toisiaan ja niistä on tarvittaessa joissain tapauksissa mahdollista palata edelliseen vaiheeseen (Kettunen 2009, 43).

### 5.1 Tarpeen tunnistaminen

Projektit saavat alkunsa eri tavoin. Osa projekteista perustetaan asiakkaan tilauksen perusteella, osa sisäisen idean pohjalta tai sisäisen kehitystarpeen seurauksena. (Kettunen 2009, 49.)

Toiminnallisen opinnäytetyön projekti alkoi ajatustyönä sosionomi- koulutuksen alkuvaiheessa 2007. Henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman yhdeksi tavoitteeksi asetin, että koulutuksen aikana rakennan NN-Project Ky:lle uuden palvelutuotteen. Tarpeen tunnistettuani ja oman mielenkiintoni lisääntyessä vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin koulutuksen aikana, alkoi hahmottua keväällä 2008, minkä aiheen ympärille uusi tuote yritykselleni kehittyisi.

Tunneäly ja sen kehittäminen on ollut harrastuksenani lähes kymmenen vuotta. Olen pitänyt itsestäni huolta ja kehittänyt omia vuorovaikutus- ja ohjaustaitojani tällaisella menetelmällä, joten nyt on aika sen tuotteistamiselle ja koeponnistukselle. Toiminnallinen opinnäytetyö mahdollistaa toimintamuodon kokeilemisen ja tutkimisen käytännössä.

## **5.2 Tarpeen määrittely**

Määrittelyvaiheen tavoitteena on selventää, mitä projektin lopputuloksena halutaan saada. Määrittelyvaiheen läpivienti antaa riittävät tiedot päätöksenteon tueksi: lähdetäänkö projektia viemään eteenpäin suunnitteluvaiheeseen. (Kettunen 2009, 51.)

Projektin tutkimuksellisenä tavoitteena on selvittää, miten tunneälytaidon kehittäminen vaikuttaa vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin. Rajaan tutkimustyöni vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin. Rajaan tutkimuksen ulkopuolelle työssä jaksamisen näkökulman. Ohjaus, vuorovaikutuksen tuottamisen tavasta keskityn dialogiin. Rajaan tutkimuksen ulkopuolelle neuvottelun ja keskustelun.

Projektin ajatuksen ollessa pääpiirteittäin selvä, lähdin kartoittamaan elokuussa 2008 vapaaehtoisia ihmisiä, jotka olisivat halukkaita sitoutumaan vuodeksi itsensä kehittämiseen vuorovaikutus- ja ohjaustaitojen näkökulmasta. Tavoitteena oli saada ryhmään vähintään kuusi erilaista ohjaustyötä tekevää ihmistä.

## **5.3 Suunnittelu**

Kettusen (2009, 54) mukaan suunnittelu on yksi tärkeimmistä vaiheista koko projektin aikana. Suunnitteluvaiheessa syvennetään myös projektille määrittelyvaiheessa asetettuja tavoitteita. Hyvä suunnitelma ei ole koskaan valmis, vaan se elää projektin koko elinkaaren ajan.

Opinnäytetyön suunnitteluvaihe alkoi syyskuussa 2008, jolloin lähdin suunnittelemaan rungon projektille. Projektin runko lähti liikenteeseen nimestä. Ryhmä sai nimen Minä Oy, joka koostuu vähintään kuudesta, erityyppistä ohjaustyötä tekevästä ihmisistä. Ryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa ennalta sovittuun paikkaan kehittämään itseään ja lisäämään itsetuntemustaan itseohjatun oppimisen mallin mukaan. Tästä kehittyi toimintana tunneälytaitojen kehittäminen. Tapaamiset kestävät kaksi tuntia. Ryhmään voi tulla kesken uusia ihmisiä sekä ihmiset voivat poistua kesken projektin.

Minä Oy:n ensimmäinen tapaaminen oli 3.11.2008, jolloin sovimme seuraavat tapaamispäivät sekä -paikat kuukausittain. Tapaamisessa osallistujat saivat vihkot oppimispäiväkirjaa varten ja tiedotteen (Liite 1), jossa avasin opinnäytetyöprojektia ja vuorovaikutustaitoja. Vuorovaikutustaitoja avaan usealta näkökulmalta, kuten sanattoman ja sanallisen viestinnän, kuuntelun ja kuuntelemisen näkökulmista, ohjaamisen taidoista dialogisuus, kuulluksi tuleminen, ihmisen kohtaaminen jne. Näistä asioista keskustelemme ensimmäisellä tapaamiskerralla, koska nämä ovat keskeisimpiä asioita. Tapaamisessa avaan myös sitä, mitä on tunneäly ja tunneälytaitojen kehittäminen, mistä osallistujat saavat koostemateriaalin itselleen. (Liite 2)

Tunneälytaitojen kehittämisessä pyritään yhdistämään tunnekokemukset ja ajattelu. Tällöin puhutaan kyvystä tunnistaa tunteiden merkityksiä ja tämän tiedon käyttämistä järkevästi ongelmien ratkaisuisissa. Itseohjatun oppimisen malli korostaa intentionaalisesti kehittyvää ja vahvistuvaa näkemystä siitä, kuka minä olen ja kuka minä haluan olla. Henkilön täytyy luoda vahva mielikuva ihanneminästään, ja hänen on tunnettava hyvin todellinen minänsä. (Isokorpi 2004, 39.)

Tunneälytaitojen kehittäminen on eteenpäin menevä prosessi. Ryhmän jäsenet toteuttavat mukaellen Tiia Isokorven ”Tunneälyä parempaan vuorovaikutukseen” -kirjassa olevaa Goleman, Boyatzis & McKee itseohjatun oppimisen mallia. Mallin motivoivana tekijänä ja ensimmäisenä oivalluksena on ihanneminä. Se motivoi ohjaajia kehittämään omia ohjaustaitojaan sekä tapaansa olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Ihanteet yhdessä arvojen ja moraalisen vastuun reflektoinnin

kanssa virittävät intohimoa ja toivoa uuden oppimiseen. Erityisesti toivon tunne on tärkeä muutosprosessissa. Se auttaa selviytymään muutoksen herättämistä vaikeista tunteista. Omien tunteiden ja tarpeiden tunnistaminen on vaikea tie, jolla on kohdattava oman elämän peruspettymykset ja kipupisteet sekä elettävä niiden kanssa. Lähes aina tämä merkitsee nöyryyden opettelua. (Isokorpi 2004, 39.)

Toisena oivalluksena tunneälytaitojen kehittämisessä on tärkeä oppia rehellisesti tuntemaan itsensä – kuka todella olen, miten toimin, millä tavalla muut ihmiset näkevät minut ja mitä minä pohjimmiltani ajattelen ja mihin uskon. Vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen valmistaa ihmisen tietä itsensä ja työskentelytapojensa kehittämiseksi. (Isokorpi 2004, 39.)

Kolmas oivallus on kehityssuunnitelman laatiminen. Kehittyminen edellyttää suunnitelman siitä, miten omia taitojaan tulisi parantaa. Kehittymisen edellytyksenä on uusien taitojen päivittäinen harjoittaminen käytännössä. Siihen liittyy myös ajattelun ja tunnealueen kehittäminen. Uusien tapojen kokeileminen ja harjoittaminen on neljäs itseohjatun oppimisen oivallus. (Isokorpi 2004, 40.)

Viidentenä oivalluksena on, että ihminen tarvitsee toisia ihmisiä myös rakentaakseen ihanneminäänsä ja tunnistaakseen todellisen minänsä. Löytääkseen vahvuutensa ja heikkoutensa sekä laatiakseen oman kehittämissuunnitelmansa. Tärkeintä on, että luotettavat ihmiset antavat turvallisen mahdollisuuden harjoitella uusia taitoja ja tuntemattomampia toimintatapoja ilman riskiä. Syntyy luottamus muutoksen mahdollisuuteen. (Isokorpi 2004, 42.)

Oppimisessa on kolme vaihetta: toimimattomien tapojen tiedostaminen, uusien tapojen harjoittaminen ja käyttäytymisen toistaminen jokaisessa mahdollisessa tilanteessa niin, että tavasta tulee automaattinen. (Isokorpi 2004, 41.)

Tunneälytaitojen oppimisessa tärkeä keino on mielentilan mallintaminen. Ihmisellä on mahdollisuus valita, suhtautuuko hän asioihin myönteisesti vai kielteisesti. Mielentila syntyy ajatusten, tuntemusten ja tunteiden yhteisvaikutuksesta. (Isokorpi 2004, 38.)

Ihmisellä on luontainen taipumus muuttua sellaiseksi, jollainen hän kuvittelee olevansa tai jollaisena hän itsensä näkee. Me muokkaamme persoonamme sen mukaan, millainen käsitys meillä itsestämme on. Vallassamme on tarjota mahdollisuus omalle henkiselle kasvulle tai ahtauttaa kiristävään pakkopaitaan. Myönteinen ihminen heijastaa ympärilleen toivoa, optimismia ja luovuutta. Myönteinen ajattelu on tervettä. Ihminen suhtautuu realistisesti ihmiselämän tosiasioihin ja käyttää niitä luovasti hyväkseen. (Peale 1998, 8-13.)

Myönteinen ihminen ei ole haihattelija vaan näkee elämän vaikeudet ja tunnistaa ne. Positiivisesti ajatteleva ei anna vaikeuksien viedä mielenrauhaa, sillä hän tietää, etteivät aivot toimi parhaalla mahdollisella tavalla, jos niiden omistaja on vihainen, hermostunut tai onneton. Myönteinen ihminen oivaltaa, että pitämällä päänsä kylmänä hän keksii järkevän toimintatavan, joka johtaa hyviin ratkaisuihin. Myönteisen ajattelun hallitseminen ja kyky pitää yllä positiivista asennetta on elämässä menestymisen perusta. Myönteisyyden avulla säilyttää kiinnostuksen elämään ja on joka päivä innostunut ja motivoitunut. (Peale 1998, 8-13.)

Minä oy - ryhmä on itseohjautuva, eli varsinaista ohjaajaa kokoontumisissa ei ole. Itseohjattu oppiminen on prosessi, johon henkilö itsenäisesti ryhtyy. Uudistuvan oppimisen prosessi tuottaa yleensä itseohjautuvuutta, mutta toisaalta ihmisen on ensin oltava itseohjautuva tai ainakin hänellä tulee olla itseohjautuvuuden taitoja, jotta uudistava oppiminen yleensä edes käynnistyy.

Itseohjautuvuus edellyttää henkilöltä sosiaalisia ja metakognitiivisia valmiuksia, kuten yhteistoiminnallisen oppimisen ja palautteen hyödyntämisen taitoja, kyseenalaistamisen taitoa, ymmärtämisen tarkkailua, kriittistä ajattelua ja hyvää lukutaitoa. Henkilöllä on oltava myös uskomus, että hänellä on oikeus ohjata omaa oppimistaan. Hänen oppimisensa ei ole sidottu auktoriteettiin. Itseohjautuva oppija pitää tietoa suhteellisena ja kontekstiin liittyvänä. Hän ymmärtää käyttäytymistä ohjaavat arvot ja moraalikoodit kulttuurisidonnaisiksi. Itseohjautuva henkilö käyttää muuttuneita tietoja hyväkseen pohtiessaan, millä keinoilla hän itse voi muuttaa omaa elämää. Säilyttävyyden sijasta hän pyrkii muuttamaan asioita ja olosuhteita. (Ruohotie 1998, 27.)

Roolini alkuinformaatioiden jälkeen on olla yhtenä jäsenenä ryhmässä. Olen käytettävissä eri aiheissa, niin kuin muutkin jäsenet. Jääviyden ja tutkimustuloksen luotettavuuden näkökulmasta katsottuna, en käytä omaa oppimispäiväkirjaani tutkimuksen tulosten analysoinnissa ja arvioinnissa. Kehitän omaa tunneälytaitoani ryhmän mukana.

Tapaamisessa käytämme Olavi Tähtelän elämäntaitomittari -kirjaa, joka antaa pohjan ja rungon tapaamisillemme. Kirjassa on 117 elämäntaitomittaria, joiden avulla voi mitata ja tutkia itseään, kyseenalaistaa siihenastisen ajatuksensa, asenteensa ja arvonsa sekä löytää uudenlaisen näköalapaikan elämään. Näkemästään ihmisen on itse tehtävä päätelmät ja aikaansaattava tarpeelliset muutokset. Mittarit eivät sisällä yhtä totuutta, eikä niillä jäljitetä oikeita vastauksia. Niissä olevat asiat ovat tarkoitettu tutkittavaksi, ei uskottaviksi. (Tähtelä 1998, 25.) Jokaisella jäsenellä on käytettävissä elämäntaitomittari –kirja projektin ajan.

Päiväkirjan kirjoittaminen on olennainen osa toiminnallista opinnäytetyötä. Vähintään kerran kuukaudessa jäsenet pysähtyvät miettimään ja kirjaamaan, mitä he saivat ryhmäkokouksissa ja elämän tarjoamana omiin vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin. Lisäksi he kirjaavat ylös pitkin vuotta, miten jokin asia on heidän mielestään muuttunut tai mihin he ovat saaneet apua. Se, jos mikä motivoi, kun näkee itsessään tulosta.

Katarttinen eli puhdistava kirjoittaminen on yleensä voimakkaiden tunteiden ilmaisemista. Tällainen spontaani, sensuroimaton tunteenilmaisu voi toimia vapauttavana tapana kirjoittaa. (Vilen ym.2002, 257.)

Reflektioivalla kirjoittamisella tarkoitetaan itsetarkkailua ja itsensä tutkiskelua. Oma elämää tarkastellaan kuin ulkoapäin. Elämän tutkiskelu ja siitä kirjoittaminen ovat prosessi, jota myös tutkitaan. Reflektioivaa kirjoittamisen tyyliä voisi kuvata myös mietiskeleväksi ja meditoivaksi. Neuvova ja rohkaiseva kirjoittaminen puolestaan antaa mahdollisuuden auttaa ja ohjailta itseään. (Vilen ym. 2002, 258.)

Opinnäytetyöpäiväkirja on henkilökohtainen sanallisessa, kuvallisessa tai molemmissa muodoissa oleva opinnäytetyöprosessisi dokumentointi. Se toimii

ikään kuin muistina. (Vilkka & Airaksinen 2003, 19.) Pidän opinnäytetyöpäiväkirjaa koko projektin ajan.

Päiväkirjojen tutkimisessa ja analysoinnissa käsittelen henkilöitä anonyymeina. Numeroin henkilöiden päiväkirjat numeroin H1–H7. Lainatessani oppimispäiväkirjoista tekstejä laitan lähdeviitteeksi henkilön numeron. Palautan ryhmän jäsenille oppimispäiväkirjat opinnäytetyön saatuni valmiiksi.

Kirjallisen tuotoksen loppuvaiheessa aloitan mainosmateriaalipohjan työstämisen tuotteen markkinointia varten. Tavoitteena on tuottaa sellainen mainospohja, joka kulkee kuvallisesti mukana. Tavoite on tehdä samalla kuva-aiheella mainosmateriaalit ja käyntikorttiaihiot.



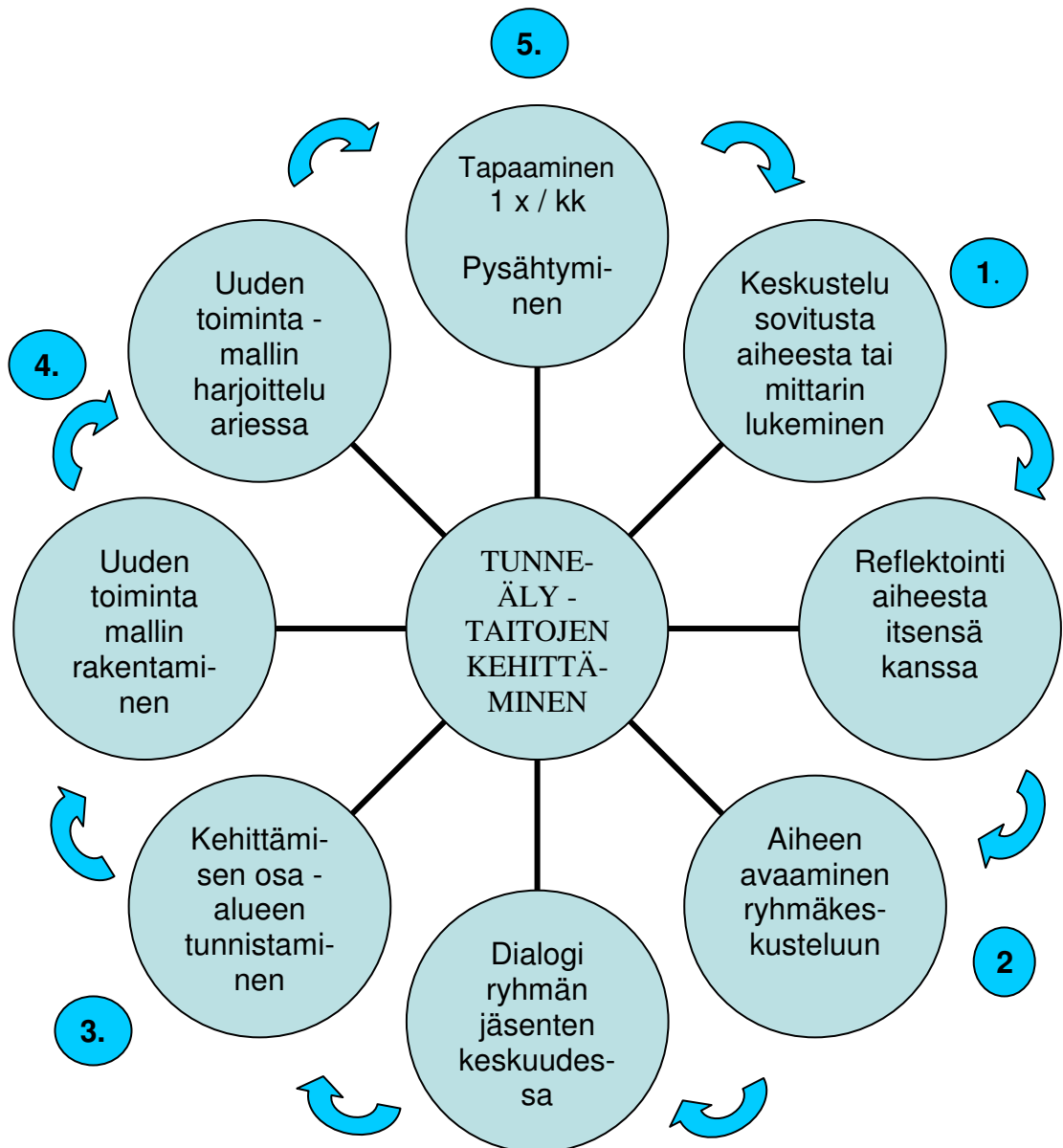
## 6 PROJEKTIN TOTEUTUS

Projektin toteutusvaihe käynnistetään suunnitteluvaiheen päätteeksi tehtävällä päätöksellä (Kettunen 2009, 156). Minä Oy:n ensimmäinen tapaaminen oli 3.11.2008. Ensimmäisessä tapaamisessa jäsenet saivat käyttöönsä vihkot oppimispäiväkirjaa varten ja tiedotteen (liite 1), jossa kerroin opinnäytetyöprojektista. Tapaamisessa kerroin, mitä on tunneäly: siihen kuuluvat henkilökohtaisista taidoista itsetuntemus, itsehallinta ja motivoituminen sekä sosiaalisista taidoista empatia ja sosiaaliset kyvyt. Kävimme läpi sitä mitä on tunneälytaitojen kehittäminen. Näistä asioista osallistujat saivat koostemateriaalin itselleen. (Liite 2)

Yhteisten pelisääntöjen luominen alkuvaiheessa oli tärkeää, koska se vaikuttaa ihmisten sitoutumiseen ryhmään. Päätimme tapaamisistamme yhdessä, koska motivoituminen ryhmään oli korkeampi, kun ryhmäläiset päättivät tapaamisajankohdat. Sovimme, että tapaamme pääsääntöisesti kuukauden ensimmäinen sunnuntai-iltapäivä. Kiinteän päivän määrittäminen koettiin tärkeäksi, jotta jokaisella oli mahdollisuus suunnitella elämänsä ja tehtävänsä tietäen seuraavat kokoontumispäivät. Tapaamispaikka sovittiin kiertäväksi osallistujien kesken. Tapaamispaikka ja tarkempi kelloaika päätettiin aina edellisellä kerralla. Poissaolija huolehti itse tiedonsaannistaan missä ja milloin seuraava tapaaminen on.

Oppimispäiväkirjat olivat osallistujilla mukana ryhmätapaamisissa. Jokainen osallistuja kirjoitti haluamiaan asioita siihen. Oppimispäiväkirjoihin ihmiset avasivat mm. omia tunnetilojaan, prosessejaan ja ahaa – elämyksiä jotka veivät osallistujaa eteenpäin omassa kehityksessään.

Avaan seuraavaksi kaaviokuvan avulla ryhmäkokoontumisen kulkua, joka on itsensä tutkiskeluun pohjautuva runko. Tämän avulla jäsenet kehittivät omaa tunneälytaitoaan vuoden verran tätä tutkimusta varten. Kaaviossa on merkitty ulkokehälle 1-5 oivallukset, jotka jäsenet ovat läpikäyneet tunneälyn kehittämisprosessin edetessä.



KUVIO 4. Minä Oy:n ryhmätapaamisen kulku (Nevala Niina, 2010)

Minä Oy:n ryhmän tapaamisessa ensimmäinen tehtävä oli, että ihmiset pysähtyvät arkisesta kiireestään ja toiminnastaan tutkimaan itseään. Pysähtymisen jälkeen alkoi työskentely välittömästi kohti ensimmäistä oivallusta. Ryhmäläisillä oli jokin tarve, mihin he tarvitsivat tai tahtoivat muutosta. Jäsenet aloittivat työskentelyn kohti ihanneminää.

Testiryhmässä luimme mittarin ääneen, kukin oman haluamansa määrän tekstiä. Ääneen lukemisessa ajatuksena oli, että ihminen oppii ja ymmärtää mittarin tekstiä näköaistin lisäksi kuuloaistin avulla. Samalla jäsenet refleктоivat itsensä kanssa

aiheesta, joko ajatuksen tasolla tai kirjoittamalla oppimispäiväkirjaan. Jäsenet kirjoittivat ajatuksiaan, tuntemuksiaan ja muistikuviaan, jota aihe tuotti mieleen. Tämä vaihe ryhmätapaamisessa on menossa kohti toista oivallusta. Toisessa oivalluksessa ryhmäläiset tutustuvat rehellisesti itseensä ja oppivat tuntemaan itseään. Omien vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen auttoi ja motivoi ryhmäläisiä työskentelytapojen kehittämiseen.

Oman reflektoinnin jälkeen alkoi keskustelu aiheesta. Viimeistään tässä vaiheessa ryhmäläiset jäsensivät ajatuksiaan oppimispäiväkirjaansa. Jokainen kertoi, mitä halusi tai oli hiljaa, mikäli ei halunnut puhua. Hiljainen dialogi on yhtä tärkeää työskentelyä. Työskentelyä tapahtuu joka tapauksessa. Jokaista kuultiin ja hänen mielipidettään arvostettiin. Ryhmän henki oli turvallinen. Turvallinen ilmapiiri loi mahtavat puitteet kokea aitoa dialogisuutta. Ryhmäläiset pääsivät osalliseksi yhdessä ajattelemiseen ja vapaaseen, luovaan pohdintaan, jossa jokainen tuo oman näkemyksensä esille rohkeasti, selkeästi ja teeskentelemättä. Ryhmän jäsenet kuuluivat uusia näkökulmia ja jokainen tutki avoimesti myös omaa näkemystään jokaisen käsiteltävän aiheen kohdalla.

Dialogisuuden aikana ihmiset tuottivat keskusteluun omia ajatuksiaan. Samalla jäsenet kyseenalaistivat omia ajatuksiaan, arvojansa ja asenteitansa. Sen seurauksena useimmat jäsenet löysivät itsestään kehittämisen osa-alueita, jotka olivat esteenä ihanneminään pääsemiseen. He löysivät omia taitoja, joita tulisi parantaa tai löytää kenties uusi toimintamalli kokonaan.

Kolmannessa oivalluksessa, kehittämistä vaativien taitojen löytäminen oli haastavaa. Jokainen jäsen työskenteli ja kehitti itseään omilla voimavaroillaan, omalla tahdillaan. Tunneälytaitojen kehittämistä ei voi jouduttaa ulkoapäin. Jäsenen on itse tiedostettava oma kehittämisen osa-alueensa, ennekuin voi lähteä kehittämään sitä. Tunnistamisvaihe ei ole helppoa. Siinä tarvittiin nöyryytystä, suostumista katsoa rehellisesti itseään ja kehittämisen osa-alueita. Tämä vaihe tuotti muutamille jäsenille fyysisiä oireita, kuten esimerkiksi päänsärkyä, hikoilua, paleltamista ja sydämen tykytyksiä.

Oman tunnerakenteen selvittäminen ja tunneälytaitojen oppiminen vaikuttavat ihmisen henkiseen kasvuun ja kehitykseen. Tunneälytaitojen kehittyminen johtaa moniin oivalluksiin ja hankalista tunteista vapautumiseen, mikä on iloinen asia ja lisää energiaa. Lisäksi hitaan ja kipeän kasvun lopputuloksena on vapauden olotila. Tähän muutosprosessiin tarvitaan uskoa ja tahtoa muutokseen sekä toivon ylläpitämistä. Ryhmän tuki oli äärettömän tärkeä osa muutosprosessia. Ryhmän henki oli luotettava ja turvallinen.

Jäsenten löydettyä kehittämisen osa-alueita alkoi uuden toimintamallin rakentaminen. Tässä neljännessä oivalluksessa oli apuna ryhmän jäsenet, jotka antoivat uusia näkökulmia asioihin. Jokaisen jäsenen on itse löydettävä omanlaisensa uusi toimintatapa tahtoessaan muutosta asiaan. Uuden toimintamallin mietittyään ja omaksuttuaan on aika siirtyä harjoittelemaan sitä arkeen. Uuden toimintamallin harjoittamisessa tarvitaan kestävyyttä. Vanha toimintamalli on automaattinen meidän toimintoissamme, joten siitä on ensin pikku hiljaa opittava pois ja juurrutettava uusi toimintamalli tilalle.

Omien tunneälytaitojen kehittäminen ei aina välttämättä ole hauskaa. Ei tunnu mukavalta tutustua omiin puutteisiin ja tiedostamattomiin toimintatapoihin sekä niiden vaikutuksista ympärillä oleviin ihmisiin. On helpompi kuunnella toisen kokemuksia kuin kohdata oma arkinen riippuvuus, haavoittuvuus ja erehtyväisyys. Itsetuntemuksen kehittyminen edellyttää myös oman syyllisyyden kohtaamista, koska ilman tätä ihminen ei voi ottaa vastuuta oman hyvinvointinsa kehittämisestä. Syyllisyyden välttäminen merkitsee sitä, että ihminen ei voi olla totuudellinen. Henkilöllä on liikaa varjeltavaa ja energia menee kaapissa olevien luurankojen suojelemiseen. Oman syyllisyyden tuntemisen kieltäminen merkitsee sitä, että ihminen ei tunne itseään. Tämä merkitsee uhriksi jäämistä, joka ilmenee muiden ihmisten ja olosuhteiden syyttämistä siitä, että itsellä ei ole hyvä olla. (Isokorpi 2009, 25-26.)

Kuukauden välein tapasimme uudelleen, jolloin pysähdyimme miettimään uuden mittarin kautta itseämme ja keskustelemaan asioista. Ihminen tarvitsee kehittyäkseen ja rakentaakseen ihanneminäänsä toisia ihmisiä. Tässä vaiheessa oli toteutunut viides oivallus.

Jokaiseen tapaamiskertaan osallistujat lukivat mittarikirjasta seuraavan mittarin vähintään kertaalleen ennen Minä Oy:n tapaamista. Toiset olivat jäsentäneet jo omia ajatuksia valmiiksi oppimispäiväkirjaansa, joita he työstivät ryhmässä eteenpäin. Jäsenten poissaollessa, jokainen tiesi, mikä mittari on kulloinkin tapaamiskerralla menossa.

Ryhmätapaaminen kesti 2–2½ tuntia, jonka jälkeen vahvistimme seuraavan tapaamisajan ja -paikan. Kävimme vielä läpi, mikä mittari avataan seuraavalla tapaamiskerralla. Virallisen työskentelyn jälkeen oli mahdollisuus nauttia kahvia tai teetä. Useimmiten keskustelu jatkui kahvipöydän ääressä. Koimme, että reilu kaksi tuntia on sopiva määrä työskentelyä. Tuossa ajassa asiat syvenevät sopivasti, eivätkä lähde oravanpyörän tavoin toistelemaan asioita. Omien ajatusten kanssa työskentely on raskasta. Tämä toimintatapa on hyvä, koska ihminen tarvitsee toisia itsensä tuntemisen lisäämiseksi sekä ihanneminänsä rakentamiseksi.

Kokoonnuimme kaikkiaan 14 kertaa. Jokaisella kerralla prosessi oli samanlainen, jonka kuvasin kaaviossa. Seitsemän eri ihmistä osallistui tapaamisiin yhteensä 68 kertaa. Ryhmään osallistui keskimäärin viisi ihmistä. Tapaamisissa kävimme läpi 15 ensimmäistä elämäntaitomittaria. Mittarit olivat nimeltään: 1. Sitoumus, 2. Perhekartta, 3. Viha rakenteessa 4. Viha vuorovaikutuksessa, 5. Vihan poistaminen, 6. Pelko, 7. Itsetuho ja ongelmallisuuden tunnusmerkit, 8. Kulttuuri ja vuorovaikutus, 9. Objektit ja subjektit, 10. Olemuspuolet, 11. Mikä meissä johtaa, 12. Ihmiskuva, 13. Tavallinen – erikoinen, 14. Valintojen vastuu 1., 15. Valintojen vastuu 2. (Tähtelä 1998, 39-64.)

Puolessa välissä projektia, heinäkuussa 2009, kirjoitin osallistujille sähköpostiviestin, jonka tavoitteena oli muistuttaa opinnäytetyöprojektista ja päiväkirjan kirjoittamisesta. Päiväkirjan tuotokset olivat tärkeää materiaalia tutkimukseni, opinnäytetyöni kannalta. Ihmisten toimintamallit ovat erilaisia. Toisia osallistujia on muistutettava monta kertaa ja toisille osallistujille riitti vain kerran sanominen. Mielestäni tässäkin asiassa on kysymys itsensä johtamistaidosta. Sen lisäksi, että ihminen pysähtyy miettimään, havaitsee itsessään muutosta ja vielä kirjoittaa sen oppimispäiväkirjaan tuotokseksi on iso prosessi. Tällä menetelmällä

on tärkeä rooli, koska ihminen päivittää itselleen tietoa, onko hän kehittynyt vuorovaikutus- ja ohjaustaidoissaan. Realistinen, rehellinen ja hyväksyvä itsensä arviointi on tärkeä osa itsensä kehittämistä kohti parempaa vuorovaikutus- ja ohjaustaitoa.

Viimeisessä tapaamisessa 6.12.09 keräsin osallistujilta oppimispäiväkirjat itselleni. Pyysin osallistujia laittamaan yhteystietonsa oppimispäiväkirjaan. Lupasin soittaa heille, mikäli käsialasta olisi vaikea saada selvää tai en ymmärtäisi tuotettua tekstiä. Tällä minimoin oman tulkinnan asiasta, kun kysyn asianomaiselta tarkennusta, mitä hän tuolla tiedolla haluaa kertoa. Tutustuin oppimispäiväkirjoihin lukemalla ne läpi usean kerran. Useamman kerran lukemisen jälkeen alleviivasin asiat, jotka vastasivat tutkimusongelmiini. Lukeminen oli oma prosessinsa, jossa minä tutkijana eliminoin pois itsestäni lähtöisin olevat tulkinnat ja kirjoitan ainoastaan sen, mitä ryhmäläiset ovat kokeneet. Minun ei tarvinnut soittaa osallistujille tarkennuksia oppimispäiväkirjan teksteistä.

Joulukuusta 2009 maaliskuun alkuun 2010 välisenä aikana työstin opinnäytetyötä kirjalliseen muotoon, ottaen ohjausta ohjaavalta opettajalta säännöllisesti. Kirjallisen työn tuottamisen loppuvaiheessa aloitin hahmottamaan mainosmateriaalin pohjaa markkinointiin. Mainosmateriaalin pohjaksi halusin ajattoman kuvan, joka tuottaa mielenrauhaa ja vapauden tunnetta. Valitsin kuvan, jonka olin itse ottanut Yhdysvaltojen matkalta 2006 Key Westistä. Näytin muutamille ihmisille kuvaa ja kysyin, millaisia tunteita kuva herättää? Ihmisten vastaukseksi tuli sanoja: rauhaa, mielenrauhaa, vapautta ja tyyneyttä. Näitä ajatuksia olin myös itse ajatellut, ja sen pohjaksi myös mainosmateriaalini rakentuisi. (LIITE 3)

Minä Oy:n tapaamiset jatkuvat edelleen kerran kuukaudessa vertaistuki - ajatuksella, vaikka opinnäytetyöprojekti on niiltä osin päättynyt. Olemme saaneet ryhmään yhden uuden ihmisen.

## 7 PROJEKTIN ARVIOINTI

Projektin päättäminen ei tarkoita vain loppuraportin kirjoittamista työn tilaajalle. Sen lisäksi projektin on päätyttävä myös päätöksen teon tasolla sekä henkisesti. Projektin tulokset luovutetaan yleensä päätösseminaarissa, johon ottavat osaa kaikki projektiin osallistuneet ihmiset. (Kettunen 2009, 181 -182.)

Projektille asetettu tulostavoite oli aikaan saada tuote, joka testataan opinnäytetyön muodossa. Tunneälynkehittämisestä ryhmätoiminnon avulla on tullut NN – Project Ky:lle uusi tuote. Tuoteperhe on nimeltään Arjen loisto ja elämän ilo <sup>TM</sup>, jonka tarjottimelle tämä tuote kuuluu.

Uusi tuote toimi kokonaisuudessaan hyvin. Kerran kuukaudessa tapaaminen oli hyvä ajanjakso. Ihmisille kasaantui siinä ajassa asioita, mitä he käsittelivät aiheena olevan asian näkökulmasta. Ryhmän koko aloituksessa oli seitsemän ihmistä. Kokemus osoitti, että se on minimikoko. Ryhmän edetessä tulee päällekkäisyyksiä tai työvuoroesteitä, jolloin kaikki eivät ole aina paikalla. Tapaamisissa oli keskimäärin viisi henkilöä. Hyvänä puolena oli se, että osallistujille jäi enemmän aikaa henkilökohtaisten asioiden käsittelyyn, kun ryhmä oli pienempi, mutta ajatuksen jakajia oli aina sen verran, kun oli osallistujia.

Ryhmän kokoontumispaikat olivat kiertäviä vuoden ajan. Toimintana se osoittautui hyväksi, koska vaihtelevuus tuottaa uusia ajatuksia ihmisten mieleen. Ryhmäläisten kotona kokoontumisissa on hyviä näkökulmia. Jäsenen kotona tapaamiset avasivat ryhmäläisille sen toimintaympäristön, missä osallistujat elävät. Asiat saivat kasvonsa siltä osin. Tutussa ympäristössä asiat avautuivat eritavalla kuin oudommassa ympäristössä. Erään jäsenen kotona olimme kodassa, jolloin saimme tuli-elementin joukkoomme. Havainnoin, että nuotion äärellä keskustelut olivat syvällisiä pohdintoja. Tuli elementtinä toi tunteita pintaan. Lisäksi ryhmäläisten kotona tapaamiset olivat taloudellisin vaihtoehto.

Toiminnallinen opinnäytetyö osoitti, että itsensä tutkiskeluun pohjautuvan ryhmätapaamisen rungon voi toteuttaa ryhmätasolla hyvin. Mielestäni sen voi

runkona toteuttaa sellaisenaan myös yksilötasolla. Ajanjakson voi määrittää yksilölle tai ryhmälle sopivaksi. Ajanjakson on hyvä olla vähintään kuusi kuukautta, koska siinä ajassa ihminen alkaa nähdä omaa kehitystään. Siinä ajassa ihmisellä herää toivon tunne, joka kantaa yli muutoksen aiheuttamista vaikeista tunteista. Itseohjatun oppimisen malli oli hyvä ja toimiva, koska se mahdollisti henkilökohtaisen kehittymisen omassa tahdissa.

Mainosmateriaalipohjan suunnittelu rakentui rauhan ja vapauden mielikuvista, joka kuvastaa lopputulosta tunneälytaitojen kehittyessä. Näytin kahdeksalle ihmiselle mainospohjaa. Mielikuva merimaisemasta oli pääsääntöisesti rauha. Muita kommentteja olivat vapaus, mielenrauha ja tyyneys. Mielestäni nämä kuvastavat hyvin käyttötarkoitus huomioon ottaen.

Toiminnallisen opinnäytetyön tutkimuksellisenä tavoitteena oli selvittää, miten tunneälytaitojen kehittäminen itseohjautuvasti vaikuttaa vuorovaikutus- ja ohjaustyöhön. Tutkimusongelma oli miten osallistuja kokee tunneälynkehittämisen itseohjautuvasti vaikuttaneen vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin?

Oppimispäiväkirjoja tutkiessani kävi ilmi, että osallistujilla oli selkeä näkemys siitä, että tunneälyn kehittäminen on vaikuttanut heidän vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin positiivisella tavalla. Jokainen oli kirjoittanut omasta kehityksestään ja siitä, mitä oli havainnut itsestään. Oppimispäiväkirjoista voi todeta, että vaikuttavuuden näkeminen laaja-alaisesti on suhteessa siihen, kuinka kauan osallistuja oli harjoitellut eri keinoin itsetutkiskelua. Ryhmässä aloittaneilla, mukana olleilla ihmisillä oli tunneälynkehittämisestä kokemusta ryhmän alkaessa nolasta kymmeneen vuoteen.

Eri kokemustasolla olevien ihmisten läsnäololla oli kaksisuuntainen hyöty. Alkutilanteessa olevien ihmisten kautta kokeneemmat saivat reflektoida aikaa, jolloin he itse olivat siinä vaiheessa eli lähtökuopissa. Siitä näkökulmasta he kykenivät arvioimaan tulostaan, millaisen matkan, kehityspolun, he olivat itsensä kanssa kulkeneet. Kokeneemmat antoivat esimerkkejä omista kehitysprosesseistaan vuosien saatossa, joista alkutilanteessa olevat ryhmäläiset saivat motivaatiota, uskoa ja toivoa kehitykseen. Positiivinen palaute lisää



motivaatiota, joka puolestaan lisää itseohjautuvuutta. Ensikertalaisille jäi positiivinen kokemus tunneälyn kehittämisen toiminta muodosta. Toivon säilyttäminen on yksi tärkeimmistä kantavista voimista muutosprosessissa, jolloin ihminen kykenee saavuttamaan haluamansa.

”Huomaan, että väsyneenä laskeutuu vuorovaikutustilanteissa aikuisena lapsen tasolle. Silloin sisäinen lapsi huutaa. Ryhmän kanssa keskustelu on auttanut ymmärtämään itseä näissä tilanteissa.” (H2.)

”Maailma on avartunut ja mahdollisuudet lisääntyneet. Näen ihmiset ja ympärillä olevan aivan uusin silmin, jolloin voin ohjata omaa elämääni paremmin. Voin olla vuorovaikutuksessa huomattavasti paremmin erilaisten ihmisten kanssa.” (H3.)

Ryhmätoiminnossa tuli ilmi, että uuden asian noustessa pintaan ihminen on täysin sokea omalle kehittämisen alueelle, jolloin on aivan samassa kehityspisteessä kun vasta-alkaja. Ainut ero oli siinä, että hänellä oli jo kokemusta, miten kehittämisprosessi etenee kohti kehitystä. Ryhmän jäsenet asettuivat itsensä vierelle ja käynnistivät sisäisen puheensa ja tunnistivat omat tunteensa, asenteensa ja ajatuksensa eri tilanteessa. Erityisesti ryhmässä nostettiin esille tutkimisen aiheeksi kriittisiä tilanteita. Ryhmäläiset kertoivat avoimesti, miten eletty elämä vaikuttaa siihen, millaiseksi he ovat kokeneet toisen kohtaamisen. Lisäksi he kertoivat millaisia tunteuksia, ruumiillisia reaktioita, ajatuksia, mielikuvia ja tunteita ne ovat herättäneet.

” Taannuin melkein lapseksi muiden riidellessä ympärilläni esim. työpaikalla jostain asiasta. Sydämeni löi, hengästyin ja kämmenen hikosivat jos piti jotenkin korottaa ääntä. Tunsin suuttumuksen pyrkivän ulos itsestäni. Olen tässäkin asiassa ”parantunut” niin, että sydän ei enää jyskytä ja en koe niin suurta hylkäystä mielessäni, vaikka sanoinkin mielipiteeni, edes joskus.” (H7.)

”Vuorovaikutustilanteeseen vien oman kulttuurin ja odotan, että perhe toimii myös sen mukaan, jolloin pettymys, kun se ei toimi. Tänään kuulen ja näen osallistumisen. Ei ole yhtä ainutta totuutta.” (H3.)

Oppimispäiväkirjoja lukiessani havainnoin, että niiden kautta ryhmän jäsenet havainnoivat itseään, oppivat jotain itsestään ja siitä, minkä asian suhteen olisi

herkistyttävä ja missä asiassa kenties ihminen ylireagoi. Tämä vaikuttaa suoraan vuorovaikutus – ja ohjaustaitoihin.

”Pelko syntyy entisestä elämästä, vieläkin. Esim. Joku mies lähestyy ”tuijottaen” kohti, lähestyy päättäväisesti minua. Minä säikähdän, pelästyn. Pelkään, että hän tarttuu kiinni. Tänä päivänä juttelen itselleni, mietin ja mietin, realisoin tilanteen. Se ei ole mahdollista enää. Osaan puolustautua. Minä en tulkitse enää eleitä, katseita jne. Luotan, että mitään pahaa ei tapahdu.” (H3.)

”Itsensä tarkkailu missä tahansa tilanteissa, huomaa monia asioita, jotka ovat opittuja tapoja, joita toistaa aina uudelleen ja uudelleen tietyissä tilanteissa. Olen tehnyt muutosta tietoisesti valitsemalla toisenlaisen toimintatavan saadakseen aikaan parempaa tulosta haluamaani suuntaan.” (H2.)

Ryhmän jäsenet kokivat saaneensa monenlaisia uusia työkaluja vuorovaikutustilanteisiin. Useat jäsenet olivat oppineet tiedostamaan omaa vuorovaikutustaan. Heidän kykynsä arvioida asiakokonaisuuksia parani sekä eri näkökulmien huomioiminen vähensi konfliktiherkkyttä. Ryhmäläisten kokemukset dialogin käytöstä olivat loistavia. Useat jäsenistä kokivat, että vuorovaikutustilanteista on tullut rakentavampia vaikeissakin neuvotteluissa. Ryhmän toiminnassa keskeisenä tekijänä oli dialogisuutta, jolloin ryhmän jäsenet saivat kokemusta siitä mitä on aito dialogisuus. Ryhmän jäsenet ajattelivat ääneen sekä saivat uusia ajatuksia ja näkökulmia asioihin, jolloin ongelmiin tuli ratkaisuja. Kokemuksen ja opitun tavan voi siirtää ryhmästä työelämään.

”Avannut yksittäisiä vuorovaikutustilanteita hetki hetkeltä, mitä oikein tapahtui? Silloin kun oli hankalassa tapaamisessa, mikä oli tunteeni, reaktioni.” (H1.)

”Käytin omituista valtaa mykkäkoulun keinoin. Minulla on nyt työkaluja, muutamia työkaluja, jolla voin korjata vanhoja kolhuja, joita elämä on tuonut tullessaan. Ryhmäkokoontumisissa saan aina jonkun työkalun uuden, omaksi, jolla voin kehittää omaa vuorovaikutustani.” (H6.)

”Olen kehittänyt itsessäni suvaitsevaisuutta sekä itseni ja toisen hyväksymistä. Tuloksena, että vuorovaikutus on parempaa ja erimielisyydet ovat vähentyneet työyhteisössä sekä asiakassuhteissa.” (H4.)

”Sanallinen viestintä on suoraa, uskaltaa paremmin kertoa oman mielipiteensä” (H5).

Tunneälytaidon kehittämisen vaikutus on monisäikeinen ihmisen elämässä. Tunneälytaitojen keskeisenä asiana ovat henkilökohtaiset taidot, kuten itsetuntemus, itsehallinta ja motivoituminen. Ryhmäläiset kokivat, miten itsetuntemuksen ja itsehallinnan parantuminen on vaikuttanut heidän toimintaansa. Ne vaikuttavat sekä yksityiselämän osa-alueilla vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin sekä ammatillisessa vuorovaikutuksessa asiakastilanteissa. Päiväkirjoissa kerrottiin, että ryhmäläiset olivat kokeneet tulleen tietoiseksi itsestään, itsetuntemus on lisääntynyt ja niiden vaikuttaminen asiakkaan kohtaamiseen.

”Pystyn kohtaamaan ihmiset ihmisenä, jolloin asiat etenevät paremmin eivätkä kriisiydy, jolloin asioiden kulku pysähtyy” (H3).

”Olen kehittynyt asettamaan rajoja esim. oppinut sanomaan ei vuorovaikutustilanteissa” (H4).

”Kykenen lähtemään asiakkaan tasolta vuorovaikutukseen” (H3).

”Kykenee laittamaan omat reaktio tunteet ”sivuun”, joten ammatillinen vuorovaikutus- ja ohjaustaitoni ovat parantuneet” (H4).

”Itsetunto on kohentunut niin paljon, että pystyy näkemään, kokemaan, tuntemaan ja ajattelemaan paljon paremmin. Olen vahvistunut, kykenen toimimaan ilman mitään luuloja vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Siten se vahvistaa minua ammattitaitoni käyttöön ilman mitään ehtoja, alemmuuden tunteita. Kykenen ohjaamaan tietojen ja taitojeni mukaan.” (H3.)

”Olen tullut hyväksyvämmäksi ihmisiksi itseäni kohtaan, jolloin olen huomannut, että vuorovaikutustilanteissa en syyllistä enää ulkopuolisia ihmisiä enkä itseäni” (H4).

Ryhmäläiset ovat saaneet helpotusta ohjaustyöhön asiakastilanteissa ammatillisen vuorovaikutuksen kehittyessä. Ryhmäläisten mukaan tunneälyn kehittäminen on ollut tulosta tuottava kokemus. Vuorovaikutus työyhteisössä niin työkavereiden kuin esimiestyöskentelyssä on parantunut. Jäsenet ovat saaneet välineitä kohdata niitä. Tässä ryhmäläisten tuottamia konkreettisia tuloksia siitä, mitä apua he ovat saaneet tunneälyn kehittämisestä vuorovaikutus ja ohjaustaitoihin:

”Työssäni luovimis- ja neuvottelutaidot ovat kohentuneet” (H3).

”On tullut kyky nähdä asioihin erillisyyys. Ihmisillä saa olla omat mielipiteet, joita en ota itselleni. Mielipiteiden vaihto ei johda riitaan vaan keskusteluun.” (H3.)

”Ammatillisesti ei ”pinna pala” niin helposti, kun ei oletta enää asioista” (H5).

” Ei oletta toisen tietävän ja tekevän asioita, vaan vuorovaikutuksella avaa tilannetta ja näkökulmaa, jolloin pettymyksiäkin tulee vähemmän ja asiat etenee paremmin” (H6).

Sosiaalisista taidoista empatia ja sosiaaliset kyvyt ovat tunneälytaitojen keskeisimpiä asioita. Vuorovaikutustaitojen yksi tärkeimmistä asioista on kuunteleminen. Osallistujat olivat kokeneet eron kuuntelemisen ja kuulemisen välillä. Kuuleminen ja kuunteleminen ovat kaksi eri asiaa. Arkikielessä nämä kaksi asiaa käytetään samaa tarkoittavina. Päiväkirjoista nousee esille selvästi, kuinka ryhmäläiset ovat tulleet tietoiseksi omasta kuuntelemisen taidosta, joka on paljon enemmän kuin kuuleminen. Ryhmäläiset tiedostivat itseään, että itsensä kuuntelemisen taito ja toisen kuuntelemisen taito oli kehittynyt. Ammatillisesti kuunteleminen on havaittu antoisaksi taidoksi. Tässä esimerkkejä siitä, miten ryhmäläiset olivat arvioineet omaa kuuntelemisen kehitystään osana vuorovaikutus – ja ohjaustaitojaan.

”Olen tullut näkeväksi ja kuulevaksi ympäristössä olevista ihmisistä” (H4).

”Olen oppinut kuulemaan ihmisiä. Viestintä on muuttunut helpommaksi ja selkeämmäksi esim. potilastilanteissa. Hoitopalaverissa olen saanut rohkeutta ilmaista asiaini. Sanomalla asiaini on painavampi painoarvo tänä päivänä, koska olen kehittynyt puhumaan vakuuttavasti” (H3).

”Äiti huusi, itki ja poistui, uhkasi lähteä ja lähti, josta seurasi mykkäkoulu. Minä toimin samoin omassa työyhteisössä, parisuhteessa, ystävien keskuudessa, sisarusten keskuudessa jne. Viha oli minulle ratkaisumalli, En kuullut, en nähnyt muita. Esim. työkaverin sanoma muuttui vihan vuoksi. Tänään kuulen mitä hän oikeasti sanoo. (H3.)

Tutkijana pidin omaa oppimispäiväkirjaa itsensä kehittämisen ja omien vuorovaikutus- ja ohjaustaitojen kehittämisen kannalta. Tämän tutkimustuloksen luotettavuuden näkökulmasta katsottuna en ole käsitellyt omaa

oppimispäiväkirjaani tulosten analysoinnissa ja arvioinnissa. Jääväsin itseni siitä. Minulle tunneälynkehittämiseen päiväkirjasta oli apua. Käytän sitä edelleen reflektointivälineenä. Puhdistava kirjoittaminen on tunteenilmaisussa hyvä käytettävä menetelmä.

Oppimispäiväkirjojen kirjoittamisesta muistuttaessani minulle tuli sellainen tunne, että osa ryhmäläisistä kirjoittivat viimeisen kahden kuukauden aikana vuoden tuotoksen. Hyvä näinkin, mutta siinä jäi näkemättä koko prosessi, millaisin tunnemyllyin asioita oli viety eteenpäin, kehitetty niitä ja miten ne ovat ilmenneet toimintoina. Uskon, että oppimispäiväkirjojen kirjoittajien kehityksistä on jäänyt osa hyvistäkin havainnoista pois, joita ryhmäläisillä on ollut. Keskusteluissa kävi ilmi, että asioita oli jälkikäteen vaikea muistaa. Seuraavassa projektissa en jätä oppimispäiväkirjan kirjoittamista ainoastaan osallistujan vastuulle vaan jyvitan aikaa itse ryhmätapaamisissa, jolloin osallistuja kirjoittaa oppimispäiväkirjaan miten tilanteet ovat muuttuneet. Toisena vaihtoehtona olisi, että seuraavan tapaamisen alussa toteutetaan pysähtymis-kirjoittamishetki ennen varsinaisen työskentelyn aloittamista. Tässä toimintatavassa osallistuja näkee pienemmätkin askeleet, ei ainoastaan tuloksen, mihin on päässyt esim. vuoden työskentelyn tuloksena. Pienet askeleet ovat isoimpien prosessien edessä äärettömän tärkeitä itsetuntemuksen, itsensä toimintamekanismin ymmärtämisen sekä toivon ylläpitämisen kannalta.

Oppimispäiväkirjat palautan ryhmänjäsenille takaisin opinnäytetyöni valmistuttua, josta sovittiin projektin alkuvaiheessa. Ryhmäläiset voivat jatkaa omaehtoista kehittämisprojektia samaiseen vihkoon. Heille jää muistoihin materiaali millaisessa projektissa he ovat olleet mukana. Motivoitumisen lisäämiseksi on hyvä palata lukemaan alkuajan tekstejä, koska silloin voi itse arvioida ja palata tunteeseen mistä on kehityskaari alkanut. Itsearviointi on motivaation ja toivon ylläpitämisen näkökulmasta äärettömän tärkeä.

## 8 POHDINTA

Tutkimuksen tekeminen oli pitkä prosessi. Se kesti kaikkiaan reilut kaksi vuotta, josta toinen vuosi oli konkreettista toteuttamista. Projektin toteuttaminen oli mielenkiintoista, ja tapaamiset olivat antoisia sekä keskustelut ryhmässä syvällisiä. Tunneälytaitojen kehittäminen itseohjautuvasti lisää ihmisen itsensä tuntemusta, jolloin keskusteluilla on monisäikeinen vaikutus ihmiseen.

Ryhmäläisten keskuudessa oli aito luottamus, joka näkyi vaikeidenkin asioiden tuomisena ryhmään. Itseni ja ryhmäläisten muutosprosessi näkyi selvästi ryhmän mukana. Oli hieno nähdä, miten suuri voima ihmisen tahdolla on. Ihminen kehittää itseään ja muuttaa omia toimintatapojaan, silloin kun hänellä on oma tahto.

Asioiden selkiytyminen tuotti ihmisille vapautta, iloa ja rakkaudellisuutta. Näiden valossa on hieno huomata, miten ihmiset kokivat kehittyneen vuorovaikutus- ja ohjaustaidoissa. Sain kokea ryhmän kanssa käytännön tasolla sen mitä Tiina Punkanen kirjassaan *Työnohjaus muutoksen moottorina* (2009, 51) kertoo: ”Dialogiin kuuluvat, rakkaus, nöyryys, usko ihmiseen, toivo ja sitoutuminen kriittiseen ajatteluun. Dialogiin ei pääse sisään ilman rakkautta.”

Opinnäytetyöni tein yksin. Tutkimuksessa oli mukana yksi ryhmä, jossa osallistujia seitsemän kappaletta. Luotettavuuden näkökulmasta ryhmiä olisi voinut olla enemmänkin, jolloin tutkimuspohja olisi ollut laajempi. Yksin tutkimuksen tehneenä yhden ryhmän läpivieminen oli riittävä ja näyttöä antava.

Päiväkirjassaan ryhmän jäsenet olivat hyvin rehellisiä, joka on yksi ihmisen ominaisuus itseohjautuvuuden näkökulmasta. Tutkimustuloksiin olen kopioinut suoraan ryhmäläisten havainnoiteja itsestään, jota he olivat kirjoittaneet oppimispäiväkirjoihinsa. Tutkimustuloksiin ei ole kirjoitettu niitä tuloksia, joita muut ryhmän jäsenet ovat huomanneet ryhmäläisessä muutosta, ainoastaan ne, mitkä ryhmäläinen on kirjoittanut itsestään.

Tutkimustuloksen luotettavuuden näkökulmasta katsottuna jääväsini oman oppimispäiväkirjani tulosten analysoinnissa ja arvioinnissa. Kirjallista materiaalia

on ollut käytössä paljon, joten luotettavuudessa ja pätevyudessa oli keskityttävä aiheen syvällisyyteen. Valmiin työn ovat osa ryhmän jäsenistä lukeneet, joten projektin eteneminen on mennyt niin kuin se todellisuudessakin oli.

Toiminnallisen opinnäytetyön prosessi avautui käytännön kautta minulle hyvin. Tunneällyn kehittäminen itseohjautuvasti vahvisti minulle sen, että tällaisella toiminnalla voi kehittää omia vuorovaikutus- ja ohjaustaitoja. Tunneällyn kehittämisen vaikutus laajemmin ihmiseen varmistui tämän opinnäytetyötäni tehdessä.

Ammatillisuuden kasvamisen näkökulmasta oli ilo nähdä ryhmän jäsenten muuttuminen ihmisenä, jolloin ammatillisuuden toivo asiakkaiden muuttumisen suhteen on mahdollinen. Oma kehittyminen vuoden aikana on ollut ammatillisesti merkittävää. Minulla on ollut mahdollisuus kehittää omia vuorovaikutus- ja ohjaustaitoja opinnäytetyön prosessin aikana. Vuorovaikutus- ja ohjaustaidot ovat parantuneet, jonka olen huomannut tehdessäni ohjaustyötä eri – ikäisten ja eri elämän tilanteissa olevien ihmisten keskuudessa.

Tehdessäni tutkimustani yksin koin, että ryhmätapaamiset tukivat minua ammatillisestikin eteenpäin kohti toivottua tulosta opinnäytetyössäni. Kehitin samalla omaa tunneälytaitojani vuoden ajan. Tutkimuksen loppuvaiheessa alkoi kehittyä uusia visioita mieleen. Tätä sabluunaa voisi käyttää sosiaalipuolella monenlaisiin tarkoituksiin.

Tämä ryhmä oli itseohjautuva, mutta samanlaisella toiminnalla voi toteuttaa ryhmä- ja yhteisötyönohjausta. Tämän opinnäytetyön innoittamana olen lähtenyt opiskelemaan voimavarakeskeinen työnohjaajakoulutukseen Jyväskylän Ammattikorkeakouluun. Koulutuksen laajuus on 60 op. Sieltä saan lisää ohjaustaitoja ja menetelmiä. Minulla on sitten huomattavasti laajemmat mahdollisuudet tarjota palveluita joko itseohjautuvana tai työnohjauksellisenä ohjauksena.

Työssäni ryhmä testasi toimintamallin, joka on mahdollista istuttaa millaiseen ryhmään tahansa. Suosittelen jokaisen ohjaustyötä tekevän ihmisen esim.

sosionomin tutustumaan omiin ajatuksiin, arvoihin ja asenteisiin. Olisiko kenties jotain muuttamisen aihetta tai vahvistusta siihen mikä on hyvää ja toimivaa. Vain itseä muuttamalla voi saada muutosta aikaan ympäristössä.

Tutkimuksessa jatkokehittämishaasteena olisi mielenkiintoinen tutkia samalla toimintamenetelmällä työntekijöiden tunneälytaitojen kehittymisen vaikutuksia, mutta asiakkaiden näkökulmasta käsin. Miten asiakkaat ovat kokeneet ohjaajan ja yhteistyön muuttuneen, kun ohjaaja on alkanut kehittämään omia tunneälytaitojaan?

Toisena jatkotutkimuksen olisi mielenkiintoinen tutkia tunneälytaitojen kehittymisen vaikutusta muiltakin näkökulmilta. Miten tunneälyn kehittäminen vaikuttaa työiihtyvyyteen, parisuhteeseen, omaan elämän elämisen tunteeseen, henkiseen hyvinvointiin, avioerojen vähentymiseen ja riippuvuuksista eroon pääsemiseen? Näkökulmia on paljon sosiaali- ja terveysalalla, jotka tarvitsisivat tutkimusta.

Tärkeintä mielestäni on se, että ihmisten kanssa työskentelevien työntekijöiden olisi tärkeä huomata, millaiset tunneälytaidot itsellä on. Tärkeä on pysähtyä miettimään ja kehittämään tunneälytaitojaan. Kasvatuksessa saatavilla taidoilla ja kirjoja lukemalla näitä taitoja ei opi. On nöyryyttävä kohtaamaan omat elämän peruspettymykset ja kipupisteet. Tunneälykehittämisen taito on tulevaisuudessa yhä merkittävämpi osa ammatillisuutta palveluammateissa, johon sosiaalialakin kuuluu.



## LÄHTEET

Dunderfelt, Tony. 1999. Elämänkaari psykologia. Porvoo: WSOY.

Goleman, Daniel. 2006. Tunneäly työelämässä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Heikkilä, Jorma. Heikkilä, Kristiina 2001. Dialogi – avain innovatiivisuuteen. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Huhtinen Pirkko 2001. Neuvottelijan vuorovaikutustaidot. Tampere: Aaltospaino.

Isokorpi, T. 2004. Tunneoppia. Parempaan vuorovaikutukseen. Juva: PK-kustannus.

Kalliopuska, Mirja 1997. Empatia - tie ihmisyyteen. Hämeenlinna: Kairisto Oy.

Kauppila, Reijo A. 2000. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Kettunen, Sami 2009. Onnistu projektissa. Juva: WS Bookwell Oy.

Laine, Anne, Ruishalme Outi, Salervo Pirjo, Siven Tuula, Välimäki Päivi 2003. Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WS Bookwell Oy.

Miettinen Seija, Miettinen Merja, Inkeri Nousiainen, Kuokkala Liisa 2000. Itsensä johtaminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WS Bookwell Oy.

Nilsonne Åsa 2007. Kuka ohjaa elämääsi? Tietoisuustaidot arjen apuna. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Peale Norman Vingent 1998. (suom. Tytti Träff) Myönteinen ajattelu - Kuinka uudistan ja pidän yllä myönteisten ajatusten voiman. Hämeenlinna: Kairisto Oy.

Punkanen Tiina 2009. Työnohjaus muutoksen moottorina. Hämeenlinna: Kairiston Kirjapaino Oy.

Puro Ulla, Matikainen Janne 2000. Dialogi. Ylöjärvi: Painohäme Oy.

Raatikainen, Helena 1988. Itsetuntemus vuorovaikutustaidoksi. Vaasa: Tekijä sekä Kirjayhtymä Oy.

Repo, Irma. Nuutinen, Tahvo 2005. Viestintätaito. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Ruohotie, Pekka 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Tähtelä, Olavi 1998. Elämäntaitomittarit miten selviydyn ihmisviidakossa. Juva: WSOY.

Vartiainen –Ora, Päivi. 2002. Rakentava kuunteleminen. Kehitys Oy.

Vilen Marika, Leppämäki Päivi, Ekström Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WS Bookwell Oy.

Vilka Hanna, Airaksinen Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Ihalainen Pekka, 2010. Ohjaus auttamisena, vuorovaikutuksen tuottamisen tapana, toimintaympäristönä ja ammattina. Helia ammatillinen opettajakorkeakoulu.

<http://lille.helia.fi/ohjaust/index.php?valikko=7&valinta=7b&kysymys=31> (luettu 17.2.2010).

**LIITTEET****LIITE 1****TUNNEÄLYTAIDON KEHITTÄMISEN VAIKUTUS VUOROVAIKUTUSEEN JA OHJAUSTYÖHÖN**

Opiskelen Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulussa sosiaalialan koulutusohjelmaa. Tavoitteeni on valmistua 6/2010, joten opinnäytetyön aloittaminen on ajankohtaista. Tutkimuksellisesti minulla on teoria Tiia Isokorven Tunneälyä käsittelevää materiaali.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Minä Oy ryhmä kokoontuu joka kuukauden ensimmäinen sunnuntai ennakkoon sovitussa paikassa. Tutkimuksessani kuvaan ryhmän tapaamisien prosessia, johon tämä oppimispäiväkirja on avuksi. Sitoutuminen Minä Oy: n tapaamiseen on äärimmäisen tärkeää jo itsensä kehittämisenkin kannalta.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää miten vaikuttaa tunneälytaidon kehittäminen vuorovaikutustaitoihin ja ohjaustyöhön.

Tarkastele vuorovaikutustaitoja usealta näkökulmalta. sanattoman ja sanallisen viestinnän sekä kuuntelun ja kuuntelemisen näkökulmista, neuvottelut, ohjaamisen taidot, kuulluksi tuleminen, ihmisen kohtaaminen

**OPPIMISPÄIVÄKIRJA APUNA:**

- Pysähdy miettimään, ja kirjaa mitä sait ryhmäkokoontumisessa käsiteltävien asioiden avustamana ja elämän tarjoamana omaan vuorovaikutustaitoihin ja ohjaustaitoihin. Kirjaa ylös pitkin vuotta, vähintään kerran kuukaudessa, miten jokin asia on muuttunut tai mihin olet saanut apua. Se, jos mikä motivoi, kun näkee itsessään tulosta.
- Marraskuussa 09 kerään oppimispäiväkirjat ja alan koostamaan opinnäytetyöprosessia.
- Kaikki materiaali mikä teistä irtoaa ja tulee on tervetullutta, koska arviointi miten tunneälytaitojen kehittäminen vaikuttaa vuorovaikutustaitoihin ja ohjaustyöhön on itse arviointi pohjaista eli olette testiryhmä ja tutkimustulokset riippuu pitkälti teidän avaamisistanne ☺  
Niitä käsitellään anonyyminä tietenkin, ettei kenenkään henkilöllisyys paljastu tutkimusta esittäessäni.

Jos sinulla on kysymistä, niin ota reippaasti yhteyttä:

Niina Nevala 044 - 5421260 tai niina.nevala@matkaradio.fi



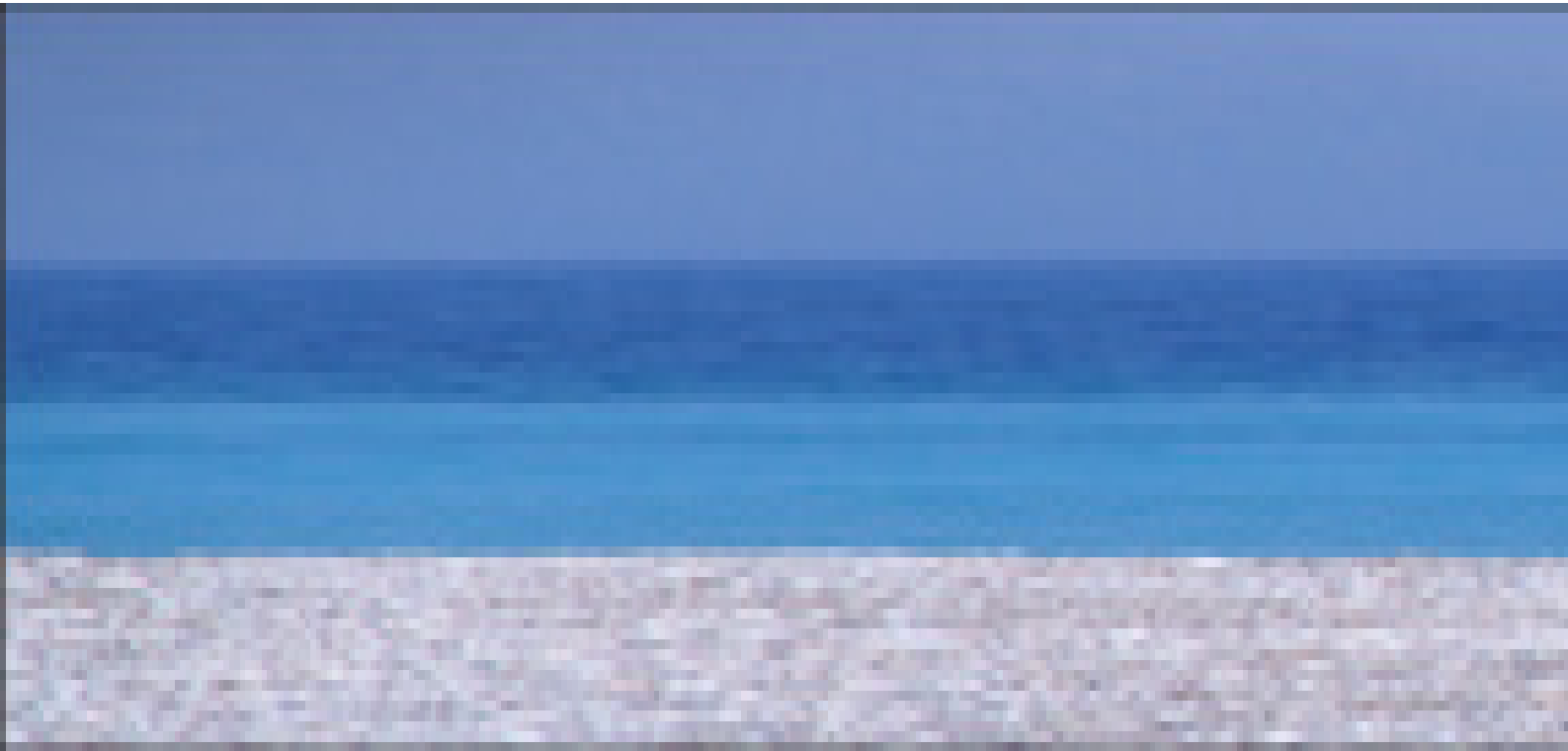
**TUNNEÄLYTAITO  
= TUNNE + AJATUS**

- HENKILÖKOHTAISET TAIDOT
  - itsetuntemus
  - itsehallinta
  - motivoituminen
  
- SOSIAALISET TAIDOT
  - empatia
  - sosiaaliset kyvyt

**MUUTOSPROSESSI =  
TUNNEÄLYTAITOJEN KEHITTÄMINEN**



Arjen loisto ja elämän ilo <sup>TM</sup>  
- yksilö- ja ryhmävalmennukset



**~ NAUTI SELLAISENA KUIN OLET ~  
OTA YHTEYTTÄ!**

NN - PROJECT KY  
Niina Nevala 044 - 542 12 60  
niina.nevala@nn-palvelut.fi  
www.nn-palvelut.fi