

”ETTÄ, TÄÄ OIS YHTEINEN JUTTU” –

ESPOOLAISTEN DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSIÄ HILJAI-
SESTA TIEDOSTA JA SEN JAKAMISESTA TYÖSSÄÄN

Anna Kalske

Opinnäytetyö, kevät 2011

Diakonia-ammattikorkeakoulu,

Diak Etelä, Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma,

Diakonia ja nuorisotyö

Sosionomi (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Kalske, Anna. ”Että tää ois yhteinen juttu” Espoolaisten diakoniatyöntekijöiden näkemyksiä hiljaisesta tiedosta ja sen jakamisesta työssään. Järvenpää, kevät 2011, 66 sivua, 1 liite.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Järvenpää, Sosiaalian koulutusohjelma, Diakonia ja kristillinen kasvatus, sosionomi (ylempi AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli ensinnäkin tuoda esille espoolaisten diakoniatyöntekijöiden käsityksiä hiljaisesta tiedosta työssään. Toiseksi tehtävänä oli selvittää, miten heidän mielestään hiljaista tietoa jaetaan ja miten jakamista tulisi kehittää.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen tapaustutkimus. Aineisto kerättiin kevään 2010 aikana neljällä teema ryhmähaastattelulla, joissa oli yhteensä 19 diakoniatyöntekijää. Haastattelut tallennettiin digitaalisesti ja litteroitiin sanasta sanaan. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä.

Espoolaisten diakoniatyöntekijöiden mielestä hiljainen tieto oli koulutuksesta sekä työ- ja elämäkokemuksesta muodostunutta subjektiivista, merkityksellistä tietoa. Hiljainen tieto ilmenee ymmärryksenä, kuinka tulee toimia haastavassa työtilanteessa. Hiljainen tieto auttaa ymmärtämään, miten voi olla avuksi asiakkaalle sekä kokonaisuuksien hahmottamisessa työntekijän toimiessa yhteistyöverkostossa ja ohjatessa ryhmiä. Hiljainen tieto on myös työntekijöiden yhteistä. Se tuli esille onnistuneessa leiritoiminnassa.

Diakoniatyöntekijöiden mukaan hiljaista tietoa jaetaan tekemällä yhdessä työtehtäviä, kuten asiakastyötä, ryhmien ja leirien ohjaamista, vapaaehtoisten kouluttamista. Työntekijät kokivat saaneensa hiljaista tietoa kokouksissa ja kehittämissiltapäivissä, joissa keskustellaan työn tekemisen perusteista ja kirjataan työn keskeisiä asioita. Yhteiset työn kehittämisen prosessit olivat olleet merkityksellisiä. Työntekijät haluavat kehittää hiljaisen tiedon jakamista mentoroinnin aloittamisella, lisäämällä keskustelua ja kirjaamista työn tekemisen tavoista sekä lisäämällä yhteistyötä asiantuntijuuden vahvistamiseksi.

Jotta osaaminen diakoniatyössä olisi entistä enemmän yhteistä myös työntekijöiden vaihtuessa, hiljaisen tiedon jakaminen tulee huomioida johtamisessa. Kehittämisehdotuksista tulisi valita soveltuvat ideat työn kehittämiseen. Lisäksi tulisi huomioida työyhteisöissä hyvin toimivat hiljaisen tiedon jakamisen tavat ja yhtenäistää niiden käytännöt.

Asiasanat: kvalitatiivinen tutkimus, sisällönanalyysi, diakoniatyö, hiljainen tieto

ABSTRACT

Kalske, Anna. Diaconal workers views on tacit knowledge and on sharing it. 66 pages, 1 appendix. Language: Finnish. Järvenpää, Spring 2011.

Diaconia University of Applied Sciences South Järvenpää. Degree Programme in Social Services, Diaconia and Christian Education. Degree: Master of Social Services.

The main purpose of the thesis was to find out, how diaconal workers see tacit knowledge in their work in Espoo. Another purpose was to find out how they share tacit knowledge and how they see sharing it could be improved.

Qualitative data was gathered through four theme group interviews during spring 2010. Interviews were recorded digitally. The interviews were transcribed word by word and the results were subjected to content analysis.

Diaconal workers in Espoo consider tacit knowledge subjective and meaningful knowledge acquired through studying and life and work experience. Tacit knowledge becomes apparent especially in challenging situations at work. Tacit knowledge helps to understand how a worker can help a client and groups the best way. Networking and co-operating it helps a worker to deal with many different issues simultan. Tacit knowledge is also combined between workers for example in leading various camps successfully.

Diaconal workers share tacit knowledge by working together, as client work, leading groups and camps and training of volunteers. The workers received tacit information in meetings and development sessions where the basis of how the work is done is discussed and the essential parts of work are written down. The workers are interested in improving the sharing of tacit knowledge by initiating mentoring, by increasing dialogue and documenting their working methods and by increasing cooperation to strengthen the expertise.

Management plays an important role in ensuring that methods of best practices sharing tacit information is applied to standardize working practices. In order to maintain diaconal work even more collective sharing of tacit knowledge should be considered by the management especially when the employee changes.

Keywords: qualitative research, content analysis, diaconal work, tacit knowledge

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT.....	3
1. JOHDANTO	6
2. TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄ, METODOLOGIA JA AINEISTO	8
2.1 Tutkimuksen tavoite.....	8
2.2 Tutkimusmenetelmä.....	9
2.3. Aineiston keruu, käsittely ja analysointi	9
2.4. Haastattelut.....	10
2.5 Aineiston analyysi.....	11
2.6 Tutkimuksen eettiset kysymykset	14
3. HILJAINEN TIETO	16
3.1 Hiljaisen tiedon määrittelyä	16
3.2. Hiljainen tieto ammatillisessa työssä	19
3.2. Hiljaisen tiedon jakamisen tapoja	21
4. DIAKONIATYÖ	28
4.1. Diakoniatyön lähtökohdat Suomessa	29
4.2 Diakoniatyöntekijöiden ammatillinen osaaminen.....	31
4.3. Diakoniatyö Espoon seurakunnissa	35
5. HILJAINEN TIETO DIAKONIATYÖSSÄ.....	37
5.1 Työntekijöiden käsitykset hiljaisesta tiedosta.....	37
5.1.1 Äänetön, itsessä oleva tieto ohjaa haasteellisissa työtehtävissä.....	37
5.1.2 Tiedosta ja kokemuksesta rakentuva tieto	39
5.1.3 Taitava toiminta ryhmä- ja verkostotyössä	41
5.2 Hiljaisen tiedon jakaminen.....	42

5.2.1 Toisen työn seuraaminen ja yhdessä tekeminen	43
5.2.2 Kokoukset	46
5.2.3 Perehdyttäminen	46
5.2.4 Työn keskeisten asioiden kirjaaminen ja kommentointi.....	48
5.2.5 Työnkuvausten käyttäminen ja muokkaaminen.....	50
5.2.6 Hiljaisen tiedon jakamisen edellytykset.....	51
6. YHTEENVETO JA POHDINTA	53
6.1 Viisasta toimintaa vaativassa työtehtävässä.....	53
6.2 Hiljaista tietoa yhdessä tekemisestä ja kehittämisestä	54
6.3 Kehittämisideoita hiljaisen tiedon jakamiseen.....	56
6.4 Tutkimusprosessin arviointia	58
LÄHTEET.....	61
PAINAMATTOMAT LÄHTEET	65
LIITE 1.....	66

1. JOHDANTO

Työyhteisöt muuttuvat yhteiskunnallisten muutosten mukana. Suurten ikäluokkien jääminen eläkkeelle on yksi muutosta aiheuttava tekijä. Muutoksista johtuen työyhteisöissä sosiaalisesti jaetusta tiedosta on tullut entistä tärkeämpää. Työyhteisöjen on tärkeää tunnistaa työntekijöillä olevan tiedon pääoma ja organisoida sen johtaminen osaksi muuta johtamista.

Työelämässä tapahtuu paljon muutoksia työn tekemisen tavoissa, työtehtävissä ja työ-
kulttuurissa. Muutoksiin vastaaminen edellyttää osaamisen kehittämistä. Tavalla tai toisella kyse on jatkuvasta uusien tietojen, taitojen ja asenteiden oppimisesta. Aikaisempien tutkimusten mukaan työ on yksi tärkeimmistä oppimisympäristöistä, jossa ammatillista osaamista kehitetään. Jatkuva muutos ja työelämän vaatimukset ovat vaikuttaneet myös asiantuntijuuskäsitykseen. Asiantuntijuutta ei enää kuvata tiettyjen tietojen osaamisena tai pysyvänä ominaisuutena, vaan se on muuttuva, aikaan ja paikkaan sidoksissa oleva ominaisuus, jonka kehittyminen on prosessinomaista. Ammatillisen osaamisen ja asiantuntijuuden katsotaan kehittyvän vuorovaikutteisesti ja yhteisöllisesti erilaisissa sosiaalisissa verkostoissa. (Paloniemi 2004, 24, Yliruka 2005, 127.)

Diakoniatyön erityisyys muodostuu ihmisten kohtaamisesta. Siitä, että työssä on hyvin erilaisia vuorovaikutustilanteita ja monimutkaisia yhteistyöverkostoja seurakuntalaisten ja eri toimijoiden kesken. Osaaminen ja tietämys kehittyvät työvuosien myötä. Työntekijälle kertyy merkittävää tietoa, miten olla onnistuneesti vuorovaikutuksessa eri tavoin vammaisten, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien, surevien, vaikeissa kriiseissä olevien kanssa yksilö- ja ryhmäkeskusteluissa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa, miten tämä tietämys ja osaaminen voisi olla nykyistä enemmän yhteistä. Millaiset toiminnan rakenteet voivat tukea sitä, että diakoniatyössä voidaan palvella ihmisiä nykyistä paremmin siirtymävaiheissa, kun pitkään työssä ollut työntekijä on lähtemässä ja uusi työntekijä aloittamassa työtään.

Espoon seurakunnissa toteutettiin vuosina 2008 - 2009 aikana Diakoniatyö kartalle – selvityshanke. Selvitystyön tavoitteena oli tuoda esille Espoon seurakuntien nykytilaa ja

kehittämistarpeita. Diakoniatyötä tarkasteltiin tilastotietojen ja toimintaympäristön valossa ja tutkimusta tehtiin perustyöstä, yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta. Selvityshanke toi esille työn ja työyhteisöjen vahvuuksia ja haasteita. Selvitysraportin kehittämisehdotukset kohdistuivat työn suunnitteluun, arviointiin ja johtamiseen.

Diakoniatyöntekijät olivat suunnittelemassa ja valmistelemassa Diakoniatyö kartalle – hanketta ja heiltä saatiin tutkimukseen tarvittava tieto. Tutkimusten tuloksena ilmeni työntekijöiden tarve keskustella työn sisällöstä nykyistä enemmän. Kokouksissa keskitytään yleensä työn konkreettisen toteuttamisen valmisteluun. Työntekijöillä oli tarve syventää keskustelua osaamiseen, työn arviointiin ja kehittämiseen. Espoon seurakuntien diakoniatyöntekijöistä 15 % jää eläkkeelle lähivuosina. Diakoniatyössä tarvitaan aiempaa enemmän mahdollisuuksia työntekijöillä olevan tiedon ja osaamisen jakamiseen.

Sain olla Diakoniatyö kartalle -selvityshankkeessa mukana aivan alusta saakka. Iloitsin prosessin luomista yhteisen jakamisen mahdollisuuksista. Halusin tehdä opinnäytetyöni siitä nousevasta lisää tarkastelua tarvitsevasta aiheesta. Hiljainen tieto kiehtoi minua. Minulla oli intuitio, että diakoniatyö ja hiljainen tieto liittyvät kiinteästi toisiinsa. Halusin ymmärtää enemmän työstä, jota olin tehnyt lähes 20 vuotta. Työssä kehittyminen ja työyhteisöt ovat kiinnostaneet minua pitkään. Yhteisen diakoniasihteerin työssä sain nähdä jotain matkasta kohti sitä, että työ ja sen tavoitteet olisivat yhteisiä.

2. TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄ, METODOLOGIA JA AINEISTO

2.1 Tutkimuksen tavoite

Diakoniatyö on ihmisten auttamista. Auttaminen toteutuu ihmisiä kohtaamalla. Diakoniatyöntekijän ydinosaamiskuvauksessa tämä on kuvattu siten, että ihmiset ovat kaiken keskiössä. He ovat työssä kumppaneita, voimavaroja ja avun tarvitsijoita. Vuorovaikutuksesta ihmisten välillä suurin osa on sanatonta. Ihmisillä on toisiinsa suora, symboliset merkitykset ja sanat ohittava vaikutus. Merkitykset ihmisten välillä välittyvät paljon kasvojen ilmeinä, äänenpainoina, eleinä ja ruumiin liikkeinä. Ainutkertaisista sosiaalisista tilanteista nouseva tieto on usein sanatonta. Diakoniatyön osaaminen on merkittävältä osalta taitoa toimia ihmisten parissa. Diakoniatyöntekijöiden käsitykset sanattomasta eli hiljaisesta tiedosta työssään on tärkeää tuoda esille. (Toom & Onnismaa 2008, 14.)

Aikaisemmin oli tavallista, että työntekijä oli samassa työpaikassa vuosikymmeniä. Tällöin oli paljon aikaa omaksua työn ja työyhteisön sanatonta tietoa. Nykyisin muutoksia tapahtuu nopeammin ja toimintaympäristö on moninaisempi ja haastavampi. Jotta seurakuntien diakoniatyö palvelisi ihmisiä parhaalla mahdollisella tavalla, työn tekemistä ja osaamista tulisi jakaa nykyistä enemmän. Tämän vuoksi on tärkeää tuoda esille, miten diakoniatyöntekijöiden mielestä hiljaista tietoa jaetaan ja miten he haluaisivat kehittää jakamisen tapoja.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten diakoniatyöntekijät käsittävät hiljaisen tiedon työssään?
2. Miten hiljaisen tiedon jakamista toteutetaan ja halutaan kehittää Espoon seurakuntien diakoniatyössä?

Tutkimuksen tavoite on antaa Espoon seurakunnille tietoa päätöksentekoa varten, jotta työn rakenteita voidaan kehittää siten, että ammatillinen osaaminen olisi työyhteisöissä entistä enemmän dialogeissa kehittyvää näkemystä eikä yksittäisiin työntekijöihin sidottua.

2.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimukseni on laadullinen tapaustutkimus. Laadullinen tutkimus tarkastelee merkitysten maailmaa. Laadullisen tutkimuksen aineiston keräämisen tarkoituksena voi olla sosiaalisen elämän kuvaaminen, ymmärtäminen tai selittäminen tai olettamusten, luokitusten, käsitteiden tai teorioiden kehittäminen. Merkitykset voivat liittyä kokemuksiin tai käsityksiin ja ne ilmenevät suhteina. Tässä tutkimuksessa tutkin käsityksiä ja erityisesti työyhteisöissä syntyneitä käsityksiä. Käsitykset kertovat yhteisön perinteistä ja tyypillisistä tavoista ajatella. (Kiviniemi 2001, 68, Vilka 2005, 97.)

2.3. Aineiston keruu, käsittely ja analysointi

Ryhmähaastattelusta saa monipuolisesti tietoa, ja se antaa työntekijöille mahdollisuuden saada lisää ymmärrystä tutkittavasta asiasta ja kehittää omaa keskustelukulttuuria. Koska ryhmähaastattelu sisältää ryhmän keskinäisen vuorovaikutuksen, se on yksilöhaastattelua lähempänä sitä elämän todellisuutta, jossa mielipiteet ja asenteet muodostuvat ja jossa ihmiset toimivat sosiaalisessa ympäristössään. Valitsin ryhmähaastattelun saadakseni tietoa, millaisia näkemyksiä ja kokemuksia haastateltavilla oli. (Pötsönen & Penanen 1998, 2,3.)

Aineistonkeruumenetelmäksi tarkentui täsmäryhmähaastattelu. Sille on tyypillistä, että haastatteluryhmä on pienryhmä ja ryhmän jäsenet kutsutaan haastatteluun. Ryhmähaastattelulla on tavoite. Tässä haastattelussa oli tavoitteena saada tietoa päätöksenteon tueksi, miten voidaan entistä paremmin jakaa hiljaista tietoa työntekijöiden kesken. Haastattelun tavoitteena oli myös tarjota työntekijöille mahdollisuus jakaa näkemyksiään hiljaisesta tiedosta omassa työssään ja kehittää uusia ideoita hiljaisen tiedon jakamisen tavoiksi. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 62.)

Eri haastattelutyypeistä valitsin puolistrukturoidun ryhmähaastattelun. Viritin ryhmää keskusteluun pienellä alkupuheella ja sen jälkeen ohjasin ryhmää keskustelemaan ennalta valitsemistani teemoista. Jokaisessa haastatteluryhmässä keskusteltiin samoista teemoista. (Vilka 2005, 102,103.)

2.4. Haastattelut

Haastattelukysymyksiä valmistellessani luin tutkimuksia hiljaisesta tiedosta ja käytin niitä tukena kysymyksiä valmistellessani. Aiempia tutkimuksia lukiessani huomasin joidenkin tutkijoiden (Toom 2008, 43, Paloniemi 2004, 1, Virtainlahti 2009, 52,53) muodostaneen käsityksen, että osaamisen ja kompetenssin käsitteet kietoutuvat hiljaiseen tietoon. Kysymyksiä valmistellessani päätin tehdä kysymyksiä osaamiseen ja osaamisen jakamiseen ja kehittämiseen liittyen, vaikka tutkimuskysymykset olivat hiljaisesta tiedosta.

Kutsuin haastateltavat sähköpostitse. Viestissä kerroin opinnäytetyön silloisen aiheen, hiljaisen tiedon rakentumisen ja jakamisen. Kerroin myös, ettei haastateltavan tarvitse valmistautua haastatteluun, vaan hänellä on riittävät tiedot haastatteluun varten omassa työkokemuksessaan ja ajatuksissaan työstä. Kutsuin haastatteluihin lähimmäispalvelua, mielenterveystyötä ja päihdetyötä työalana tekeviä tai yhdyshenkilöinä toimivia sekä diakoniatyöntekijöitä, jotka ovat tehneet yli kymmenen vuotta diakoniatyötä. Tavoitteenani oli, että tällä tavoin keskusteluun tulisi diakoniatyön laaja-alaisuus. Haastateltavia oli yhteensä 19. Haastateltavia tuli kaikista Espoon seurakunnista ja seurakuntayhtymästä. Heistä kuusitoista oli tehnyt diakoniatyötä yhdeksän vuotta tai pidempään. Haastateltavien työvuodet diakoniatyössä on kuvattu taulukossa yksi.

Vuodet	Määrä
0-9	6
10-19	5
20-29	5
30-	3

TAULUKKO 1 Haastateltujen työntekijöiden työvuodet

Tein neljä ryhmähaastattelua. Ihanteellisena haastatteluryhmän kokona pidetään 4 – 10 haastateltavaa. Tekemissäni haastatteluissa kahdessa ryhmässä oli neljä, yhdessä viisi ja yhdessä kuusi haastateltavaa. Jokaisen haastattelun aluksi kerroin tutkimuksen lähtökohdat ja haastattelussa käsiteltävät teemat. Rohkaisin haastateltavia puhumaan mahdol-

lisimman laajasti ja monipuolisesti muistuttaen, ettei kysymyksillä haeta oikeita vastauksia, vaan mahdollisimman monipuolisia näkökulmia. (Pötsönen & Pennanen 1998, 4.)

Kysyin aluksi haastateltavien näkemyksiä siitä, millaista osaamista diakoniatyössä tarvitaan. Kysymys toimi hyvin keskustelun käynnistäjänä ja antoi mahdollisuuden lähestyä sen pohtimista, miten hiljainen tieto ilmenee diakoniatyössä. Kysymys, mitkä ovat keskeiset asiat, jotka uuden työntekijän tulee oppia, antoi tietoa siitä, mitä työntekijät pitävät keskeisinä asioina työn tekemisen kannalta, miten laaja-alaista diakoniatyö on ja nosti esille asioita sosiaalisesta hiljaisesta tiedosta. Kysymys, miten tuet uutta työntekijää keskeisten asioiden oppimisessa ja mitkä asiat ovat tukeneet omaa oppimistasi, auttoivat lähestymään kysymystä osaamisen jakamisen kehittämisen ideoista ja antoivat tietoa työyhteisöjen toimintatavoista ja kehittämistarpeista. Kaikissa ryhmissä alettiin puhua hiljaisesta tiedosta diakoniatyössä jo ennen kuin kysyin sitä heiltä. Vastaukset syvensivät aiemmin esille tullutta tietoa. Viimeisenä kysymyksenä kysyin, miten omaa osaamista voi jakaa ja miten osaamisen jakamista voi vastaajien mielestä kehittää. Vastaajien mielessä hiljainen tieto kytkeytyi diakoniatyön osaamiseen.

Tein esihaastattelun maaliskuussa ja varsinaiset haastattelut maaliskun ja huhtikuussa 2010. Lyhyin haastattelu kesti tunti 30 minuuttia ja pisin tunti 50 minuuttia. Tallensin haastattelut digitaalisesti. Litteroin kolme haastattelua itse ja yhden haastattelun litteroinnin teetin. Haastattelut litteroitiin huhtikuussa ja toukokuussa 2010. Litteroitua tekstiä tuli 117 sivua fontilla Times New Roman koolla 12.

2.5 Aineiston analyysi

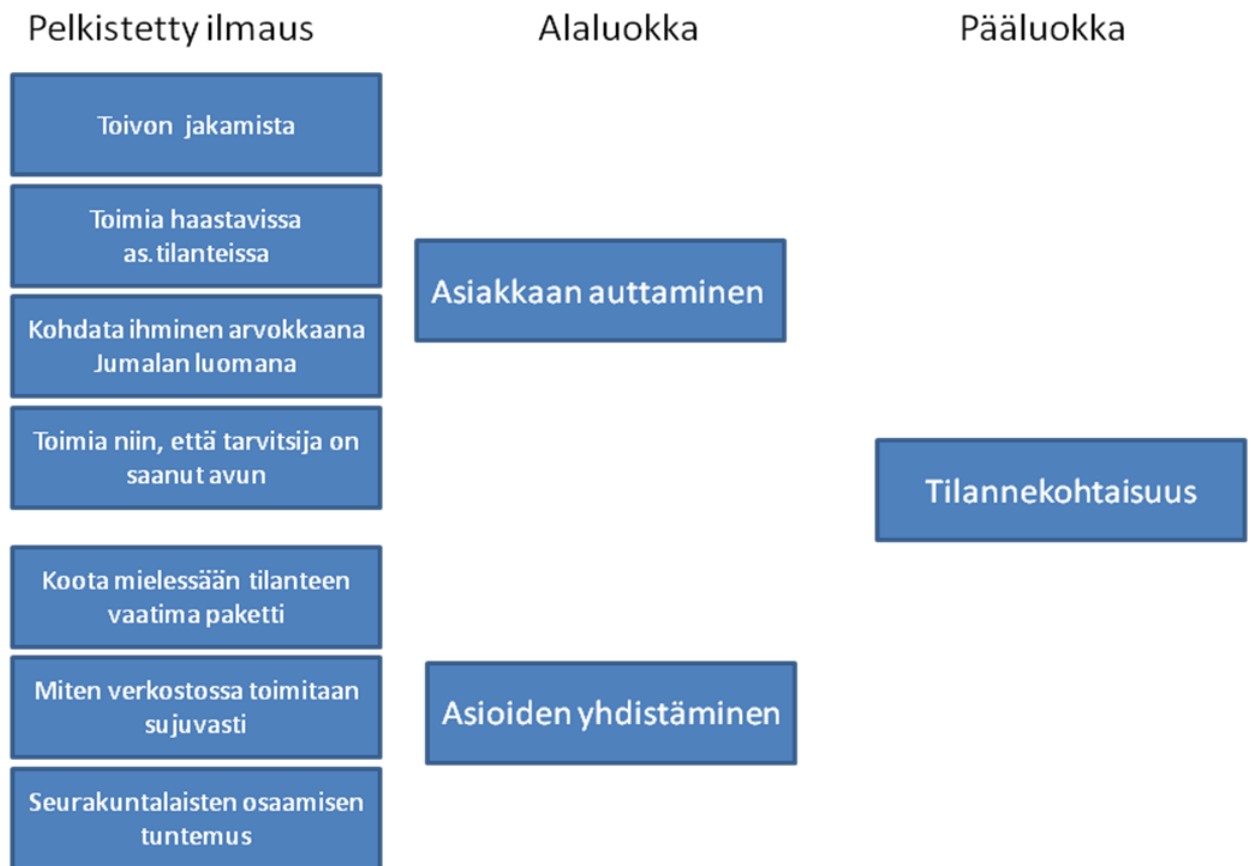
Käsittelin haastatteluiden aineistot sisällönanalyysin mukaisesti. Sisällönanalyysin tavoitteena on tutkittavien toiminta- ja ajattelutapojen ymmärtäminen. Tutkimuksen tavoitteena on löytää toiminnan logiikka tai tutkimusaineiston ohjaamana jonkinlainen tyypillinen kertomus. Analyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta asiasta. Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon. Analysointi selkiyttää hajanaista ja laajaa aineistoa ja mahdollistaa johtopäätösten tekemisen tutkittavasta ilmiöstä. Ennen analyysin aloittamista luin litteroitua

tekstiä useaan kertaan. Ennen analyysin tekemistä tulee päättää analyysiyksikkö, joka voi olla sana, lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus. Valitsin analyysiyksiköksi lauseen osan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107,108, 110.)

Laadullisen aineiston analyysi jaotellaan induktiiviseen ja deduktiiviseen sisällönanalyysiin. Induktiivisessa eli aineistolähtöisessä analyysissä on kolme vaihetta: aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämässä analysoitava tieto voi olla auki kirjoitettu haastatteluaineisto, muu asiakirja tai dokumentti, joka pelkistetään siten, että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. Pelkistäminen voi olla tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Tutkimuksen pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka mukaan aineistoa pelkistetään litteroimalla tai koodaamalla tutkimustehtävälle olennaiset ilmaukset. Järjestelin aineiston ensin teemojen mukaan ja sitten tutkimuskysymysten mukaan. Teemoina olivat osaaminen, ammatillinen kehittyminen, uuden työntekijän ohjaaminen, hiljainen tieto ja hiljaisen tiedon jakaminen. Erottelin tekstistä tutkimuskysymysten kannalta merkitykselliset lauseen osat. Aineiston pelkistäminen toi aineistosta esille oleellisen ja teki siitä helpommin hallittavan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108,109.)

Aineiston ryhmittelyssä käydään läpi aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset tarkasti ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokitteluyksikkönä voi olla esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Luokittelussa aineisto tiivistyy, sillä yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. Käsitteiden ryhmittelystä käytetään nimitystä alaluokka. Alaluokkien ryhmittelyä kuvataan yläluokkina ja yläluokkien yhdistämistä pääluokkina ja näiden ryhmittelyä yhdistävinä luokkina. Aineiston ryhmittelyä seuraa aineiston käsitteellistäminen. Ryhmittelyn katsotaan olevan osa käsitteellistämisen prosessia. Käsitteellistämässä edetään alkuperäisilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110–112.)

Aineiston pelkistämisen jälkeen ryhmittelin sitä. Järjestelin aineistoa alaluokkiin ja yläluokkiin, joissa olivat abstraktit käsitteet. Prosessin eteneminen on kuvattu kuviossa 2.



KUVIO 2 Esimerkki hiljaisen tiedon tilannekohtaisuus-pääloukan muodostamisesta

Deduktiivisessa eli teorialähtöisessä sisällönanalyysissä ilmiön tarkastelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä. Tällöin analyysiä ohjaa jokin teema tai käsitekartta. Teorialähtöisen sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on analyysirungon valmistaminen. Sen sisälle muodostetaan aineistosta erilaisia luokituksia tai kategorioita. Tällöin aineistosta voidaan poimia ne asiat, jotka kuuluvat analyysirunkoon, sekä asiat, jotka jäävät analyysirungon ulkopuolelle. Analyysirungon ulkopuolelle jäävistä asioista muodostetaan uusia luokkia induktiivisen sisällönanalyysin periaatteita noudattaen. Analyysirunko voi olla myös strukturoitu, jolloin aineistosta kerätään vain niitä asioita, jotka sopivat analyysirunkoon. Tällöin voidaan testata aikaisempaa teoriaa uudessa kontekstissa. Käsittelin hiljaisen tiedon jakamista ja jakamisen toteuttamisen kehittämideoita Nonakan & Takeuchin tiedon luomisen prosessi -mallin mukaisesti. Analyysirunkona käytin Nonakan & Takeuchin tekemää SECI-mallia.

Tarkastelin aineistoa ja teoriaa useaan kertaan ja vähitellen aineistosta minulle hahmotuivat asiat, joiden katsoin liittyvän SECI-malliin. Metodikirjallisuudessa menetelmää kutsutaan hermeneuttiseksi kehäksi. Hermeneutiikalla tarkoitetaan yleisesti ymmärtämisen ja tulkinnan teoriaa, jossa yritetään etsiä tulkinnalle mahdollisia sääntöjä. Hermeneuttinen ymmärtäminen tarkoittaa ilmiöiden merkityksen oivaltamista. Hermeneutiikan kaksi muuta avainkäsitettä ovat esiymmärrys ja hermeneuttinen kehä. Esiymmärryksellä tarkoitetaan ihmisillä olevaa yleistä tietoa aiheesta, jonka pohjalta hän voi tulkita yleistä tietoa tutkimustiedoksi. Laajasti hermeneuttisella kehällä tarkoitetaan tutkimuksellista dialogia tutkimusaineiston kanssa. Tutkija on vuorovaikutuksessa tutkimusaineiston kanssa. Tavoitteena on toiseuden ymmärtäminen. Ymmärtäminen tapahtuu tulkinnan ja tutkijan oman ymmärryksen välillä. Tulkintoja tehdään useassa vaiheessa ja jokaisen vaiheen jälkeen arvioidaan tulkinnan uskottavuutta. Kokonaisuuden ymmärtäminen tapahtuu kehämäisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34–35.)

2.6 Tutkimuksen eettiset kysymykset

Tutkimuksen eettiset kysymykset koskettavat koko tutkimusprosessia. Tutkimusasetelmaa valmistellessani luin aiempia tutkimuksia ja sen myötä olen pyrkinyt varmistamaan tutkimuksen oikean suunnan. Pohdin tutkimusaihetta Espoon diakoniatyöstä aiemmin tutkimusta tehneiden kanssa, saadakseni tutkimusaiheen, joka palvelee espoolaisia. Tutkimusaihe nousi Diakoniatyö kartalle -selvitystyön jatkotutkimustarpeista. Hain taustateoriaa mahdollisimman kattavasti. Olen suojannut yksittäisiä työntekijöitä ja seurakuntia jättämällä mainitsematta ne nimeltä. Koska tutkimus on jatkotutkimusta aiemmin tehdyille tutkimuksille ja selvityksille, jotka ovat tuoneet esille vastaavia asioita Espoon seurakunnista kuin tämä tutkimus, en suojannut tietoa, että tutkimus käsittelee Espoon seurakuntia. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 19, Pötsönen & Pennanen 1998, 13.)

Haastattelut, haastateltavien kohtelu ja haastatteluaineistojen käyttö vaativat luottamuksellista käsittelyä ja kunnioittamista. Tutkimusta aloittaessani oli olennaista, että sain tutkimusluvan tutkittavilta työyhteisöiltä. Sain tutkimusluvan kirkkoherrojen neuvottelussa 26.10.2009. Pyysin jokaiselta haastateltavalta kirjallisesti luvan tallentaa haastattelun. Litteroin haastattelun sanatarkasti. Tutkimusaineiston muokkasin tunnistamatto-

maksi. Jätin lainauksiin kirjoittamatta niissä mainitut henkilöiden ja seurakuntien nimet. (Vilka 2005, 34.)

Ryhmähaastattelu tuottaa sosiaalisen ympäristön, ja se on huomioitava aineistoa tarkasteltaessa. Keskustelun kuluessa osallistujat saattavat muuttaa mielipiteitään toisten mielipiteiden mukaisiksi. Yksi haastateltava toikin esille ajatuksen, että ryhmän jäsenillä saattaisi olla erilaisempia mielipiteitä asioista, jos haastattelu olisi yksilöhaastattelu, nyt tehdyn ryhmähaastattelun sijasta. Ryhmähaastattelussa vaikuttavat samat lainalaisuudet kuin muissakin haastatteluissa, esimerkiksi haastattelijan näkyvät reaktiot voivat vaikuttaa siihen mitä ja mistä keskustellaan ja haastateltavat voivat antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Pysin olemaan haastatteluissa mahdollisimman paljon taka-alalla. Ainoastaan huolehdin, ettei kukaan puhunut toisten päälle ja varmistin, että keskustelu oli tasa-puolista. Kaikissa ryhmissä keskustelu oli todella innostunutta, ja se tempaisi minut mukaansa. Varmasti ilmeillääni ja olemuksellani vaikutin tietämättäni keskustelun kuluun. (Pötsönen & Pennanen 1998, 4.)

Pysin lisäämään tutkimuksen luotettavuutta kertomalla mahdollisimman tarkasti tutkimusprosessin ja aineiston analyysin. Suorat lainaukset tutkimustuloksissa antavat mahdollisuuden arvioida tekemääni tulkintaa. Olen tulkinnut aineistoa aiempien tutkimusten valossa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 19.)

3. HILJAINEN TIETO

3.1 Hiljaisen tiedon määrittelyä

Eri alojen teoreetikot ovat pitkään hahmotelleet määrittelyjä hiljaiselle tiedolle. Hiljaisen tiedon ja tietämisen käsitteistä ei ole olemassa täsmällisiä määritelmiä, mutta käsitteiden kompleksisuus on laajalti tunnustettua. Hiljaisen tiedon käsitteen määrittämisen tekee haastavaksi sen käytännöllisyys. Toisaalta määrittämistä selkiyttää se, että hiljaista tietoa voidaan pyrkiä paikantamaan yksilöllisen toiminnan ja sosiaalisten rakenteiden välimaastoon. (Toom, Onnismaa 2008, 17,33.) Tarkastelen hiljaisen tiedon ja tietämyksen käsitteitä filosofian, kasvatustieteen, yhteiskuntatieteiden ja psykologian näkökulmasta.

Tieto voidaan jakaa eri ulottuvuuksiin. Yksi keskeinen jaottelu on eron tekeminen hiljaisen ja eksplisiittisen eli näkyvän tiedon välillä. Raja hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon välillä ei ole selvä. Unkarilainen lääketieteen tutkija Michael Polanyi otti ensimmäisenä käyttöön hiljaisen tiedon käsitteen 1950-luvun lopulla. Polanyi halusi painottaa, että tunteilla ja kätkeytyllä todellisuudella on suuri osuus ihmisen tiedossa. Eksplisiittiseksi tiedoksi Polanyi nimittää sellaisia eksakteja asioita kuin kirjoitetut sanat ja matemaattiset kaavat. Hiljaisella tiedolla hän tarkoittaa tietoa, joka koko ajan vaikuttaa ihmisessä, vaikka hän ei voi ilmaista tai muotoilla sitä. Olennainen looginen ero hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon välillä on se, että eksplisiittistä eli fokusoitua tietoa on mahdollista arvioida kriittisesti, koska se on ilmaistu näkyvästi. Hiljaista tietoa ei ole mahdollista samalla tavoin dokumentoida eikä sen vuoksi arvioida. Polanyin mukaan hiljainen tieto ilmenee siten, että ihminen ei voi milloinkaan selittää kaikkea sitä tietoa, jota hänellä on. Hän kuvaa hiljaista tietoa esimerkiksi sen tiedon perustana, jonka avulla ihminen tunnistaa toisen ihmisen kasvot tai pyörällä ajamisen taitona. Polanyin mukaan hiljainen tieto on henkilökohtaista ja se näyttäytyy lähinnä ihmisten toiminnassa. Vaikka hiljainen tieto on ei-verbaalista aluetta ihmisessä, myös kieli syntyy ja kehittyy hiljaisen tiedon varassa. Hiljainen tiedon lisäksi Polanyi määrittelee hiljaisen tietämisen. Se tarkoittaa ammatillisen tiedon käyttöä ja taitavaa toimintaa. Polanyi korostaa hiljaista tietämis-

tä prosessina ja toimintana, jolle on tyypillistä tavoitteellisuus. (Koivunen 1997, 76–78, Virtainlahti 2009, 42, Toom 2008, 49.)

Varhaisin löytämäni suomalainen hiljaisen tiedon määritelmä on filosofian tohtori Hannele Koivusen (1997, 80). Hänen mukaansa hiljaiseen tietoon kuuluu kaikki geneettinen, ruumiillinen, intuitiivinen ja kokemusperäinen tieto, jota ihmisellä on ja jota ei voida ilmaista verbaalisin käsittein. Hiljaisen tiedon avulla ihminen osaa kohdata surevan ihmisen, ja se ohjaa hoitamaan itkevää lasta. Yksilöiden välillä hiljainen tieto sosialistuu ja tulee yhteiseksi pääomaksi ilman, että sitä välttämättä muutetaan koodattuun muotoon.

Sanna Virtainlahti (2009, 51–53) käyttää hiljaisen tiedon sijasta hiljaisen tietämyksen käsitettä Polanyin ajatteluun perustaen. Hänen mukaansa tietämys kuvastaa paremmin hiljaisen tiedon luonnetta. Tieto on lopullista, tietyn tiedon tietty kokonaisuus, joka on valmis ja muuttumaton. Tietämys puolestaan on tilannekohtaista ja prosessimaisesti muuttuvaa. Tietämiseen liittyy myös erilaisia kykyjä, kuten havaitseminen, oppiminen, muistaminen ja käsitteenmuodostaminen. Tieto on jotakin, mitä ihmisellä on. Tietäminen on jotakin, mitä hän tekee. Tietäminen on välillistä ja esiintyy muun muassa kielessä ja teknologiassa. Se on myös tilannekohtaista sijoittuen aikaan ja paikkaan. Näin Virtainlahti haluaa painottaa näkyvämmiin hiljaisen tietämyksen toiminnalliseen ja muuttuvaan luonteeseen.

Auli Toom (2008, 46– 53) tarkastelee hiljaisen tiedon ulottuvuutta kahdesta eri näkökulmasta. Yhtenä näkökulmana hän tuo esille, että hiljainen tieto on yksilön toiminnan taustalla oleva rakenne, joka muodostuu arvoista, asenteista ja uskomuksista ja jota ei voida näkyvästi ilmaista. Toinen näkökulma korostaa hiljaisen tiedon prosessinomaisuutta. Tämän näkökulman mukaan hiljainen tieto ilmenee taitavana toimintana ja sitä kutsutaan hiljaiseksi tietämiseksi. Polanyin ja muiden tutkijoiden tuloksiin tukeutuen Toom on hahmotellut hiljaisen tietämisen prosessia. Taitavan toiminnan lähtökohtana on, että toiminta on tavoitteellista. Taitavaan toimintaan vaikuttaa henkilön tilanteessa tekemä havainnointi ja hänen toimintaansa vaikuttavat perinteet ja yleiset toiminnan tavat. Perinteen ja yhteisten käytäntöjen vaikutus tuo hiljaiseen tietämiseen yhteisöllisen luonteen. Hiljainen tietäminen voi ilmetä myös yhteisöllisesti muotoutuneina toiminta-

tapoina. Toomin mukaan yksilössä olevaa hiljaista tietopohjaa ja taitavaa toimintaa ei voi erottaa toisistaan, vaan ne ovat vuorovaikutuksessa keskenään.

Japanilaisten liiketaloustieteen tutkijoiden Nonakan ja Takeuchin mukaan hiljainen tieto on hyvin henkilökohtaista ja vaikeaa muotoilla niin, että se voitaisiin ilmaista ja jakaa toisille. Hiljaista tietoa ovat subjektiiviset käsitykset, arvot ja intuitio. Se on juurtunut ihmisen toimintaan ja kokemukseen. Nonaka ja Takeuchi jakavat hiljaisen tiedon kahden ulottuvuuteen; tekniseen ja tiedolliseen. Tekninen ulottuvuus käsittää vapaamuotoisia ja vaikeasti määriteltäviä taitoja. Teknisestä ulottuvuudesta voidaan käyttää nimitystä taitotieto. Taitotieto kerääntyy vuosien kokemuksella ja on ammattilaisella tekemisen toteuttamisessa siten, että sitä on vaikea täysin selittää. Tiedollinen ulottuvuus käsittää toimintamalleja, uskomuksia ja odotuksia. Niitä pidetään usein itsestään selvyyksinä, sillä ne ovat syvällä mielessämme. (Virtainlahti, 2009, 43,47.)

Hiljainen tieto voidaan jakaa tekniseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen tietoon. Tekniseen tietoon voidaan katsoa kuuluvan asiantuntijuuden näkyvä osa, sen tietotaito, joten se on samankaltainen kuin Nonakan ja Takeuchin määrittämä tekninen ulottuvuus. Siihen sisältyy pitkälle kehittyneitä rutiineja. Sosiaalinen hiljainen tieto voi liittyä yksilöihin tai ryhmiin. Yksittäisessä ihmisessä se on tietoa ryhmän identiteetistä: mitä tarkoittaa olla ryhmän jäsen ja kuinka ryhmän jäsenenä ollaan. Ryhmään liittyvä hiljainen tieto on tietoa siitä, kuinka ryhmät ja tiimit toimivat yhdessä, kuinka päätökset tehdään ja kuinka kommunikaatio toimii. Se ilmenee organisaation rutiineissa ja kulttuurissa. Ryhmään tai instituutioon liitetty sosiaalinen tieto on koko organisaation hallussa, ei vain yksittäisten ihmisten. Työntekijä omaksuu työyhteisönsä kulttuurin ja vuorovaikutuskäytännöt samaistumalla ja tekemisen kautta. Sosiaalisista tilanteista nouseva tieto ei ole lähtökohteisesti sanallista, ja sitä on vaikea käsitteellistää. Yhteisössä oleva traditio kuvaa sitä, miten tietoa siirretään sosiaalisessa kanssakäymisessä. (Virtainlahti 2009, 49, Suhonen 2009, 14, Nurminen 2000 a, 31.)

Kun tutkijat ovat hahmotelleet hiljaisen tiedon käsitettä, sen rinnalle on noussut muita hiljaista tietoa avaavia käsitteitä, kuten intuitio. Myös Polanyi käyttää intuition käsitettä kuvaamaan hiljaista tietoa. Hänen mukaansa intuitio on oivallus, joka luo yhteyttä hiljaisen tiedon ja fokusoidun tiedon välille. Intuitio liittyy erilaisiin sosiaalisiin tilantei-

siin, sillä sosiaaliset suhteet ryhmässä ovat perustaltaan suurelta osin sanattomia. Intuition katsotaan liittyvän erityisesti päätöksentekoon, hengellisyyteen ja kokonaisvaltaiseen ihmisen kohtaamiseen.. (Nurminen 2000 a, 12.)

Hiljaisen tiedon nähdään olevan lähellä monitasoisen, laaja-alaisen viisauden käsitettä. Laaja-alaisesta viisaudesta käytetään rinnakkain käsitettä äänetön, hiljainen ja intuitiivinen tieto. Viisaus on sisäistettyä, koettua ja arvostettua tietoa. Viisauteen liitetään myös empatia. Viisautta ei voi kuvata tarkasti eikä lopullisesti, sillä eri oloissa ihmiset osoittavat viisauttaan eri tavoin. Viisauteen katsotaan kuuluvan tieto siitä, milloin pitää toimia ja milloin olla toimimatta sekä reflektiivinen ja kriittistä ajattelua korostava asenne ideoita ja elämisen ongelmia kohtaan. Viisauteen kuuluu myös kyky tunnistaa, milloin ja millaiset asiat etenevät yhteistyöllä. Viisauden oletetaan lisääntyvän kokemuksen ja hiljaisen tiedon karttumisen myötä. (Nurminen 2000, 29, Toom & Onnismaa 2008, 12,13.)

3.2. Hiljainen tieto ammatillisessa työssä

Katri Suhonen on (2009, 49,122) väitöskirjatutkimuksessaan ensimmäisenä tutkinut hiljaisen tiedon ilmenemistä seurakuntatyössä. Hän haastatteli tutkimuksessaan diakoniatyöntekijöitä ja pappeja. Tutkimuksen mukaan diakoniatyön asiakastyössä hiljainen tieto ilmenee aistimisessa, intuitiossa ja kyvyssä olla empaattinen. Diakoniatyössä hiljainen tieto on kokemuksellista tietoa, joka on syntynyt koulutuksesta, työkokemuksesta ja elämäkokemuksesta. Merkityksellistä hiljaisen tiedon kehittymisessä on, että työntekijä osaa ottaa opikseen erilaisista tilanteista ja kokemuksista. Hiljaisen tiedon avulla diakoniatyöntekijän oli helpompi hallita työnsä kokonaisuutta ja päästä vaikeissa työtilanteissa eteenpäin. Työntekijät kokivat, että myös asiakkailta oli kokemusta heidän hiljaisesta tiedostaan. Työntekijän mielestä hiljainen tieto ilmeni asiakkaille helppoutena tulla keskustelemaan vaikeista asioista sekä siinä, että asiakkaat oppivat tuntemaan työntekijän tapaa työskennellä. Papin työssä hiljaisessa tiedossa on kyse vuorovaikutuksesta ja tunnetasolla tapahtuvasta toiminnasta. Sekä papit että diakoniatyöntekijät olivat sitä mieltä, että hiljaista tietoa voi ainakin osittain siirtää toiselle työntekijälle. Parhaiten se mahdollistuu yhdessä työskentelemällä.

Raija Nurminen (2000 b, 2) tutki väitöskirjatutkimuksessaan intuitiota ja hiljaista tietoa hoitotyössä. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata intuitiota ja sen perustana olevaa ja sen kautta kehittyvää tietoa. Hän keräsi tutkimuksen aineiston teemakyselyin ja haastatteluin 153 hoitotyön ammattilaiselta. Tutkimustulosten mukaan intuitio oli sisäisen tunteen kautta saavutettua välitöntä tietoisuutta ja hiljaisuutta, joka johti uuteen merkitykselliseen tietoon. Se oli subjektiivista, erilaisten asioiden yhtäaikaista käsittämistä ja ymmärtämistä, mikä syntyi ihmisen kohtaamisessa ja konkreettisesti hoitotyön toiminnassa. Kokemustieto osana hiljaista tietoa kehittyy ammatillisena osaamisena sekä elämänkokemuksena. Kokemustieto muokkautuu ajan kuluessa sosiaalisen ja kulttuurisen vuorovaikutuksen myötä. Hoitajat halusivat perustaa toimintansa selkeään tietoon, mutta toisaalta intuitiivinen sisäinen tunne oli heille hyvin merkityksellinen osa hoitamista. Hiljaiseen tietoisuuteen tulevat kysymykset ja intuitiivisesti ohjautuva inhimillinen kohtaaminen ovat merkittäviä muun muassa silloin, kun hoitotyöntekijän on nähtävä, millaista tukea potilas ja hänen läheisensä tarvitsevat. Tutkittavat kuvasivat, että elämäkokemuksen myötä oli syntynyt herkkyyttä antaa tilaa toiselle ihmiselle. Hoitajat antoivat potilaan tulla lähelleen ja eläytyivät hänen elämäntilanteeseensa. (Nurminen 2000 b, 59–62.)

Laura Yliruka (2000,1,56) on tarkastellut pro gradu -tutkimuksessaan hiljaista tietoa ja itsearviointikäsitettä sosiaalityön näkökulmasta. Teoreettinen tarkastelu osoitti, että itsearviointikäsite on lähellä sosiaalityön reflektiivisyys-käsitettä. Erilaiset itsearviointimenetelmät auttavat työntekijää tiedostamaan työn tekemisen kysymyksiä entistä paremmin. Asioiden kirjaaminen ja reflektointi tuo hiljaista tietoa esille. Hiljainen tieto ilmenee sosiaalityössä kokemustietona, arvostuksina, uskomuksina, mielikuvina, näkemysinä, tunteina ja ajatusmalleina. Sosiaalityöntekijä tekee työtä monenlaisen tiedon varassa. Vaikka suurin osa tiedosta tulee koulutuksen kautta, työn tekemiseen vaikuttaa työntekijän elämäkokemus ja työkokemus, joista hiljainen tieto rakentuu. Teoreettinen tieto voi automatisoitua niin, ettei sosiaalityöntekijä aina tunnista, mitä teoreettista viitekehystä hän käyttää.

Kuusisto-Niemi ja Kääriäinen (2005, 454,455) tuovat artikkelissaan esille tarpeen tehdä sosiaalityöstä ja sen tekemisen perusteista entistä näkyvämpiä. Heidän mielestään sosiaalityöntekijät ovat vetäytyneet hiljaisen tiedon käsitteen taakse, ja tämän vuoksi sosiaa-

lityö ei ole kehittynyt ammatillisesti muiden ammattikuntien kanssa. Sosiaalityöntekijän eettinen velvollisuus on tehdä näkyväksi se, mitä hän työssään havainnoi ja ajattelee. Sosiaalityön tiedonlajeina katsotaan olevan tutkimukseen perustuva ja käytännön kokemukseen perustuva tieto.

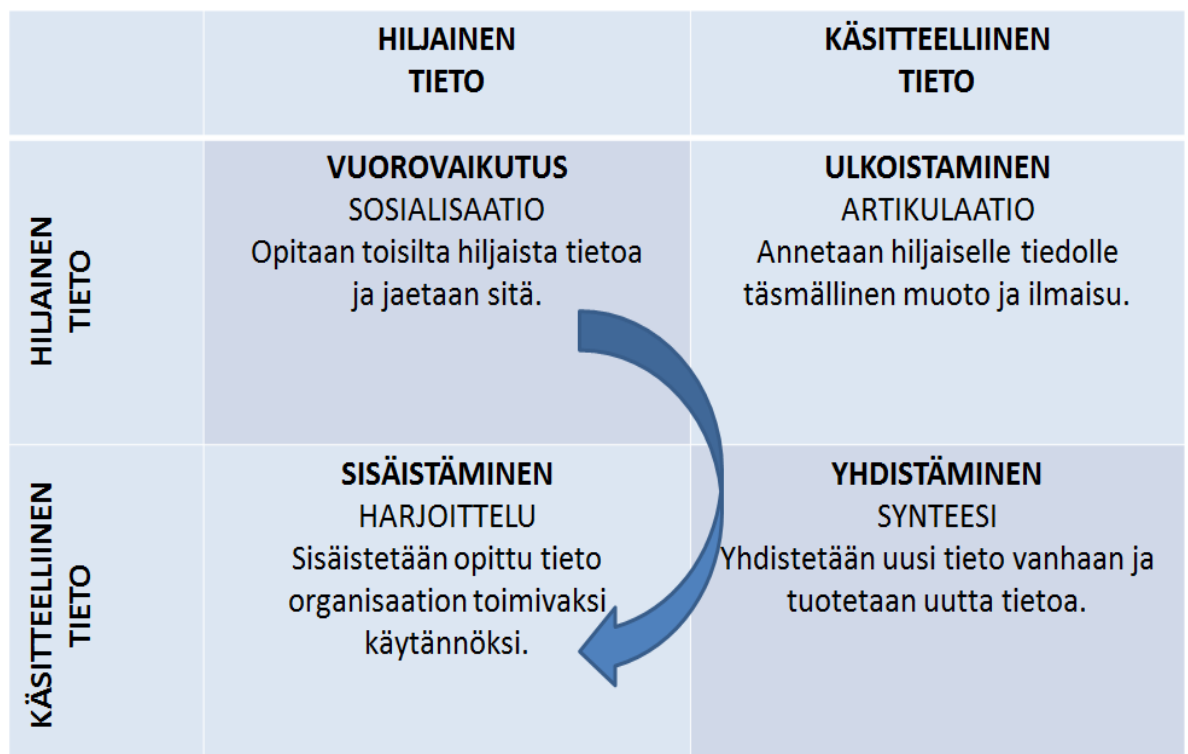
Susanna Paloniemi (2004, 1) selvitti väitöskirjatutkimuksessaan työntekijöiden käsityksiä ammatillisesta osaamisesta ja sen kehittamisestä sekä iän ja kokemuksen merkityksestä työelämässä. Hän haastatteli kuuden keskisuomalaisen pk-yrityksen 43 palvelutyössä ja toimisto- ja suunnittelualalla olevaa työntekijää. Ammatillisen osaamisen rakentumisessa merkittävä tekijä oli työkokemus. Haastateltavat korostivat käytännön työkokemuksen kautta syntyneitä osaamista ammatillista koulutusta voimakkaammin. Työkokemuksessa syntyvästä osaamisesta merkittävä osa on hiljaista tietoa. Harjaantumisen ja työkokemuksen karttumisen myötä työn tekemisen sujuvuus ja käytännöllisyys kehittyvät. Toisaalta työssä kehittymisessä on kyse oman toiminnan arvioinnin ja mentaalisten mallien kehittymisestä. (Paloniemi 2004, 128,129.) Haastatteluiden perusteella työntekijät kokivat tarvetta organisoituun kokemuksellisen oppimisen jäsentämiseen työyhteisössä. Tutkimuksessa haastateltujen työntekijöiden käsitysten mukaan osaamisen kehittämisessä työssä ja työyhteisössä merkityksellistä on olemassa olevan tiedon omaksuminen ja jakaminen. Työssä oppimista ja eri-ikäisten erilaisen osaamisen hyödyntämistä työyhteisössä voidaan tukea organisoimalla osaamisen jakaminen. Tiedon jakaminen työyhteisössä erilaisissa yhteistoiminnoissa mahdollistaa jaetun asiantuntijuuden rakentumisen ja uuden tiedon tuottamisen. Ammatillisen osaamisen prosessissa kollegiaalisuudella ja yhteisöllisyydellä on keskeinen asema. Hiljaisen tiedon omaksumisen ja välittämisen kannalta olennaista on luottamuksen ja sitoutumisen syntyminen. (Paloniemi 2004, 143–146.)

3.2. Hiljaisen tiedon jakamisen tapoja

Oivallus siitä, että työyhteisössä oleva tieto ja osaaminen ovat yksittäisissä ihmisissä, ei organisaatiossa, oli merkittävä. Organisaatio itsessään ei voi luoda tietoa, mutta se voi luoda puitteet tiedon luomiselle ja tukea innovatiivisia yksilöitä. Organisaatiot luovat uutta tietämystä sisältä ulospäin, määritellössään uudelleen ongelmat ja ratkaisut niihin

sekä prosessoimalla asioita. Sillä tavoin ne voivat aktiivisesti vaikuttaa toimintaympäristöönsä eikä vain reagoida toimintaympäristön muutoksiin. Avain tiedon luomiseen on hiljaisen tiedon esiin tuominen ja sen vuoropuhelu fokusoidun tiedon kanssa. Siinä prosessissa tapahtuu tiedon jakaminen työyhteisössä. Tutkijat kuvaavat prosessin tapahtumista spiraalina; jatkuvana ja uusiutuvana tapahtumisena. (Nonaka & Takeuchi 1995, 61.)

Nonaka ja Takeuchi tekivät tiedon luomisen mallin, jossa on mekanismeja, joilla yksilöllinen hiljainen tieto saadaan artikuloitua ja kulkemaan läpi organisaation. Heidän luomaansa mallia kutsutaan SECI-malliksi. Lyhenne tulee sanoista socialization eli sosialisatio, externalization eli ulkoistaminen, combination eli yhdistäminen ja internalization eli sisäistäminen. (Nonaka & Takeuchi 1995, 74– 80.)



KUVIO 3 Tiedon muunnosprosessi, (Mietola-Koivisto 2007, 19) mukaeltu (Nonaka & Takeuchi 1995, 71)

Sosiaalisatiolla tarkoitetaan tilanteita, joissa työntekijät jakavat kokemuksiaan, ajattelumallejaan ja tietotaitoaan työstä toinen toisilleen. Hiljaisen tiedon välittyminen vaatii vuorovaikutusta työntekijöiden kesken. Erityisen hyvin hiljaista tietoa voi jakaa epä-

muodollisissa työntekijöiden tapaamisissa. Toisaalta hiljaista tietoa voi saada ilman sanallista ilmaisua seuraamalla toisen työn tekemistä. (Nonaka & Takeuchi 1995, 62.)

Ulkoistamisvaihe on prosessi hiljaisen tiedon muuttamisesta eksplisiittiseksi tiedoksi. Hiljaisen tiedon ilmaiseminen eksplisiittisesti on vaikeaa, eikä sitä kokonaan voidakaan tuoda esille. Selittävät metaforat ja analogiat ovat muotoja, joilla hiljaisen tiedon ilmaisemista voidaan helpottaa. Vaikka kuvauksen ja kokemuksen väliin jää kuilu, ne kuitenkin helpottavat keskustelua ihmisten välillä. Kun asia on kirjattu, sitä on mahdollista mallintaa. (Nonaka & Takeuchi 1995, 64.)

Yhdistämisvaiheessa uusi eksplisiittinen tieto yhdistetään jo olemassa olevaan tietoon, jolloin tieto yhdistellään uusiksi kokonaisuuksiksi. Uutta tietoa voidaan verrata jo kirjattuun tietoon. Tässä vaiheessa on tärkeää, että työntekijät voivat olla vuorovaikutuksessa keskenään monipuolisesti. Organisaatiossa tulee olla käytössä monipuolisesti viestintämuotoja ja -tekniikoita, jotta tiedon vertaaminen ja uudelleen kirjaaminen voidaan tehdä (Nonaka & Takeuchi 1995, 67.)

Sisäistäminen on prosessi, jossa kirjattu tieto muuttuu hiljaiseksi tiedoksi. Tiedon sisäistämistä helpottaa, että se on kirjattu dokumenteiksi, manuaaleiksi tai tarinoiksi. Dokumentointi auttaa työntekijöitä sisäistämään tiedon, jonka he ovat kokeneet ja siten he voivat rikastuttaa hiljaista tietoaan. Kun työntekijä on omaksunut uuden dokumentoidun tiedon ja se pääsee prosessoitumaan hänessä olevan hiljaisen tiedon kanssa, syntyy jälleen uutta tietoa. Työntekijöiden on tarpeen jakaa hiljainen tieto, joka hänelle on kertynyt, toisten työntekijöiden kanssa. Siitä alkaa uusi spiraali organisaation tiedon luomiseen. (Nonaka & Takeuchi 1995, 69.)

Jotta hiljaisen tiedon jakaminen voi toteutua, työyhteisön toiminnan täytyy olla tavoitteellista. Vaikka työyhteisön tavoitteellisuus ja työn suunnitelmallisuus ovat tärkeitä, työntekijöiden täytyy saada kokea riittävää itsenäisyyttä työssään. Työntekijällä tulee olla riittävästi vastuuta työn toteuttamisen tavoista, jotta hän on motivoitunut kehittämään työtään. Tiedon prosessointi merkitsee uusien asioiden kokeilua ja riskien ottamista, joten työyhteisössä täytyy olla rohkeutta heittäytyä kaaokseen. Se edellyttää myös työyhteisön toiminnan muutosalttiutta ja hyvää tiedon kulkua. Hyvä tiedonkulku

edellyttää paitsi työn johdon myös muiden työntekijöiden aktiivisuutta ja kykyä välittää tietoa monella tavalla. (Nonaka&Takeuchi 1995, 81–84.)

Nonakan ja Takeuchin SECI –malli kuvaa organisaatiossa tapahtuvaa tiedon prosessointia. Hiljaisen tiedon jakamisessa on erilaisia hyväksi havaittuja toimintatapoja. Kuvaan seuraavaksi hiljaisen tiedon jakamisen tapoja ja niistä tehtyjä tutkimuksia.

Reflektio on keino erilaisia menetelmiä avuksi käyttämällä tuoda esille hiljaista tietoa ja prosessoida sitä. Tarkoituksena on työstää omaa automatisoitunutta tiedostamatonta eli tarkastella kriittisesti omia toimintatapoja esimerkiksi asiakastyössä. Reflektiota voi toteuttaa erilaisten itsearviointimallien ja tutkivan työotteen avulla sekä työnohjauksessa. Reflektiota voidaan tehdä myös työtiimissä. Silloin siinä yhdistyy työntekijän reflektio omasta toiminnastaan, arvion dokumentointi sekä asiakastyön arviointi ja keskustelu sosiaalityön tiimissä. Vertaisarviointi mahdollistaa työntekijöiden kehittymisen ammatillisesti ja yhteisöllisen oppimisen. Työntekijän taitavaa toimintaa ei uusimmissa asiantuntijuuskäsityksissä nähdä vain yksilön ominaisuuksina, vaan ne liittyvät myös työyhteisön rakenteisiin. Myös työnarvioinnin tavoissa on tapahtunut muutoksia. Arviointi ei ole enää ainoastaan ulkopuolisen arvioijan tehtävä, vaan arvioinnin menetelmät ovat demokratisoituneet. Työntekijöiden rooli arvioinnin tekijöinä ja osallisina on voimistunut. (Yliruka 2005, 127–130.)

Mentorointi on kokeneemman ja vasta työn aloittaneen työntekijän välinen ammatillinen ohjaussuhde. Kokenut osaaja, mentori ohjaa ja tukee mentoroitavaa eli aktoria ammatillisessa kehittämisessä. Mentorointisuhde voi olla kahden työntekijän välinen tai sitä voidaan toteuttaa ryhmässä. Mentorointi on dialogia, jossa molemmat osapuolet oppivat. Mentori ei siirrä osaamistaan aktorille, vaan työn merkitykselliset asiat hahmottuvat ja rakentuvat heidän keskinäisessä vuorovaikutuksessaan. Aktorilla saattaa olla tietoa ja taitoa jollain osa-alueella enemmän kuin mentorilla. Tämänkin vuoksi on tärkeää, että mentoroinnin lähtökohta on tasavertaisuus ja samanarvoisuus. Mentoroinnissa välittyy hyvin hiljainen tieto, sillä siinä voidaan keskustella myös organisaation arvoista ja toimintaperiaatteista. (Heikkinen & Huttunen 2008, 203–209, 215.)

Tarja Mietola-Koivisto tutki pro gradu -työssään mentorointia synnytyskättilöiden ammatillisen kasvun tukena. Tulosten mukaan mentorointi koettiin erittäin positiivisena työyhteisön kehittämisen menetelmänä. Sekä mentorit että aktorit kokivat saaneensa tukea ammatilliseen kasvuunsa ja uusia näkökulmia työhönsä. Mentoroinnin avulla syntyi kokonaisvaltainen vahvistumisen kokemus, johon liittyi henkinen ja tiedollinen vahvistuminen. Mentoreilla henkinen vahvistuminen ilmeni työskentelymotivaation, kuuntelemisen taidon ja itsetunnon lisääntymisenä. Tiedollisesti mentorit vahvistuivat siten, että omaa kättilön työtä refleктоitiin enemmän ja näkemys nuoresta työtoverista avartui. Aktoreilla henkiseen vahvistumiseen liittyi työyhteisöön sopeutuminen, henkisen tuen saaminen, työssä jaksamisen lisääntyminen ja ammatti-identiteetin muodostuminen. Tiedollisesti aktorit vahvistuivat kättilötyön reflektion ja käytännön hoitotiedon lisääntymisen kautta. (Mietola-Koivisto, 2007,1.)

Mestari-oppipoikamallia on kautta aikojen käytetty hiljaisen tiedon välittämisen keinona. Mestari-oppipoikasuhteessa kokenut työntekijä opastaa uraansa aloittavaa työntekijää. Perinteisesti oppipoika seuraa mestarin työskentelyä havainnoimisen ja matkimisen kautta. Hiljainen tietämys voi välittyä yhteisen kokemuksen kautta ilman sanallista ilmaisua. Vastaavan tyyppistä voidaan toteuttaa työyhteisössä seniori-juniori tai konkari-aloittelija -työpareilla. Kokemusperäinen tietämys ei ole sidoksissa vain ikään. Työparitoiminnassa on olennaista, että uransa eri vaiheissa olevat työntekijät voivat dialogisesti oppia toinen toisiltaan. (Virtainlahti 2009, 120–122.)

Valottumismenetelmä on keino työntekijälle tutustua ja perehtyä työalueeseensa. Sen tarkoituksena on harjaantua käyttämään aistejaan tiedon keruussa, tulla tietoisemmaksi kaiken tiedon tilannesidonnaisuudesta ja vahvistaa läsnäoloon perustuvien kontaktien vaikutusta omassa työssä. Se antaa työntekijälle mahdollisuuden tavoittaa toimintaympäristön, työalueensa ihmisten elämän merkityksellisiä asioita ja prosessoida niitä omassa persoonassaan. Merkityksellistä on, että työntekijä analysoi ja refleктоi kokeemaansa tapaa tehdä työtä. Prosessin peilinä toimii joko perehdyttäjä tai työtiimi kokonaisuudessaan. Suomessa menetelmää on kokeiltu osana Kohti espoolaista teologiaa koulutusta. Koulutukseen osallistui diakoniatyöntekijöitä ja pappeja. Tutkimus koulutuksesta toi esille koulutuksen sisällön ja rakenteen ja osoitti, että työntekijät olivat omaksuneet voimakkaasti työtehtäviä suorittavan työtavan. Heistä tuntui oudolta ja vai-

kealta vain olla ja aistia alueella tapahtuvia asioita. (Latvus & Maunuksela & Hyväri 2005, 137–140. Hyväri & Latvus 2005, 62.)

Dialoginen työpaja mahdollistaa hiljaisen tiedon välittämisen. Dialoginen työpaja on työskentelymalli, jossa tavoitteena on, että osallistujat toimivat tasavertaisina keskittyen yhteisen tavoitteen saavuttamiseen, eivätkä vain organisaation ja työelämän edustajina. Dialogisessa työpajassa ratkotaan työssä esiin tulleita haasteita. Dialogisesti organisoidut työpajat antavat mahdollisuuden kokemusten välittämiseen työntekijöiden välillä. (Jääskeläinen, Hakkarainen, Jokinen & Spangar 2008, 305–309.)

Hiljainen tieto kehittyy parhaiten ympäristössä, jossa kokeilu ja oppiminen ovat mahdollisia. Epätavalliset ja ongelmanratkaisua vaativat tilanteet tarjoavat parempia mahdollisuuksia hiljaisen tiedon omaksumiseen kuin samanlaisina toistuvat tilanteet. Jotta hiljaista tietoa kehittyy, havaitsemiselle ja oppimiselle täytyy olla riittävästi aikaa ja tilaa. Oppiminen edellyttää, että ihminen pitää kokemusta itselleen merkityksellisenä ja että hän prosessoi kokemusta mielessään ja yhdessä toisten kanssa. (Paloniemi 2004, 28, 144.)

Hiljaisen tiedon jakamisen edellytyksinä ovat avoimuus, hyvä sosiaalinen ilmapiiri ja vuorovaikutus työpaikalla. Yhtymäkohtia työssä oppimiseen ja hiljaisen tiedon jakamiseen löytyi useita: Molemmissa painottuivat sosiaalisuus, yhteisöllisyys, toiminnallisuus ja kokemuksellisuus. Vaikka hiljaisen tiedon jakaminen kiinnittyy voimakkaimmin työhön ja työyhteisöön, on tärkeää, että työntekijöillä on mahdollisuuksia jakamiseen myös työajan ulkopuolelta. (Paloniemi 2008, 126–128). Juutin (2008, 230–232) mukaan kokemusta ja hiljaista tietoa voidaan siirtää hyvässä dialogissa. Hyvässä dialogissa etsitään yhteistä ymmärrystä ja harmoniaa. Se edellyttää keskustelun osapuolilta kuuntelemista uteliaana ja etsien niitä merkityksiä, joita toinen pyrkii sanomaan. Lähtökohtana täytyy olla, että jokainen puhuu aidoista kokemuksistaan. Jotta nämä asiat pääsevät toteutumaan, työyhteisössä täytyy olla avoimuutta, luottamuksellisuutta ja avuliaisuutta sekä erilaisuuden arvostamista. Suhosen (2009, 26) mukaan toisilleen läheisillä työkavereilla on paljon päällekkäistä tietoa silloin, kun he työskentelevät samalla alalla. Tiedon siirtämisen kannalta parasta olisi, että työntekijöiden väliset siteet eivät olisi liian vahvat

mutta luottamus olisi luja. Suhonen esittää esimerkkinä, että papilla on paljon enemmän annettavana uutta tietoa työstään diakoniatyöntekijälle kuin toiselle papille.

Aiemmissa tutkimuksissa on ilmennyt, että työntekijät tunnistavat itsessään ja työyhteisössä, myös kielteistä hiljaista tietoa, jota ei haluta jakaa edelleen. Negatiivista hiljaista tietoa saattaa olla huonot toimintatavat ja kielteiset asenteet työyhteisössä. Uudelle työntekijälle ei tule siirtää tietoa työpaikan henkilösuhteista, ei varsinkaan ristiriidoista. Myöskään työntekijän ei ole hyvä siirtää tietoa työssään kokemista pettymyksistä. (Palmiemi 2008, 269, Suhonen 2009, 134.)

4. DIAKONIATYÖ

Diakonia on kristilliseen rakkauteen perustuvaa palvelua. Diakonia toteutuu lähimmäisenrakkauden ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteuttamisena. Diakonia on kirkkolain mukaan kirkon perustehtävää. (Kirkkohallitus 2011)

Tunnustuksensa mukaisesti kirkko julistaa Jumalan sanaa ja jakaa sakramenteja sekä toimii muutenkin kristillisen sanoman levittämiseksi ja lähimmäisen rakkauden toteuttamiseksi. Kirkkolain 1.luku 2.§ (Kirkkohallitus 2010)

Diakoniatyön tavoitteena on etsiä, lieventää ja poistaa inhimillistä kärsimystä. Sen kautta pyritään synnyttämään yhteiskunnallista ja kansainvälistä vastuuta heikoimmassa asemassa olevista. Diakoniatyön kehittymiseen ja eri aikoina toteutettuihin työn painopisteisiin on erityisesti vaikuttanut koulutuksen antama osaaminen ja yhteiskunnallinen tilanne.

Lea Rättyä (2010,17) on koonnut diakoniatyön määritelmän seuraavasti

Diakoniatyö on aina sidoksissa oman aikansa historiallisiin ja yhteiskunnallisiin tapahtumiin. Sen tehtävänä on antaa välitöntä apua kaukana ja lähellä asuville ihmisille, mutta samalla sen tulee pyrkiä estämään paikallisesti ja globaalisti ihmisiä syrjäyttävien rakenteiden syntymistä.

Juhani Veikkola (2002, 115–118.) määrittelee diakoniatyön ulottuvuuksiksi karitatiivisen, sosiaalisen, pastoraalisen, katekeettisen ja liturgisen. Karitatiivinen ulottuvuus eli yksilökohtainen auttaminen on ollut kaikkina aikoina diakonian keskeinen tehtävä. Karitatiivinen työ voi olla kriisiapua, mielenterveystyötä, vammaistystä, talousneuvontaa ja taloudellista avustamista tai kriminaali- ja päihdetyötä (Jääskeläinen 2002, 192–229). Sosiaalinen ulottuvuus tarkoittaa työtä yhteiskunnan rakenteisiin vaikuttamiseksi, siten, että heikoimmassa asemassa olevien tilanne paranee. Pastoraalinen ulottuvuus korostaa diakoniatyön sielunhoidollista elementtiä. Liturginen ulottuvuus tarkoittaa diakoniatyön osallisuutta jumalanpalveluselämään ja katekeettinen diakonian kasvatuksellista työtä. Näitä eri ulottuvuuksia on painotettu eri aikoina eri tavoin.

Tässä tutkimuksessa diakoniatyötä tarkastellaan ainoastaan työntekijöiden tekemänä eikä laajasti koko seurakunnan tehtävänä, tutkimuskysymysten tekemien rajausten mukaisesti. Diakoniatyön koulutuksella on kautta aikojen ollut merkitystä diakoniatyöntekijöiden osaamisen painopisteisiin.

4.1. Diakoniatyön lähtökohdat Suomessa

Diakonityö on Suomessa lähtenyt liikkeelle varakkaiden seurakuntalaisten halusta auttaa köyhiä ja sairaita. Ammatillinen diakoniatyö aloitettiin diakonissalaitosten perustamisen myötä. Niistä ensimmäinen oli Aurora Karamzinin perustama Helsingin Diakonissalaitos vuonna 1867. Koulutus ohjasi diakonissojen työn sairaanhoitoon. He hoitivat sairaita kotona ja laitoksissa, auttoivat köyhiä ja palvelivat turvakodeissa. He olivat ensimmäisiä terveydenhuoltotyötä tehneitä kiertävien sairaanhoitajien kanssa. (Rättyä 2010, 22,23.)

Otto Aarnisalo aloitti diakonien koulutuksen vuonna 1901. Diakonit olivat miehiä, ja he tekivät julistustyötä, toimivat lähetystyössä, työskentelivät vankien, mielisairaiden ja nuorten parissa. Koulutus jouduttiin lakkauttamaan 1921, sillä vain pieni osa seurakunnista palkkasi diakoneja. (Pyykkö 2004, 119, Rättyä 2010, 23.)

Vuonna 1918 diakoniatyö tunnustettiin kirkon viralliseksi toiminnaksi, kun kirkolliskokous päätti, että diakoniatyön johtaminen kuuluu tuomiokapituleille eikä diakonissalaitoksille. Nykyinen käytäntö, että jokaisessa seurakunnassa tulee olla diakoniatyöntekijä, päätettiin vuoden 1944 kirkolliskokouksessa. (Rättyä 2010, 28–30.) Seurakunnan diakonityö määriteltiin kirkkojärjestyksessä avuksi, jonka tuli kohdistua niihin, joiden hätä on suurin ja joita ei kukaan muu auta. Seurakunnan diakonia nähtiin kunnan palveluita täydentäväksi toiminnaksi. (Malkavaara 2007, 30.) Koulutusta kehitettiin sotien jälkeen. 1950-luvun alussa Suomen kirkon seurakuntaopisto aloitti diakonien koulutuksen, mikä sisälsi sosiaalihuollolliset opinnot. Diakonit toimivat vaativissa kasvatuksen alan tehtävissä ja tekivät nuorisotyötä seurakunnissa. (Pyykkö 2004, 124.)

Vuonna 1972 tuli voimaan kansanterveyslaki. Kansanterveyslaki määräsi kunnat kantamaan vastuun terveydenhuollon peruspalvelujen toteuttamisesta. Kansanterveyslailla oli suuri merkitys diakoniatyön suuntautumiseen. Siihen saakka diakoniatyö oli ollut lähinnä diakonissojen tekemää ja se painottui voimakkaasti sairaanhoitotyöhön. Diakoniatyön sisältö alkoi muuttua sairaanhoitajan työstä hengelliseen ja henkiseen tukemiseen. Hyvinvointivaltiomallin rakentumisen aikana 1950- ja 1960-luvuilla sekä sen vakiintumisen aikana 1970- ja 1980-luvuilla julkisen sektorin asema palveluiden antajana oli vahva ja diakoniatyön asema vähenevä. (Rättyä 2010,31, 32.) 1970-luvulla kehitettiin diakoniatyöntekijöiden koulutusta. Silloin aloitettiin seurakuntakuraattorikoulutus, joka antoi osaamista työikäisten mielenterveys- ja sielunhoitotyöhön. Diakonien koulutus uudistettiin siten, että aloitettiin diakonia- ja sosiaalityön tutkinto aiemman nuorisososiaalityön tutkinnon tilalle. (Pyykkö 2004, 124–129.)

1990-luvun lamalla oli suuri vaikutus diakoniatyöhön. Taloudellisessa ahdingossa olevien määrä oli suuri ja Suomen kirkko auttoi heidän tilannettaan monella tasolla, niin että kirkon rooli köyhien auttajana oli voimakkaampi kuin koskaan aiemmin hyvinvointivaltion kaudella. Diakonian tilastojen mukaan asiakaskontaktien määrä kasvoi koko 1990-luvun ajan. (Yeung 2003, 198.) Suomeen tuotiin velkojen sovittelumalli ja Yhteisvastuukeräysvaroin luotiin perusta Takuusäätiön toiminnalle velkaantuneiden auttamiseksi. Uudet haasteet huomioitiin diakoniatyöntekijöiden täydennyskoulutuksessa. (Malkavaara 2007, 42.) 1990-luvun aikana diakoniatyöstä tuli viimesijaisen sosiaaliturvaverkon paikkaaja. Suurimman hädän tunnistaminen ja avun antaminen tapahtuivat ihmisen kokonaisvaltaisena kohtaamisena, jonka ulottuvuuksia ovat hengellisyys ja sielunhoito. Yksilöllinen työ yhdistyi yhteiskunnalliseen työhön. (Grönlund & Juntunen 2006, 183–185.)

2000-luvun alkaessa diakoniatyöntekijöidenkoulutus muotoutui nykyiseen ammattikorkeakoulukoulutukseen. Diakonia- ammattikorkeakoulu kouluttaa diakoniatyön virkaan haluavat opiskelijat siten, että he saavat kaksoispätevyyden. Sen lisäksi, että heillä on pätevyys diakoniatyöhön, he saavat pätevyyden joko sairaanhoitajaksi tai sosionomiksi. (Kirkon koulutuskeskus 2010)

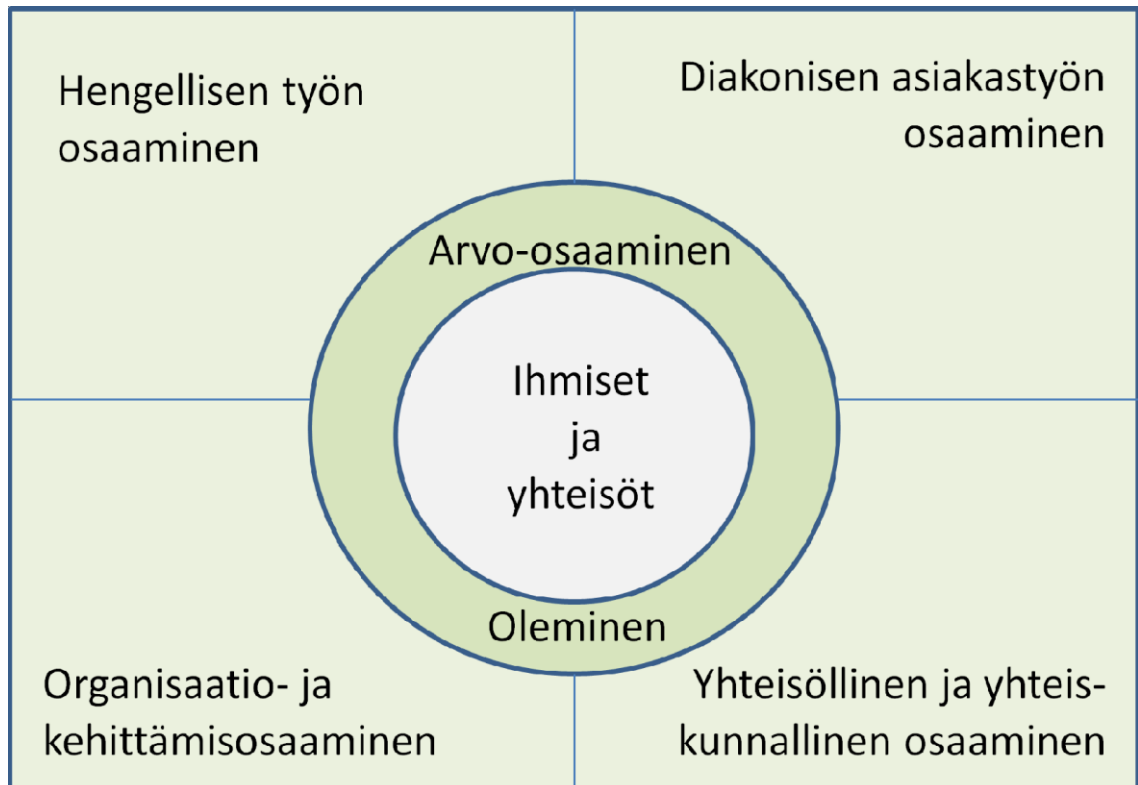
4.2 Diakoniatyöntekijöiden ammatillinen osaaminen

Tarkastelen ensin ammatillista osaamista ja sen määrittelyä yleensä ja sen jälkeen tarkemmin diakoniatyöntekijöiden ammatillista osaamista. Seurakuntien työntekijöiden osaamista on määritelty työntekijöiden ydinosaamiskuvauksissa. Ammatillisesta osaamisesta tehdyt tutkimukset avaavat hiljaisen tiedon olemusta ja kehittymistä.

Osaaminen on erityistä tietoa tai taitoa, joka tulee esiin ja jota sovelletaan käytäntöön eri tilanteiden kannalta merkityksellisellä tavalla. Työssä osaaminen tarkoittaa työssä vaatimien tietojen ja taitojen hallintaa ja niiden soveltamista käytännön työtehtäviin. Osaamista voidaan tarkastella yksilötasolla sekä yhteisöllisenä ominaisuutena. Osaaminen syntyy koulutuksen ja kokemuksen tuloksena ja on sidoksissa kontekstiin. Osaaminen on tekemisen hallintaa, ei vain tietämistä. Siinä korostuvat sosiaalinen vuorovaikutus, joustavuus, epävarmuuden sietäminen ja muutoshalukkuus. Osaamista kehitetään jatkuvasti ja sitä arvioidaan sekä itse että ulkopuolisen arvioijan, esimerkiksi esimiehen toimesta. (Virtainlahti 2009, 24–26.)

Kirkkohallituksen koulutuksen seurantaryhmät ovat laatineet kaikille yhteisen kirkon hengellisen työntekijän ydinosaamisen ja yksittäisten työntekijäryhmien ydinosaamisen kuvaukset. Hengellisen työntekijän ydinosaamisen perusta on kirkollisen työntekijän identiteetti, mikä erottaa hänet yhteiskunnan vastaavissa tehtävissä työskentelevistä. Ydinosaamista on eritelty tarkemmin jaottelussa hengellisen työn osaamiseen, arvoosaamiseen ja työyhteisöosaamiseen. Näitä osaamisen osa-alueita yhdistää, että ne ilmenevät työntekijän kykynä olla läsnä ihmisille ja kohdata heitä. (Kirkon koulutuskeskus 2010, 4–6.)

Diakoniatyö on laaja-alaista. Diakoniatyötä tehdään useissa eri työaloissa kuten päihde- ja mielenterveystyö, vammaistyö, yhteiskunnallinen ja monikulttuurinen työ. Työntekijöiden keskittyminen eri työalueisiin mahdollistaa osaamisen syventämisen työn edellyttämiin erityiskysymyksiin. Diakoniatyöntekijä tekee yhteistyötä usean eri työalan kanssa seurakunnassa ja lisäksi kaupungin, järjestöjen ja yksityisen sektorin sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden kanssa. (Kirkon koulutuskeskus 2010, 7.)



KUVIO 5 Diakoniatyöntekijän ydinosamisalueet (Kirkon koulutuskeskus 2010)

Ihmiset ja yhteisöt ovat mukana kaikissa diakoniatyöntekijän ydinosamisen osa-alueissa joko kumppaneina, avun tarvitsijoina tai voimavarana. Diakoniatyöntekijöiden sitoutuminen kirkon arvoihin, eettisten kysymysten tarkastelu ja läsnäoleminen tulee toteutua kaikessa diakoniatyössä. (Kirkon koulutuskeskus 2010,9.)

Ydinosaminen jakaantuu hengellisen työn osaamiseen, diakonisen asiakastyön osaamiseen, organisaatio- ja kehittämisosaamiseen sekä yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen osaamiseen. Asiakastyö edellyttää palvelu- ja etuusjärjestelmän, lainsäädännön ja yksilö-, ryhmä- ja yhteisötaitojen osaamista. Tiedon hallinnan lisäksi diakoniatyöntekijällä tulee olla herkkyyttä kuulla ja nähdä ihmisten elämän ongelmia. Jotta asiakastyö saavuttaa sille asetettuja tavoitteita, asiakastyön osaamista tulee täydentää yhteisöllisellä ja yhteiskunnallisella osaamisella. Asiakastyön toteuttaminen vaatii myös osaamista toimia monenlaisissa verkostoissa. Työntekijällä tulee olla kykyä puolustaa asiakkaiden ihmisarvoa, tuoda esille heidän elämänsä epäkohtia ja vaikuttaa rakenteisiin, jotta olosuhteet korjaantuvat. Epäkohtien esiin tuominen ja niihin vaikuttaminen edellyttävät viestintä- ja mediaosaamista ja monimutkaisissa verkostoissa toimimista, jotta rakenteisiin vaikuttaminen on tehokasta. Diakoniatyöntekijän tulee tunnistaa vapaaehtoisto-

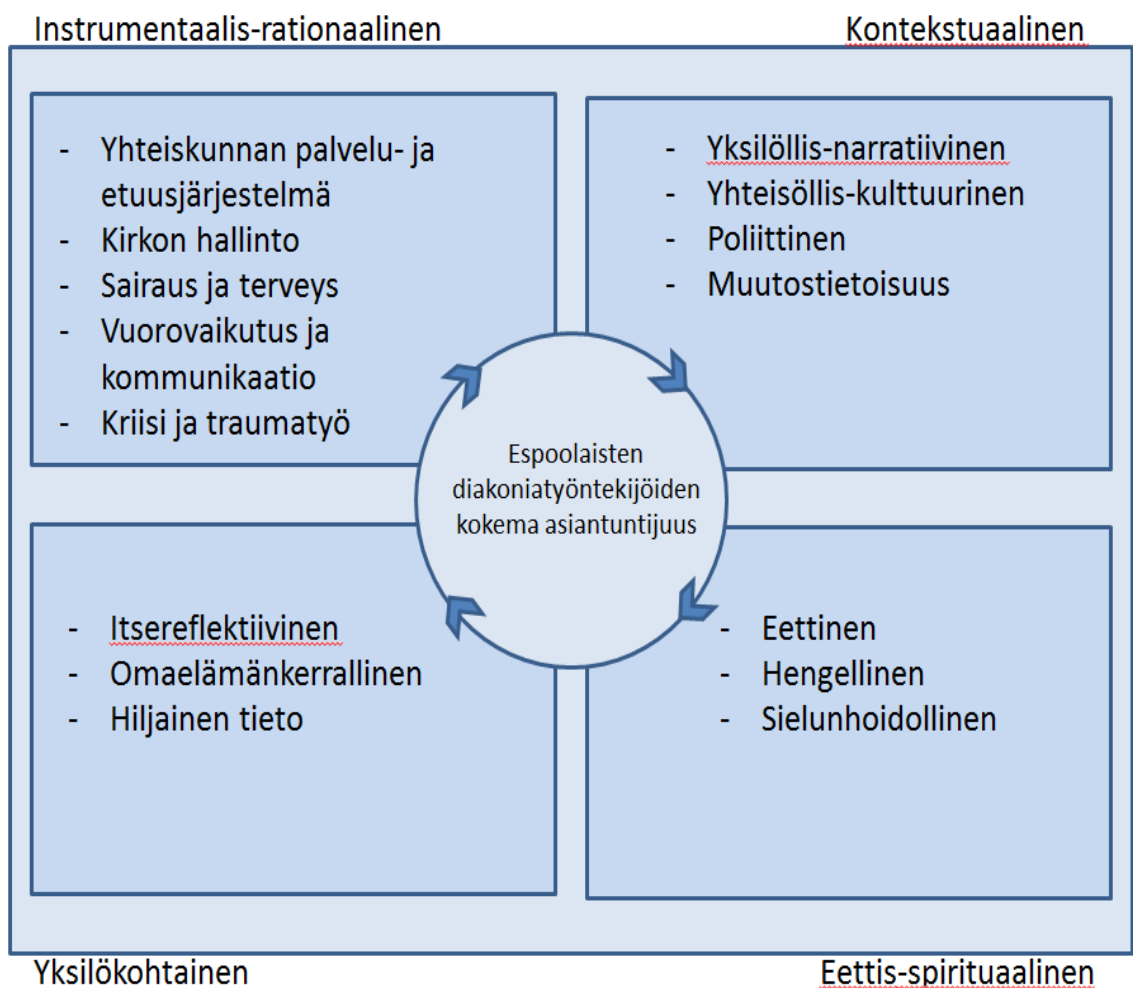
minnan ja ammatillisen työn rajapinnat sekä kutsua ihmisiä vapaaehtoistoimintaan ja ohjata heitä siinä. (Kirkon koulutuskeskus 2010, 10.)

Hengellisen työn osaaminen perustuu kirkon työntekijän identiteettiin ja siinä kasvamiseen. Diakoniatyöntekijän osaamiseen kuuluu ihmisten hengellisten ja sielunhoidollisten tarpeiden tunnistaminen ja sielunhoidollisten menetelmien käyttäminen. Diakoniatyöntekijän tulee osata tulkita kristillistä sanomaa muuttuvien olosuhteiden mukaan, osata auttaa ja kohdata ihmisiä sähköisissä medioissa sekä omata kasvatuksellista osaamista. (Kirkon koulutuskeskus 2010, 9.)

Diakoniatyön tekeminen edellyttää työntekijöiden jäsentävän kirkon perustehtävän. Toimintaympäristön muutokset haastavat diakoniatyöntekijän organisaatio- ja kehittämisosaamista, jotta kulloinkin tavoitetaan ne ihmiset, jotka erityisesti tarvitsevat diakoniatyön auttamista. Jotta työ on tavoitteellista ja sitä arvioidaan johdonmukaisesti, työntekijöillä tulee olla osaamista työn suunnitteluun ja kehittämiseen, johtamiseen sekä tutkivaan työtoteeseen. (Kirkon koulutuskeskus 2010, 10.)

Elina Juntunen tutki osana Espoon seurakuntien Diakoniatyö kartalle -selvityshanketta diakoniatyöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudestaan. Hän keräsi aineiston kolmella ryhmähaastattelulla ja kaikille työntekijöille tehdyllä kyselyllä. Juntunen (2009, 85–96) jakaa asiantuntijuuden keskeiset osa-alueet instrumentaaliseen, kontekstuaaliseen, eettis-spirituaaliseen ja yksilökohtaiseen. Työntekijöiden mukaan heidän asiantuntijuutensa rakentuu yksilöllisen asiakastyöskentelyn kautta ja asiakastyöhön kuuluvia elementtejä on jokaisessa asiantuntijuuden osa-alueessa. Juntunen paikantaa hiljaisen tiedon erityisesti yksilökohtaiseen asiantuntijuuden osa-alueeseen. Tähän osa-alueeseen kuuluvat myös itsereflektiivisyys ja omaelämäkerrallisuus. Ammatillisuuden kannalta merkityksellistä on, miten työntekijä prosessoi omaelämäkerrallisia tapahtumia. Hiljainen tieto määriteltiin tässä tutkimuksessa työntekijän käytännöllisiksi työtavoiksi ja malleiksi sekä työntekijän herkkyydeksi ja intuitioksi ajatella ja toimia tehtävän vaatimalla tavalla. Työntekijät määrittivät asiakkaan tuoman tiedon merkitykselliseksi hiljaisen tiedon kehittymisessä. Kontekstuaalisen asiantuntijuuden osa-alueet liittyvät eri tavoin asiakastyön toteuttamiseen. Yhtenä osa-alueena on yksilöllis-narratiivinen asiantuntijuus, jossa merkittävää on asiakkaan elämäntarinan ja elämän tulkinnan kuulemi-

nen. Yhteisöllis-kulttuurinen asiantuntijuus kuvaa osaamista, jota diakoniatyöntekijät tarvitsevat toimiessaan erilaisissa yhteistyöverkostoissa. Erityisesti se tarkoittaa asiakkaiden kulttuuri-taustojen ja alakulttuurien tuntemista. Se pitää sisällään myös työntekijän kyvyn luoda ja toteuttaa yhteisöllisyyttä eri tavoin. Eettis-spirituaalinen asiantuntijuus on diakoniatyöntekijöiden erityisalue ja ammatillisen osaamisen ja identiteetin perusta. Instrumentaalis-rationaalinen asiantuntijuus sisältää työn tekemisen kannalta keskeiset ekplisiittisen tiedot ja taidot, kuten vuorovaikutustaidot ja -menetelmät, tietoa yhteiskunnan palveluista ja etuusjärjestelmästä, tietoa sairauksista ja riippuvuuksista ja kirkon hallinnosta.



KUVIO 4, Espoolaisten diakoniatyöntekijöiden keskeisimmän asiantuntijuuden osa-alueet, (Juntunen, 2009, 85).

4.3. Diakoniatyö Espoon seurakunnissa

Espoon kaupunki on maan toiseksi suurin. Espoossa oli vuoden 2010 lopussa asukkaita 242 300. Espoolaisten ikärakenne on nuori. Espoolaisista 20 % on alle 15-vuotiaita ja yli 64-vuotiaita on 10 %. Tulevina vuosina yli 85-vuotiaiden määrän odotetaan kasvavan voimakkaasti. Espoossa on vieraskielisiä 8 % asukkaista. Heidän määränsä on kasvanut viime vuosina ja sen odotetaan kasvavan voimakkaasti tulevina vuosikymmeninä. Koko maan väestöön verrattuna espoolaiset ovat terveitä, hyvin koulutettuja ja hyvin toimeentulevia. Työttömyysprosentti oli vuoden 2010 lokakuussa 5,6. Huolenaiheina Espoossa ovat huostaanottojen määrän kasvu vuodesta 2003 saakka, asunnottomien määrän kasvu ja lapsiperheiden köyhyyden lisääntyminen. (Espoon kaupunki 2011)

Espoon kuusi seurakuntaa muodostavat yhdessä seurakuntayhtymän. Seurakunnista viisi on suomenkielistä ja yksi ruotsinkielinen. Espoon seurakuntayhtymässä on yhteensä 40 diakoniatyöntekijää. Seurakuntayhtymän yhteinen diakoniatyö toteutuu vammaistyönä ja diakoniatyön koordinoituna. Yhtä diakoniatyöntekijää kohden on 6050 espoolaista, mikä on suurin suhdeluku verrattuna muihin suuriin seurakuntayhtymiin (Kalske & Honkanummi 2009, 22– 25).

Espoon seurakunnissa diakoniatyö on organisoitu joko aluetyömallin tai työalamallin mukaan. Aluetyömallia toteuttavissa seurakunnissa diakoniatyöntekijä tekee kaikenlaisia diakoniatyötä omalla seurakunta-alueellaan. Lisäksi seurakunnan diakoniatyöhön on sovittu yhdyshenkilöt lähimmäispalveluun, päihde- ja mielenterveystyöhön, johtamiseen ja koordinointiin sekä maahanmuuttajien ja seniori-ikäisten parissa tehtävään työhön. Työalamallissa työntekijä keskittyy työssään hänelle sovittuun työalaan, joka on jokin edellä mainituista. (Kalske & Honkanummi 2009, 23.)

Diakoniatyössä vapaaehtoistoimijoita on mukana ryhmänohjaajina, leiri- ja retkiavustajina, talkoolaisina, Yhteisvastuukeräystä toteuttamassa ja lähimmäispalvelussa. Seurakunnat järjestävät yhdessä lähimmäispalvelun perus- ja jatkokoulutuksen. Vapaaehtoisten ohjaaminen, kiittäminen ja virkistys toteutetaan seurakunnittain. Viime vuosina vapaaehtoistoimintaa on kehitetty yhteistyössä järjestöjen ja Espoon kaupungin kanssa ja muiden työalojen kanssa seurakunnassa. Seurakunnat järjestävät päihdetyönleirit yhdes-

sä yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyökumppaneina ovat A-klinikan, Kalliolan settlementin ja kaupungin mielenterveys- ja päihdeyksikön työntekijät. Maahanmuuttajien perheleiri järjestetään yhdessä kaupungin maahanmuuttajayksikön työntekijöiden kanssa. Seurakunnat järjestävät yhdessä leirejä myös romaneille, eri vammaisryhmille ja mielenterveyskuntoutujille sekä yhteisen retkipäivän kerran kuukaudessa. Kussakin seurakunnassa on ryhmätoimintaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, maahanmuuttajille ja seniori-ikäisille. (Kalske & Honkanummi 2009, 34–36.)

Diakoniatyöntekijät tekevät yhteistyötä seurakunnan muiden työntekijäryhmien kanssa. He ovat mukana rippikoulutyössä ja jonkin verran myös isokoulutuksessa. Kaikissa seurakunnissa diakoniatyöntekijät toimivat messussa avustajina. Kriisityötä tehdään yhdessä pappien kanssa. Se toteutetaan kaikkien seurakuntien yhteisenä jatkuvana ympäri vuorokautisena henkisen huollon päivystysenä. Henkisessä huollossa autetaan ihmisiä, jotka ovat juuri menettäneet läheisensä tai ovat kohdanneet muun vastaavan järkyttävän tilanteen. Kaikkien seurakuntien yhteisenä järjestetään erityissururyhmät lapsensa menettäneille ja itsemurhan tehneiden läheisille sekä lapsiperheiden suruleiri. Niissä toimivat ohjaajina diakoniatyöntekijät ja papit. (Helin 2009, 54, 65, 66.)

Asiakastyö on merkittävin työtehtävä espoolaisessa diakoniatyössä. Maria Helinin (2009, 54,66) tutkimuksen mukaan espoolaiset diakoniatyöntekijät käyttivät työtehtäviin käytetystä ajasta eniten aikaa asiakastyöhön. Työntekijät kokivat, että työn perustehtävä toteutuu parhaiten asiakastyössä. Keskusteluiden lisäksi asiakastyöhön kuuluu paljon asioiden selvittelyä ja on tavallista, että asiakasta autetaan verkostotyönä yhteistyössä yhteistyökumppaneiden kanssa. Tavanomainen diakoniatyön asiakas on 40-64 -vuotias, joka haluaa keskustella taloudellisesta tilanteestaan sekä ihmissuhteisiin ja terveyteen ja sairauteen liittyvistä asioista. Asiakkaista vuonna 2008 yksin asuvia oli 47 %, perheitä 35 % ja pariskuntia 18 %. Diakoniatyöntekijät kohtaavat työalueensa asukkaita myös diakonialounailla ja erilaisissa diakonian avointen ovien toiminnoissa. Keskusteluryhmä toimintaa on viime vuosina eniten kehitetty ja lisätty. (Kalske & Honkanummi 2009, 37,38.)

5. HILJAINEN TIETO DIAKONIATYÖSSÄ

5.1 Työntekijöiden käsitykset hiljaisesta tiedosta

Diakoniatyön ydin on ihmisten kohtaamisessa. Keskusteluja käydään yksittäisten ihmisten ja perheiden kanssa sekä erilaisissa ryhmissä. Asiakas- ja ryhmätyöhön vaikuttaa se, että diakoniatyö on viimesijainen auttamisen muoto. Diakoniatyön tavoittamalla ihmisillä on elämässään samaan aikaan monenlaista vaikeutta, ja yleensä vaikeudet ovat kestäneet useita vuosia. Tutkimuksessa mukana olleet diakoniatyöntekijät pitivät hiljaisessa tiedossa merkittävimpinä sitä, että työntekijä löytää sen hetkisessä tilanteessa tarvittavan tavan auttaa asiakasta. Auttaminen toteutuu muun muassa läsnä olemisena, rohkaisemisena, toivon välittämisenä ja ihmisarvon vahvistamisena. Asiakkaiden auttamiseksi tehdään yhteistyötä monenlaisissa verkostoissa. Toisaalta diakoniatyö toteutuu merkittävällä tavalla seurakuntalaisten toteuttamana. Tässä kaikessa vuorovaikutuksessa on paljon sanatonta.

5.1.1 Äänetön, itsessä oleva tieto ohjaa haasteellisissa työtehtävissä

Diakoniatyöntekijät kokivat, että hiljainen tieto tulee käyttöön haasteellisissa työtilanteissa. Hiljaisen tiedon todetaan aktivoituvan haasteellisissa ja yllättävissä ja toisaalta hyvin onnistuvissa ja menestyksellisissä vuorovaikutustilanteissa. Tilannekohtainen hiljainen tietäminen on välitöntä toimimista yllättävässä työtilanteessa. Se on kyvykkyyttä ratkaista nopeasti ja varmasti ongelmallisia tilanteita tarkoituksenmukaisella ja mielekkäällä tavalla. (Toom, 2008, 52.) Haasteellisiksi työtilanteiksi diakoniatyöntekijät kuvaavat voimakkaissa tunnetiloissa olevan ihmisen kohtaamisen, kuten aggressiivisuuden tai voimakkaasti järkyttyneen ihmisen kohtaamisen. Haastavaksi koettiin myös päihde- ja mielenterveyskuntoutujien hengellisen elämän vääristymät.

ihan sekin, että on jotain semmosii vaikeita haasteellisia tilanteita, miten toinen löytää niihin oivalliset sanat.

Hiljainen tieto on tietoa, miten toimia haastavassa asiakastilanteessa, sitä ei voi sanoittaa, ellei joku kysy sitä.

Diakoniatyöntekijät luonnehtivat hiljaisen tiedon kokemustiedoksi ja viisaudeksi. Viisaus ilmeni tietona, miten kyseisessä tilanteessa on paras toimia. Toomin ja Onnismaan (2008, 12,13) mukaan ammatillista toimintaa, joka rakentuu herkkään kommunikointiin ja paikallisen tiedon merkitykseen, voi kuvata viisaana käytäntönä. Viisaaseen käytäntöön katsotaan kuuluvan se, että ihminen toimii kokonaisuuden näkökulmasta ja asennoituu tekemäänsä reflektiivisesti ja kriittisesti ajatellen. Suhosen (2009, 120) mukaan diakoniatyöntekijä tietää elämänviisautensa kautta, miten auttaa erilaisia ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa laadukkaasti, kiireettömästi ja tasa-arvoisesti. Haastateltavat sanoivat, että erityistä ymmärrystä tarvittiin muun muassa siinä, milloin ja millä tavalla voi ottaa puheeksi asiat, joita asiakas ei itse tuo esille tai on haluton käsittelemään, esimerkiksi päihteiden käyttöä tai auttaa asiakasta iloitsemaan elämän pienistä asioista.

Jollakin tavalla se on tapa toimia erilaisissa tilanteissa ja tapa vastata just sen kokemuksen kautta, mikä on ollut viisasta, mikä on toiminut, mikä on ollut hyvää.

Jos mä ajattelen, mitä mä oon tehnyt töitä semmosten ihmisten kans, joilla on paljon kokemusta ja semmosta viisautta siin työssä.

Diakoniatyöntekijät kertoivat saavansa palautetta siitä, että he olivat vahvistaneet asiakastyössä ja muussa toiminnassa mukana olleiden ihmisarvontunnetta. Eniten työntekijät korostivat, että asiakastyössä oli merkityksellistä olla läsnä ja ottaa ihminen ja hänen esille tuomansa asia tosissaan. Hiljainen tieto ohjasi työntekijää siinä, miten osoittaa kiinnostusta, miten antaa asiakkaalle tilaa ja auttaa häntä tuomaan esille päällimmäisten asioiden taustalla olevia asioita. Diakoniatyöntekijät kokivat, että sielunhoidollinen asenne on kehittynyt heissä vähitellen. Elina Juntunen (2009, 95) määrittää tutkimuksessaan sielunhoidon diakoniatyössä siten, että ihminen tulee kohdatuksi Jumalan luomana, arvostettuna juuri sellaisena kuin hän on omassa elämäntilanteessaan. Merkityksellistä haastateltavien mukaan oli ollut se, että asiakas ei ole vain autettava, vaan hän saa kokemuksen siitä, että omalla osaamisellaan esimerkiksi leiri- tai vapaaehtoistoiminnassa tai jotain asiaa kommentoimalla, hän on ihminen paikallaan.

Monesti asiakkaat pyytävät anteeksi, et mä vielä kysyn tai itken tätä asiaa. Tavallaan pyytää anteeks omaa olemassaoloaan. Siinä on hyvä palauttaa se, että se mitä koet ei määrittele sun ihmisarvoa enkä mä voi määritellä sun ihmisarvoa. Jumala määrittelee sun ihmisarvon ja jokainen ihminen on Jumalan silmissä arvokas.

Diakoniatyöntekijät kokivat merkittäväksi työn elementiksi toivon välittämisen. Diakoniatyössä ollaan paljon tekemisissä menetysten ja pitkään jatkuneiden vaikeuksien kanssa. Toivon välittämisessä tärkeää on uskottavuus. Toivon välittäminen ei ole pelkästään työntekijöiden varassa, vaan esimerkiksi sururyhmissä ja muissa ryhmäkeskusteluissa tulee esille elämäkokemuksesta nouseva hiljainen tieto elämän vaikeuksista selviämisestä.

Miten paljon se meidän hiljainen tieto on sitä toivoa.
niin toivon jakamista, niin se on niinku se.

Niin tavallaan niinku hiljainen tieto siitä että elämässä voi selvitä aika pitkään hengissä ihan kuolemaansa saakka. Että tavallaan niin se on sitä että on vaihtoehtoja. Aina on jotain, mitä voi tehdä.

Se on just se, miks vanhojen, iäkkäiden ihmisten tapaaminen on niin antoisaa, kun he ovat kokeneet sotaa, lapsen kuolemaa, mut se ei ole lopettanut sitä elämää, vaan näistä asioista selviää pikku hiljaa, päivä kerrallaan.

Diakoniatyöntekijät katsoivat hiljaiseen tietoon kuuluvaksi vaitiolovelvollisuuden. Ihmisten kokema epäoikeudenmukaisuus ja elämisen vaikeus tulee kuitenkin tuoda esille.

Hiljainen tieto on salassa pidettävää tietoa ihmisten elämästä, ihmisten kunnioittaminen ja sen jakaminen.

5.1.2 Tiedosta ja kokemuksesta rakentuva tieto

Diakoniatyöntekijöiden mukaan hiljainen tieto on omassa itsessä olevaa tietoa. Siten se on persoonakohtaista tietoa. Hiljaisen tiedon todettiin olevan jotakin sellaista, mitä itse ei huomaa. Katri Suhosen (2009, 122) tutkimuksen mukaan hiljainen tieto on arkeen liittyvää työniloa ja asennetta, mitä itse ei välttämättä huomaa, mutta muut voivat huomata. Samoin yhteistä tutkimustuloksille oli, että hiljaiseen tietoon diakoniatyössä liittyy jotain sanatonta ja vaikeasti määriteltävää.

Sitä ei tarvitse pakata aamulla laukkuun mukaan. Se on itsessä.

joo, että kaikkea ei saa sanottuakaan, niin ehkä se on myös se, ett vaikka me puhutaan, me kerrotaan, mitä me tehdään siinä tilanteessa, mut siihen vaikuttaa niin paljon myös se meidän fyysinen kieli.

Vaikeutta määritellä ja kertoa hyvin onnistunutta työtehtävää kuvaa, että psykiatrian poliklinikan sairaanhoitaja oli pyytänyt päästä mukaan retkipäivään nähdäkseen, milaista seurakuntien mielenterveystyö on, kun asiakkaat olivat voineet niin hyvin mielen-terveysleirin jälkeen. Vaikka onnistunutta työtehtävää kuvaa, jotain merkityksellistä siitä jää kätkeyksi. Diakoniatyöntekijät perustelivat vaikeutta ilmaista hiljaista tietoa sillä, että hiljainen tieto on myös elekielessä ja fyysisessä itsensä ilmaisemisessa. Hiljainen tieto määritellään myös ihmisessä kokonaisvaltaisesti olevaksi käsien taidoksi, ihon tiedoksi ja aivojen syvien kerrosten tiedoksi. Organisaatioteoreettisten tutkimusten mukaan hiljainen tietäminen kehollistuu ihmiseen mahdollisuudeksi käyttää, mutta kuitenkin tiedostamattomaksi voimavaraksi. Tällä perustellaan sitä, että ruumiillis-kehollista voitaisiin pitää hiljaisen tiedon luovuttamattomana ytimenä. (Alanko-Turunen & Pasanen 2008, 112.)

Hiljaisen tiedon katsottiin rakentuvan teorian tiedon, elämäkokemuksen ja työkokemuksen yhdistymisestä. Työntekijät kokivat, että heidän kykynsä olla läsnä asiakkaille ja herkkyys tunnistaa asioita oli kehittynyt myös vanhempain- ja hoitovapaan tai pitkän sairasloman aikana. Monet toivat esille, että kaikenlaiset haasteet elämässä, kuten talon rakentaminen, kriisit työssä ja muussa elämässä tai yksin jääminen olivat merkittäväällä tavalla rakentaneet työntekijän identiteettiä ja hiljaista tietoa, kun niitä on ollut mahdollisuus käsitellä toisten ihmisten kanssa. Omassa elämässä ja työssä tapahtuneita asioita oli ollut mahdollista käsitellä työnohjauksessa, pitkissä koulutuksissa, omassa terapiassa ja ystävien kanssa. Ammatillisen kehittymisen kannalta merkityksellisin oli ollut työnohjaus. Koulutuksista tärkein oli pitkä sielunhoidon koulutus. Suhosen (2009, 132) tutkimustulosten mukaan diakoniatyöntekijöiden hiljainen tieto oli koulutuksen, työn ja elämäkokemuksen kautta tullutta tärkeää tietoa. Empatiakyvyllä on keskeinen merkitys hiljaisen tiedon kehittymiseen. Myös Moilasen (2008, 138) tutkimuksen mukaan pelkkä kokemus ei riitä hiljaisen tiedon karttumiseen. Merkityksellistä on, kuinka ihminen osaa ja huomaa ottaa opikseen erilaisista tilanteista. Diakoniatyöntekijöiden mielestä ammatillinen koulutus antaa hyvät edellytykset ihmisten kohtaamiseen. He olivat huolissaan vasta valmistuneiden työntekijöiden kirkon työntekijän identiteetistä ja teologisesta osaamisesta. Osa koki omankin teologisen osaamisensa riittämättömäksi. He kuvasivat täydennyskoulutuksissa saatujen työmenetelmien oppimisprosessia, miten opittu

tieto oli vähitellen automatisoitunut, niin ettei työtä tehdessään erityisesti ajatellut käyttävänsä tiettyä menetelmää.

Se on vaan, ku siis sä teet työtä, sä opit, sä teet virheitä, sä opit niistä, opit välttään jotain.

Mut ne täytyy olla siellä, ett`ne täytyy olla opittuna joku yksilökeskeinen ja kriisi ja ryhmätyö ja nää tällaset, et ne on meissä. Ja niin ku sanoin, että ne on siellä olemassa ja sitten sieltä otetaan siihen vähän, mitä tarvitaan.

Diakoniatyöntekijät kokivat saaneensa merkityksellistä tietoa siitä, miten ihmiset selviävät vaikeuksista ja mikä heitä auttaa erilaisissa ryhmäkeskusteluissa. Myös Juntusen (2009, 93) tutkimuksessa diakoniatyöntekijöiden mukaan asiakkaiden antama tieto ja kokemus ovat erittäin olennaisia hiljaisen tiedon kehittymisessä. Suhonen (2009, 131) tuo esille, että asiakkaat tunnistavat diakoniatyöntekijällä olevan hiljaisen tiedon. Työntekijät kokivat, että heidän hiljainen tietonsa näkyi asiakkaille kokemuksena tasa-arvoisuudesta ja yhteistyöverkoston hyödyntämisenä.

5.1.3 Taitava toiminta ryhmä- ja verkostotyössä

Hiljaiseksi tiedoksi katsottiin kuuluvan kyvyn hahmottaa kokonaisuuksia ja toimia taitavasti yhteistyösuhteissa ja hyödyntää tietoa, joka työntekijälle oli kerääntynyt seurakuntatyössä. Kokonaisuuden hahmottaminen on tärkeää asiakastyössä, mutta sen merkitys korostuu ryhmätoiminnassa sekä työyhteisön ja yhteistyöverkoston sosiaalisissa suhteissa. Työntekijät kertoivat rohkaisevansa uutta työntekijää rauhassa tutustumaan omaan työalueeseensa, työkavereihin, seurakuntalaisiin ja seurakunnan toimintakulttuuriin. Sillä tavoin saa tuntumaa siitä, mitä uutta kannattaa aloittaa ja mitkä työtavat ovat toimivia ja löytää omaa tapansa tehdä työtä.

Hiljaista tietoa on verkoston tuntemus, että on yhteistyökumppaneita ja seurakuntalaisista tuntee, että tähän asiaan voisi sopia tuon seurakuntalaisen osaaminen.

Diakoniatyöntekijöiden mukaan hiljainen tieto on sitä, että työntekijä voi luovasti toimia vuorovaikutuksessa asiakastyössä ja erilaisessa ryhmätoiminnassa. Työlle on ominaista vaihtelevat tilanteet ja se, että työntekijä on muuttuvissa rooleissa asiakkaisiin

nähdessä. Työntekijät kuvasivat, että taitavuus ja herkkyys toimia erilaisissa tilanteissa menestyksekkäästi olivat kehittyneet työvuosien myötä. Esimerkiksi työntekijä oli alkanut tuoda entistä rohkeammin esille yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessa asioiden hengellistä ulottuvuutta ja leirien ohjaamisesta oli paljon hyviä kokemuksia. Menestyksekkään leirityön avaimiksi työntekijät kertoivat asennoitumisen leiriläisiin; että heittäytyy olemaan ihminen ihmiselle, luo leiriläisille tilanteita, joissa he voivat jakaa merkityksellisiä asioita toisten kanssa ja ilmaista taitojaan.

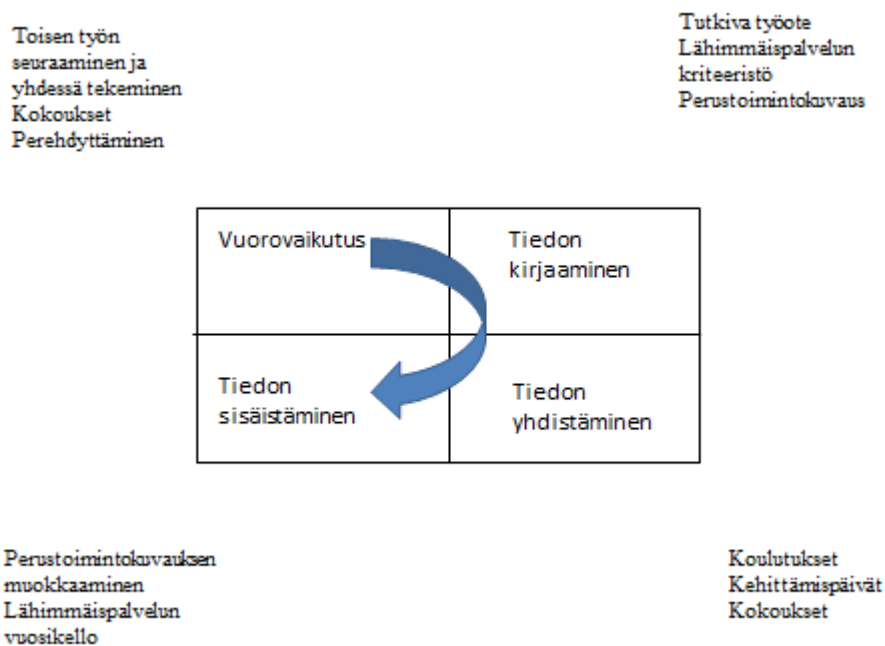
Taito yhdistää asioita, koota mielessään tilanteen vaatima paketti, mikä toimii ja se on elävä organismi. Se ei ole paikallaan pysyvä, vaan joka tilanteessa siihen tulee lisää.

Diakoniatyöntekijät toivat esille, että on olemassa myös kielteistä hiljaista tietoa. Työyhteisöön voi rakentua vähitellen vahvoja käsityksiä työkavereista, voi tulla klikkejä ja muita työyhteisön vääristymiä. Uuden työntekijän on tärkeää saada itse muodostaa kuva työyhteisön sosiaalisesta verkostosta. Työyhteisöissä oli tullut keskustelua siitä, että uusien työntekijöiden kokemus oli, että kokeneet työntekijät panttaavat hiljaista tietoa. Tämä oli hämmentävää vanhemmasta työntekijästä, kun hän ei tunnistanut pitävänsä tietoa salassa. Aikaisemmissa tutkimuksissa on tullut esille, että on olemassa hiljaista tietoa, jota ei haluta siirtää edelleen. Uudelle työntekijälle ei pidä siirtää tietoa työpaikan henkilösuhteista, varsinkaan ristiriidoista. Negatiiviseksi hiljaiseksi tiedoksi määriteltiin myös huonot toimintatavat ja negatiiviset asenteet työyhteisössä. (Suhonen 2009, 134; Paloniemi 2008, 269.)

5.2 Hiljaisen tiedon jakaminen

Kun hiljaista tietoa on vaikea määrittellä, sen jakaminenkaan ei ole yksiselitteistä. Suhosen (2009, 133) tutkimuksessa muutamat haastateltavat ajattelivat, ettei hiljaista tietoa voi siirtää, mutta useimmat pitivät sitä mahdollisena. Nonakan ja Takeuchin (1995, 68) mukaan hiljaisesta tiedosta voidaan artikuloida jotakin esimerkiksi analogioiden ja metaforien avulla. Vaikka tiedon muuntumista ei voisikaan tarkkaan kuvata, useissa tutkimuksissa ihmiset kertovat saaneensa merkityksellistä tietoa työn tekemisen kannalta seuratessaan toisten työn tekemistä. (Paloniemi 2008, 265; Heikkinen & Huttunen 2008, 205; Moilanen 2008, 235.)

Tarkastelen muutamia haastatteluaineistossa ilmeneviä tiedon ja työn kehittämisen prosesseja Nonakan ja Takeuchin kehittämän SECI-mallin mukaan sekä yksittäisten työtapojen näkökulmasta. Haastateltavat toivat eniten esille ja kokivat merkittävimpana työtavat, joissa on mahdollista vuorovaikutuksessa omaksua hiljaista tietoa. Työn tekemisen tavoista ja perusteista keskustelu koettiin tärkeäksi. Ammatillisesti kehittäväksi sielunhoidon koulutuksen ja työnohjauksen jälkeen eniten mainintoja oli seurakuntien yhteiset kehittämisprosessit. Niissä työtapana oli keskustelun lisäksi tiedon kirjaaminen.



KUVIO 6 Hiljaisen tiedon jakaminen SECI-mallin mukaan

5.2.1 Toisen työn seuraaminen ja yhdessä tekeminen

Nonaka ja Takeuchi (1995, 63,64) kuvaavat tapausesimerkillä, miten vaikeaa on selittää työn tekemistä. Menestynyttä leipuria pyydettiin kertomaan oman työnsä salaisuutta, mutta tavan vaivata taikinaa, siten että leivästä tuli erityisen hyvää saattoi huomata vain hänen työtään seuraamalla. Ihmisen kohtaamisessa on monta tekijää ja tämän vuoksi toisen työtä seuraamalla ja yhdessä työtä tekemällä on mahdollista saada sellaista merkittävää tietoa, jota ei voi saada lukemalla eikä siten, että toinen kertoo tavastaan tehdä asiakastyötä. Parityöskentelyssä asiakastyössä moni diakoniatyöntekijä oli kokenut saa-

vansa hiljaista tietoa. Eräässä seurakunnassa oli sovittu työnjakoa niin, että yhteisessä asiakastyöskentelyssä kokeneempi työntekijä oli aktiivisempi ja työssä aloitteleva sai lähinnä seurata.

Et mä työskentelen jonkun toisen kanssa. otan vastaan asiakkaita. Teen parityöskentelyä, kun seuraan sen vanhemman työntekijän tapaa tehdä työtä, niin siitä jo siirtyy mulle sitä hiljaista tietoa.

Asiakastyön tekeminen yhdessä toisen työntekijän kanssa, esimerkiksi kotikäyntien tekeminen, antaa mahdollisuuden oppia toisen työskentelyä seuraamalla ja lisäksi myös työtilanteen reflektoinnin jälkikäteen. Asiakastyötä tehdään yhdessä myös yhteistyökumppaneiden kanssa.

Sit parityöskentely on myös, ja jopa se, että mä oon istunu jonkun velkaneuvojan tai sosiaalityöntekijän kanssa, niin sitä oikein niin ku imee itteensä sitä, et miten toi sano, hetkonen, kylläpä sano muuten hyvin, en ois osannu itte tollee sanookaa, et käytänpä tuota, ett ku aikalailla pyörii niis omissa jutuissansa, niin kyl se on aika tärkeet et tekis parityötä.

Kehittämideana hiljaisen tiedon jakamisen muotoihin tuli ryhmämuotoinen auttaminen taloudellisissa kysymyksissä. Ryhmässä voisi tulla esille asiakkaiden jaksamisen kysymykset ja elämänpiiri laajemmin kuin yksilökohtaisessa työssä. Se mahdollistaisi myös vertaistuen asiakkaiden kesken ja työntekijöiden työskentelyn yhdessä ja siten osaamisen taitojen yhdistämisen. Toisena kehittämisehdotuksena oli, että työntekijöillä olisi mahdollisuus työn vaihtoon kehittyviin maihin, jotta he voisivat avartaa kokemustaan auttamistyöstä erilaisissa olosuhteissa.

et, millaista se auttaminen on, et siihen sokaistuu siihen yltäkylläiseen auttamiseen ja jotenkin sellaseen. En mä halua vertailla köyhyyttä, mut niitä auttamisia. Musta se vois antaa itselle jotain uutta kasvua ja ehkä haastaa kyynisyyttä joko vahvistaa tai poistaa sitä.

Lähimmäispalvelua tekevät olivat luoneet rakenteen, jossa uusi työntekijä tuli mukaan kolmanneksi järjestämään vapaaehtoisten koulutusta, kun tavallisesti niitä järjestetään työparina. Tämä antoi uudelle työntekijälle mahdollisuuden seurata toisten tapaa tehdä työtä ja pohtia itsessään omaa tapaansa tehdä. Kaikille oli tärkeää ensimmäisen kerran koulutusta järjestäessään saada tehdä työtä yhdessä kokeneen työntekijän kanssa. Vas-

taavaa työtapaa oli eräässä seurakunnassa toteutettu sururyhmän ohjaamisessa. Uusi työntekijä oli kolmantena ryhmänohjaajana. Monen kokemus oli, että sururyhmän ohjaaminen on haastava työtehtävä, jonka hoitamiseen ei riitä peruskoulutus ja muutaman päivän täydennyskoulutus, vaan työntekijänä kehittymisen kannalta oli ollut merkittävää saada ohjata sururyhmää yhdessä kokeneen työntekijän kanssa. Diakoniatyöntekijät ehdottivat, että perehdyttämissuunnitelmassa huomioitaisiin uuden työntekijän tarve saada olla mukana kokeneen työntekijän kanssa erilaisissa työtehtävissä. Merkittävimmäksi nousi, että esimiehen vastuu siitä, ettei sururyhmää ohjaa työntekijäpari, jossa molemmat ohjaavat sururyhmää ensimmäistä kertaa.

Työntekijät kokivat merkitykselliseksi leirien ja retkien suunnittelun ja järjestämisen yhdessä. Työn pohtiminen yhdessä on hedelmällistä ja leireillä mahdollistuu sekä toisen työn seuraaminen että jakaminen työn kysymyksistä. Leirillä työ on toisaalta ympäri-vuorokautista ja toisaalta se antaa mahdollisuuden vapaamuotoisempaan yhdessäoloon työntekijöiden kesken kuin työssä muuten. Yhdessä haastattelussa tuli esille tärkeät keskustelut saunassa. Nonaka ja Konno kutsuvat saunaa baa-tilaksi. Baa-tilalla he tarkoittavat fyysistä, virtuaalista tai henkistä tilaa, jossa luodaan yhteyksiä ihmisten välille ja siinä on mahdollista jakaa ja kerätä hiljaista tietoa. Merkityksellistä siinä on rentoutuminen ja vapaa yhdessäolo. (Virtainlahti 2009, 170.)

Ja sit voi jakaa yhdessä onnistumisen ja epäonnistumisen. Ja miettiä sillon, ku epäonnistuu, että miten tää voi mennä näin, ku meil oli niin hyvä sapluuna, että siis tän piti mennä ja sit siit tuliki ihan pannukakku ja mietti sitä.

Yhteiset leirit mahdollistaa sen hiljaisen tiedon jakamisen kun siel tulee kuitenkin sellasii tilanteit ja hetkii, jolloin siel ollaan niinku sanon nyt tän perinteisen saunan niin ni siellä niinku ollaan jotenkin niinku samalla tasolla sillai ettei oo mitään ulkosii merkkejä, et kuka mitäkin tekee, et se on ihan sellanen konkreettinen et mis vähän jutellaan ja kysellään vähän enemmän. Se on epävirallist. Sellanen epävirallisen hetken saaminen tässä virallisessa työssä, ne on sellasii helmiä, et on niin läsnä siinä ja kuunnellaan.

Yhteisiä retkiä ja leirejä järjestetään yhdessä toisten diakoniatyöntekijöiden, muiden seurakunnan työntekijäryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Sen lisäksi, että diakoniatyöntekijät saivat hiljaista tietoa toisen ammatillisesta erityisosaamisesta, moni-

ammattillinen yhteistyö antoi mahdollisuuden saada palautetta omasta erityisosaamisesta ja myös pakotti vahvistamaan omaa ammatti-identiteettiä.

5.2.2 Kokoukset

Haastatteluissa tuli esille, että diakonian tiimin kokouksissa voidaan jakaa hiljaista tietoa. Joissakin työyhteisöissä otetaan esille työn tekemisen kannalta keskeisiä teemoja ja keskustellaan työntekijöiden näkemyksistä. Kun tiimissä on opiskelija tai uusi työntekijä, tiimissä keskustellaan työn tekemisen perusteista ja käytännön työtehtävien tekemisen tavoista ja periaatteista. Haastattelussa tuli esille, että kokous voi olla väline työn yhteisyyden vahvistamiseen. Kehittämissuhteiden syntymiseksi ajatus, että eläkkeellä olevia diakoniatyöntekijöitä voisi kutsua mukaan kokoukseen, jossa puhutaan työn periaatteista ja käytännöistä. Näin olisi mahdollista saada kokeneilta työntekijöiltä hiljaista tietoa. Työntekijät kokivat saaneensa hiljaista tietoa työkavereiltaan retkien ja leirien suunnittelukokouksissa. Suunnittelemisen on luova prosessi, jossa jaetaan, miten työtä on tehty aiemmin, mitä on kokeiltu ja ideoidaan uusia asioita. Virtainlahden (2009, 119) mukaan yhteistoiminnallista tiimitoimintaa pidetään tehokkaana keinona jakaa hiljaista tietoa. Jakaminen tapahtuu hiljaisen ja näkyvän tiedon vuoropuheluna. Tieto täsmentyy keskustelujen, kokemusten jakamisen ja havainnoimisen kautta. Paloniemen (2008, 268) tutkimuksessa monet mainitsivat erilaiset säännölliset kokoukset tilanteiksi, joissa he kokivat saaneensa hiljaista tietoa. Kokouksissa pohdittiin yhdessä työhön liittyviä ongelmia ja päivitettiin tietämystä organisaatiossa tapahtuvista asioista. Nonaka ja Takeuchi (1995, 63) kuvaavat kirjassaan, miten merkittäväksi japanilaisessa yrityksessä osoittautuivat ”aivomyrskyleirit”, joihin kaikki yrityksen työntekijä olivat tervetulleita ideoimaan näkökulmia projektien ongelmakohtiin.

5.2.3 Perehdyttäminen

Haastateltavat kertoivat monella tavalla uuden työntekijän ja opiskelijan ohjaamisesta. Tavallista oli, että uusi työntekijä tai opiskelija oli mukana erilaisissa työtehtävissä ja hänen kanssaan keskusteltiin tilanteesta sen jälkeen. Muutamat kertoivat saaneensa

hiljaista tietoa oman opiskelunsa harjoittelun aikana seuratessaan ohjaavan työntekijän työtä. Eräässä seurakunnassa oli sovittu, että työntekijät olivat sovitusmuotoisesti mukana seuraamassa eläkkeelle jäävän työntekijän työtehtävissä.

Hiljainen tieto siirtyy leirien ja muitten tekemisten kautta, kun sitä ei voi kirjoittaa ylös, mutta silloin kun yhdessä tehdään, että on tärkeää, et ennen kuin vanhat työntekijät jää pois tehdään heidän kanssaan. Esimerkiksi mä oon saanut viimeksi kuluvan vuoden aikana meillä ihan vähänkin aikaa olleilta, en mä tiedä, mitä he on oppinut, mut olen saanut palautetta uudelta työntekijältä, että opin sinulta paljon, kun sain olla kanssasi leirillä, et jotain siinä oli siirtynyt.

Perehdyttämises kun on voinut ottaa toisen mukaan ja oon sanonut hänelle, et kun näet toisten tapoja työskennellä, sä voit poimii siitä sellaista, mikä istuu suhun itsees.

Monet kertoivat neuvovansa uutta työntekijää työn rajaamiseen ja työajan hallintaan. Työtä pitää osata suunnitella ja valmistella lyhyellä ja pitkällä aikajänteellä, pitää osata jättää kalenteriin aikaa työtehtävien valmisteluun. Omasta itsestä ja hyvinvoinnistaan tulee huolehtia ja arvostaa omaa työtään. Tehdystä diakoniatyöstä jää paljon näkymättömäksi eikä työ saa oikeutettua arvostusta esimieheltä ja työkavereilta. Tämän vuoksi työntekijöiden itsearvostus on välttämätöntä.

Suhosen (2009, 135) tutkimuksen diakoniatyöntekijät liittivät hiljaisen tiedon siirtämiseen työn rajaamisen ja oman työ hyvinvoinnin tiedostamisen merkityksen. Se oli näkynyt aineistossa myös eläkkeelle jäämisen merkityksen ja hiljaisen tiedon siirtämisen halukkuuden välisessä yhteydessä. Vastaava tulos tuli Paloniemen (2008, 263–266) tutkimuksesta. Lisäksi haastateltavien mukaan neuvojen saaminen työpaikoilla oli uuden työntekijän vastuulla. Olennaista oli, että osaa ja uskaltaa kysyä.

Myös tässä aineistossa tuli esille näkemyksiä siitä, että työntekijän ammattitaitoon kuuluu, että hän kysyy neuvoa tarvitessaan. Useat olivat sitä mieltä, että työyhteisössä tulee olla rakenteita, jotka auttavat uutta työntekijää jakamaan kokemuksiaan työn tekemisestä ja siitä nousevista kysymyksistä vielä perehdytyksen jälkeenkin. Perustana oli ajatus, että työ on yhteinen koko tiimille eikä yksittäisen työntekijän urakka, josta täytyy selvitä. Useilla oli mielessään esimerkkejä vääristymistä, joita seurakunnan työntekijöille kehittyä jätessään yksin työn vaikeiden kysymysten kanssa. Kehittämisehdotuksena

tuli mentoroinnin aloittaminen. Diakoniatyöntekijät kokivat, että mentorointi lisäisi vuorovaikutusta työntekijöiden välillä. Siinä saataisiin nykyistä paremmin uudella työntekijällä oleva merkittävä tieto ja kokeneen työntekijän tieto vuoropuheluun.

Monen haastateltavan kokemus oli, että saman työhuoneen jakaminen mahdollisti läheisen työskentelyn ja keskustelun. Siinä siirtyi myös hiljaista tietoa. Useilla oli läheinen, luottotyökaveri, jonka kanssa saattoi jakaa oman työn haasteita ja saada häneltä tukea ja ohjausta. Jakamiseen kuului vastavuoroisuus ja luottamuksellisuus sekä mahdollisuus yhdessä kääntyä Jumalan puoleen.

Se oli musta hyvä, et oli samalla alueella toimivia työntekijöitä oli samoissa tiloissa, jonka kanssa päivittäin keskusteli, et miten missäkin tilanteessa voi menetellä et se ainakin tuolla mun mielestä osoittautui hyväks.

5.2.4 Työn keskeisten asioiden kirjaaminen ja kommentointi

Hiljaisen tiedon kirjaaminen näkyväksi on haastavaa myös Nonakan ja Takeuchin mukaan (1995, 64, 81) ja kun sitä yritetään, siinä koetaan yleensä riittämättömyyttä. Kuitenkin metaforat ja miellemallien kirjaaminen ovat kuroneet merkittävällä tavalla kuilua hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon välillä. Asioiden esiin tuominen on tärkeää, sillä se antaa vauhtia tiedon luomisen prosessiin.

Virtainlahden (2009, 94,95) mukaan työvaiheiden ja –menetelmien kirjaamisessa saadaan tallennettua merkittävää tietoa ja samalla jaettua hiljaista tietoa. Esimerkkinä hän kertoo kopiokoneen korjaajista, jotka kirjasivat tietämystään yhteiseen muistikirjaan. Ohjeiden ja tiedonvaihdon avulla korjaajat saivat toisiltaan apua sekä asiakastilanteisiin että koneisiin liittyvissä asioissa. Jaetut tarinat lisäsivät myös heidän yhteenkuuluvuuttaan. Kirjaaminen koetaan monesti työlääksi, mutta se voi olla pienimuotoista ja silti merkityksellistä. Diakoniatyöntekijät ehdottivat uudeksi toimintatavaksi, että kokeneet työntekijät kirjoittaisivat työn tekemisen kuvausta ja tapauksia työstä. Keskustelua käytiin myös siitä, että monet kokivat kirjoittamisen hankalaksi, mutta joillekin se on luontainen tapa ilmaista itseään ja se pitäisi hyödyntää.

Dokumentointi sinänsä on tärkeää, mutta kirjaamista voidaan kehittää mallintamiseksi. Mallintamisen avulla voidaan pelkistää jonkin järjestelmän olennaiset piirteet tarkasteltavan kysymyksen näkökulmasta. Mallissa kuvataan ilmiön tai prosessin rakenne. Osana seurakuntien yhteistä linjaustyöskentelyä lähimmäispalvelun yhdyshenkilöt tekivät lähimmäispalvelun kriteeristön. He kirjasivat lähimmäispalvelun koulutuksen ja vapaaehtoisen toiminnan aloittamiseen käytössä olevat toimintatavat. Tehdessään lähimmäispalvelun kriteeristöä diakoniatyöntekijät keskustelivat työn keskeisestä sisällöstä ja kirjasivat merkitykselliset asiat. Aloittavan työntekijän kokemus oli, että hän sai siinä työskentelyssä hiljaista tietoa työn tekemisestä. Koko työryhmä koki työskentelyn tärkeänä. Työtä kommentoitiin sähköpostitse ja tänä aikana siihen tuli vielä joitakin muutoksia. Kriteeristö oli kirkkoherrojen neuvottelussa kommentoitavana. (Virtainlahti 2009, 95.)

Haastatteluissa tuotiin esille perustoimintokuvauksen työstäminen ja kirjaaminen. Perustoimintokuvauksessa on kirjattuna työn toiminta-ajatus, yhteistyökumppanit, keskeiset työtehtävät ja keskinäinen työnjako. Työn perusteiden ja keskeisten asioiden kirjaaminen koettiin ammatillisesti merkittäväksi ja kehittäväksi. Keskustelussa tuli esille, että sosiaalisen hiljaisen tiedon jakamista voisi kehittää kirjaamalla työyhteisön sanoittamattomia toimintatapoja ja työn tekemisen lähtökohtia.

Meillä pitää olla pelisäännöt, joilla me pelataan, koska me ollaan työyhteisö. Ett' niinku ehkä ne on ne lähtökohdat, mitkä pitää tulla aikaa myöten myös nuoren työntekijän tai uuden työntekijän niin ku, saada itseensä selville, mitä ne on. ja ne pitäis olla auki kirjoitettuna tietyllä tavalla. Niin sen päälle ku tulee kokemus, niin siitähän se hiljanen tieto tulee sitten.

Seurakuntien yhteisenä toteutettu Diakoniatyö kartalle -selvitystyö antoi diakoniatyöntekijöille mahdollisuuden syventää keskustelua työstä. Yhteisissä kokouksissa ja kehittämisiltapäivissä käytiin keskustelua työn tekemisen periaatteista, etsittiin yhteisiä käytäntöjä, mietittiin työn tekemisen perusteita ja kirjattiin prosessia. Työntekijät, jotka opiskelivat sekä tutkija, tekivät teemoista tutkimusta. Monet haastatteluissa mukana olleet diakoniatyöntekijät kokivat saaneensa hiljaista tietoa tässä prosessissa, jossa sekä keskustellen jaettiin että kirjattiin työn sisältöjä ja keskeisiä perusteita. Moni koki saaneensa hiljaista tietoa pitkistä koulutuksista, joissa oli samankaltainen työtapa. Työssä

toteutettavat prosessit, joissa yhdistyy työhön kuuluvien asioiden kirjaaminen ja työstä keskustelu, ovat olleet ammatillista kasvua tukevia ja siinä oli mahdollistunut hiljaisen tiedon jakaminen.

Sit tää diakonian tutkimus on myös semmonen uusi asia, mikä mulle on ollut tärkeä. Tämmönen teorian tekeminen näistä käytännöistä ja sen miettiminen, mitä se voi sitten olla.

Sellaset kokoontumiset, mitkä on jotain Areena-koulutus tyyppisiä, mis on jokin teema. keskustellaan asioista. Mennään pieniin ryhmiin keskustelemaan. Kyl mun mielest niis siirtyy kans semmosta ymmärrystä ja hiljaista tietoo.

Diakoniatyöntekijöiden kokemus oli, että työn tekemisen tavoissa ja organisoinnissa on hiljaista tietoa. Keskustelu niistä voisi virittää työn kehittämistä. Yhtenä kehittämisehdotuksena oli, että diakoniatyöntekijöiden yhteisten kokousten aiheena olisi erilaisista työkäytännöistä kertominen ja tiedon kirjaaminen.

toi pätee mihin tahansa, jos ajattelee, et meil ei oo johtavaa. jos kuulis et toises seurakunnas on johtava ja siel tehdään näin ja siel sujuu nää asiat sen takia hyvin. Me voitais saada siitä oivallus, et sen takia meil vaikka tolla alueella tökkii, kun me ei olla hoidettu sitä, et se pätee niinku kaikkeen, kun kuulee, miten joku asia voidaan tehdä toisinkin, mitä ei ole itse tai omassa tiimissä tultu ajatelteeks. Siitä syntyy muutosta ja uudistumista ja toivon mukaan intoakin.

5.2.5 Työnkuvausten käyttäminen ja muokkaaminen

Uusi tieto sisäistetään työtä tekemällä, sillä tavoin eksplisiittinen tieto muuttuu hiljaiseksi tiedoksi. Työntekijällä voi herätä uusia ajatuksia tuttuun asiaan, kun hän saa uuden näkökulman tarkastella sitä. Tällä tavoin työntekijällä oleva hiljainen tieto voi rikastua. Kun diakoniatyöntekijät olivat tehneet lähimmäispalvelun kriteeristön, heistä tuntui siltä, että työtä olisi hyvä vielä jatkaa. Kun kirjaaminen oli saatu valmiiksi, sitä käsiteltiin yhdessä ja työskentelyä jatkettiin yhteisen vuosikellon tekemisellä. Vuosikellon tekivät uudet työntekijät. (Nonaka & Takeuchi 1995, 69.)

tuli mieleen jännä ajatus, kun teitte sitä vuosikelloa. Miten hirveen tärkeää on se, että ne jotka on pitkään tehneet työtä, myöskin ottaa ja kommentoi

sitä. Se on viestiä, että se on ok tai jotain voidaan lisätä, et se on hyvä. Silloin syntyy vuorovaikutus uuden ja kokeneen ihmisen välille, ettei se ole vaan niin et se tulee ja se on tossa ja se otetaan vastaan. Vaan se on yhteinen ja siitä voi saada palautetta. Semmosessakin sen kokemustiedon hyödyntäminen niinkun sellasen palautteen muodossa sen yhteistyön tekeminen.

Perustoimintokuvauksesta on tullut seurakunnissa työväline uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen. Se tarkistetaan vuosittain ja muokataan työn muutosten mukaisesti. Perustoimintokuvausta tarkasteltiin seurakunnissa uudesta näkökulmasta, kun yksi työntekijöistä teki opinnäytetyön perustehtävästä ja Diakoniatyö kartalle – selvitystyön jatkotyöskentelynä tehtiin Espoon seurakuntien yhteinen toiminta-ajatus.

kun se piti tehdä, niin piti pysähtyä sen ääreen, et mitä se diakoniatyö meidän seurakunnassa on, ja mitkä on ne kaikki, mitä siihen kuuluukin, et kyl se mun mielestä oli sellanen, et sen ku teki, niin siinä kasvoi siin samalla ja sitoutui siihen, et kun se oli tehty niin sen, mitä on tehty, silloin vaan sitä muutetaan tarpeen mukaan.

5.2.6 Hiljaisen tiedon jakamisen edellytykset

Nonakan & Takeuchin (1995, 74–79) mukaan organisaation johtamisella on suuri merkitys, että hiljaisen tiedon jakaminen ja uuden tiedon luominen mahdollistuu. Johtaminen voi tukea uusien kehitettävien asioiden arviointia ja niiden eteenpäin viemistä. He korostavat yhteisiä arvokeskusteluja ja näkemysten jakamista. Joissakin japanilaisissa yrityksissä valmennettiin työntekijöitä kohtaamaan toimintaympäristön muutoksia tekemällä organisaatiomuutoksia ja työntekijät joutuivat tarkoituksella kohtaamaan uusia asioita ja kaaosta. Jotta tämän tyyppinen prosessi on hedelmällinen, työntekijöillä tulee olla mahdollisuus reflektioon. Diakoniatyöntekijät korostivat johtamisen merkitystä ainoastaan perehdyttämisen kehittämisessä. He korostivat enemmän tekijöitä, joita kaikki työntekijät luovat yhteisöön, kuten keskinäisen kunnioituksen merkitystä ja luottamuksellista ilmapiiriä. Ne vapauttavat voimavaroja ja lisäävät avoimuutta ja luovuutta ja mahdollistavat työntekijöiden keskinäistä tukemista.

Mulle on tärkeää keskinäinen kunnioitus työkavereiden kesken, et sä kunnioitat mun tapaa tehdä työtä ja mä kunnioitan sun tapaa tehdä työtä.

Vaikk ollaan erilaisia ja tehdään työtä eri tavoin se tuo sellasta pohjaa, et voidaan tukea toisiamme ja jakaa.

et on ollut niin erilaisia työtapoja ja erilaisia työnäkyjä ja kun kaikki kukat on saanu kukkia, niin se on ollut hirveen rohkaisevaa niinku sillee, et silloin voi ettiä sitä omaa että niinku ettei musta tarvii tulla toisen kopiota.

Hiljaisen tiedon siirtämiseen diakoniatyössä vaikuttaa korostuneimmin tiedon vastaanottajan ja tiedon antajan välinen vuorovaikutus sekä heidän persoonalliset piirteensä ja valmiutensa. Tiedon antajalla voi olla puutteelliset taidot tiedon välittämiseen. Merkittävimpänä koettiin, että vastaanottajalla oli halua ja kapasiteettia tiedon vastaanottamiseen. (Suhonen 2009,136.) Myös muissa tutkimuksissa on ilmennyt samanlaisia tuloksia. Paloniemen (2008, 270) tutkimuksessa työkontoutuksessa olleille sairaanhoitajille ja rakennusalan työntekijöille ilmeni, että hiljaisen tiedon jakamisen kannalta suotuisaa on, jos työ on organisoitu siten, että uusi työntekijä voi työskennellä kokeneemman työntekijän kanssa. Työpaikan hyvät ihmissuhteet ja positiivinen palaute luovat hyvät edellytykset hiljaisen tiedon jakamiselle.

Nonakan ja Takeuchin (1995, 81) mukaan työyhteisöissä, joissa oli paljon sekä virallisia että epävirallisia tilanteita, joissa jaettiin tietoa, oli myös paljon innovatiivisuutta. He korostavat voimakkaasti tiedon jakamisen merkitystä. Se tarkoittaa myös läpinäkyvyyttä työyhteisössä. Diakoniatyöntekijät kokivat saavansa hiljaista tietoa myös muilta työntekijäryhmiltä ja yhteistyökumppaneilta. Se edellyttää eri työntekijäryhmien vuorovaikutusta keskenään. Kehittämisehdotuksena tuli, että yhteistyötä ja keskinäistä jakamista kehitettäisiin erityisesti perhetyötä tekevien ja erityisnuorisotyönohjaajien kanssa. Tavoitteena oli, diakoniatyö voisi olla nykyistä enemmän yhteistä. Hiljaisen tiedon jakamista Espoossa tehostaa se, että seurakunnat tekevät yhteistyötä leirityössä ja diakoniatyöllä on säännöllisesti yhteiset kehittämisiltapäivät ja kokoukset, jotka mahdollistavat yhteisen jakamisen. Siten hiljaisen tiedon jakaminen ei ole yksittäisen työntekijän valmiuksien varassa.

Must tuntuu, että sitä hiljast tietoo jaetaan Espooss enemmän kuin jossain muualla. Me ollaan totuttu jakamaan tietoa niin varmaan tulee samalla sitä hiljaista tietoa jaettua.

6. YHTEENVETO JA POHDINTA

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten espoolaiset diakoniatyöntekijät käsittelevät hiljaisen tiedon omassa työssään. Hiljainen tieto voidaan määrittää ihmisen syvissä kerroksissa olevaksi sanattomaksi rakenteeksi, jonka varassa ihminen tekee valintoja merkityksellisen ja merkityksettömän tiedon välillä. Hiljaista tietoa voidaan tarkastella myös hiljaisen tietämisen näkökulmasta, jolloin se ilmenee tavoitteellisena, taitavana toimintana ja toteutuu sosiaalisessa kontekstissa. Diakoniatyöntekijät kuvasivat hiljaista tietoa sekä tietona että tietämisenä. (Toom 2008, 53.)

Tutkimuksen toisena tehtävänä oli kartoittaa diakoniatyöntekijöiden näkemyksiä hiljaisen tiedon jakamisesta työssään ja toiveita hiljaisen tiedon jakamisen kehittämisestä. Hiljaisen tiedon siirtämisen ja jakamisen mahdollisuudesta on ristiriitaisia näkemyksiä. Osa tutkijoista on sitä mieltä, ettei hiljaisen tiedon siirtäminen ole mahdollista sen sanattoman luonteen vuoksi. Tutkimuksessa mukana olleiden diakoniatyöntekijöiden mielestä hiljaista tietoa voi jakaa. He kertoivat kokemuksistaan, joissa he kokivat saaneensa hiljaista tietoa ja heillä oli useita ehdotuksia hiljaisen tiedon jakamisen tehostamiseksi. (Suhonen 2009, 133.)

6.1 Viisasta toimintaa vaativassa työtehtävässä

Osa haastateltavista koki vaikeaksi sanoittaa, mitä hiljainen tieto on hänen omassa työssään. Jotkut puhuivat mieluummin kokemustiedosta. Hiljaista tietoa kuvattiin myös viisaana toimintana. Vaikka hiljaiselle tiedolle etsittiin synonyymejä, kukaan ei kyseenalaistanut hiljaisen tiedon olemassaoloa diakoniatyössä. Kaikissa ryhmähaastatteluisa diakoniatyöntekijät alkoivat puhua hiljaisesta tiedosta ennen kuin siitä kysyttiin heiltä. Yhteistä haasteltavien ajatuksille oli, että hiljainen tieto on persoonakohtaista tietoa ja mahdoton tarkasti määritellä. Hiljaista tietoa ei itse välttämättä huomaa ja sitä on vaikea tavoittaa. Hiljaisen tiedon katsottiin rakentuvan teoretiedosta sekä työ- ja elämäkokemuksesta. Omaa elämäkokemusta pidettiin merkittävänä pääomana erilaisissa elämäntilanteissa olevien kohtaamiseen. Työtilanteet aiheuttavat työntekijässä monenlaisia

tunteita, turhaumia ja kuormitusta. Niiden käsitteleminen on välttämätöntä, jotta ne eivät jää taakaksi, vaan voivat vahvistaa työntekijän osaamista ja hiljaisen tiedon karttamista. Jotta omasta elämäkokemuksesta ja työkokemuksesta tulee merkittävää henkistä pääomaa vaikeassa tilanteessa olevien ihmisten kohtaamiseen, asioita pitää prosessoida omassa itsessään. Asioita voi reflektoida työkaveri, yhteistyökumppani, työnohjaaja tai kouluttaja. Tutkimustulokset ovat samansuuntaisia kuin aiemmissa tutkimuksissa. Nurminen (2000, 12) hoitotyötä tekevien tutkimuksessa hiljaisen tiedon katsottiin karttuvan, kun työ- ja elämäkokemus muokkaantuu sosiaalisessa ja kulttuurisessa vuorovaikutuksessa. (Suhonen 2009, 132, Moilanen 2008, 138.)

Jokainen kohtaaminen diakoniatyössä on ainutkertainen. Diakoniatyöntekijöiden mukaan hiljainen tieto ohjaa heitä toimimaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Onnistunut asiakkaan kohtaaminen ilmeni työntekijän läsnäolona ja asiakkaalle mahdollisuutena käsitellä elämäntilanteen kannalta merkityksellisiä asioita. Tästä positiivisena seurauksena asiakkaan elämässä olivat toivon ja ihmisarvon vahvistuminen, ilon löytyminen, totuudellisuuden lisääntyminen. Työntekijältä tämä edellytti empatiaa, herkkyyttä havaita yksittäisessä tilanteessa ja ihmisessä ilmeneviä asioita ja toimia niiden edellyttämällä tavalla. Espoossa ei ole tutkittua tietoa asiakkaiden kokemuksista siitä, miten he kokevat tulleensa autetuiksi diakoniatyössä. Asiakaslähtöinen tutkimus voi täydentää tämän tutkimuksen tuloksia ja antaa uutta ymmärrystä työn tekemiseen.

6.2 Hiljaista tietoa yhdessä tekemisestä ja kehittämisestä

Yhdessä tekeminen oli antanut merkittäviä kokemuksia hiljaisen tiedon jakamisesta. Parityöskentely sekä toisen diakoniatyöntekijän että yhteistyökumppanin kanssa olivat olleet tärkeitä asiakastyössä kehittämisessä. Työn seuraamista tarjottiin uudelle työntekijälle mahdollisuudeksi perehtyä työhön.

Toom (2008, 53) luonnehtii Nonakan ja Takeuchin tiedon luomisen prosessin mallin mukaista hiljaista tietämistä luonteeltaan yhteisölliseksi ja prosessinomaiseksi. Toom (2008, 48) ja Nurminen (2000, 29) mainitsevat lisäksi tradition ja yhteisön käytäntöjen merkityksen hiljaisessa tietämisessä. Traditiot ja yhteisön käytänteet vaikuttavat hiljai-

seen tietämiseen ja taitavaan toimintaan. Yhteisö vaikuttaa yksilön hiljaisen tiedon rakentumiseen ja yksilö vaikuttaa yhteisössä oleviin käytäntöihin. Siten yksilön hiljainen tieto ja yhteisön hiljainen tietäminen ovat vuorovaikutuksessa eikä niitä voi täysin erottaa toisistaan. Tämän tutkimuksen mukaan Espoon seurakuntien diakoniatyössä taitavaa yhteisöllistä ammatillista toimintaa mahdollistavat yhdessä tehtävä leiritoiminta, lähimmäispalvelukoulutus ja yhteiset työkehittämisenprosessit.

Diakoniatyöntekijät kuvasivat kolmea Espoon seurakunnissa toteutettua työkehittämisenprosessia; perustoimintokuvauksen tekemistä, Diakoniatyö kartalle -selvitystyötä ja yhteisten linjausten tekemistä. Kunkin toteuttamisessa oli työskennelty sekä seurakunnassa että yhteistyössä toisten seurakuntien kanssa. Yhteistä työskentelyille oli ollut työn perusteista keskustelu, työn keskeisten asioiden kirjaaminen ja uusien näkökulmien löytäminen. Diakoniatyöntekijät kokivat saaneensa hiljaista tietoa toinen toisiltaan ja kehittyneensä työntekijänä näissä työskentelyissä. Työskentelyt tehtiin kokouksissa ja kehittämisiltapäivissä. Lisäksi tekstejä muokattiin sähköpostitse. Vastaavan tyyppistä työskentelyä työntekijät olivat tehneet pitkissä prosessinomaisissa koulutuksissa. Koulutuksissa merkitykselliseksi koettiin mahdollisuus reflektoida omaa työtä muualla kuin Espoossa työskentelevien kanssa ja mahdollisuus saada etäisyyttä oman työn arkeen. Jatkotutkimusaiheena voitaisiin kokeilla sosiaalityössä toteutettua työtiimissä tapahtuvaa reflektointia ja tutkia sen vaikutuksia työhön ja työtiimiin. (Yliruka 2005, 127)

Leirityötä tehdään sekä diakoniatyöntekijöiden että seurakunnan muiden työntekijäryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Leirityössä on mahdollista toisen työn seuraamisen lisäksi saada epävirallisia hetkiä työstä keskusteluun. Leirityö mahdollistaa hiljaisen tiedon omaksumisen monella eri tasolla. Onnistuneen leiritoiminnan toteuttamisessa yksittäisen työntekijän osaaminen ei riitä, vaan merkittävää on työntekijöiden osaaminen sekä yhdessä tekemiseen että yhteisyyden luomiseen ja yhdessä toimimiseen leiriläisten kanssa. Toom (2008, 53) määrittää hiljaisen tietämisen yhdessä tekemisessä taitavaksi yhteisölliseksi toiminnaksi. Se voidaan kirjata jälkikäteen. Espoon seurakuntien kannattaisi tutkia hyvin toimivan leirityön elementtejä ja kirjata niitä näkyväksi. Kun monta työntekijää on samassa tilanteessa mukana, usea ihminen tekee havaintoja. Tällä tavoin taitava toiminta saadaan esille ja sitä voidaan kirjata.

Diakoniatyöntekijät pitivät merkittävänä työyhteisössä olevaa hiljaista tietoa. Sanoittamattomien asioiden omaksuminen on tärkeää uudelle työntekijälle, jotta hän kykenee työskentelemään seurakunnassa. Uutta työntekijää voi auttaa tässä prosessissa keskustelemalla hänen kanssaan työn tekemisen kokemuksista ja työyhteisön käytännöistä Työajattomassa ja kuormittavassa työssä merkityksellistä on oppia huolehtimaan työn suunnitelmallisuudesta ja omasta hyvinvoinnista. Suhosen (2009, 135) tutkimuksen mukaan hiljaisen tiedon siirtämiseen vaikuttaa sekä työhön tulijan että työstä lähtevän kokeneen työntekijän henkilökohtainen asenne. Merkityksellistä hiljaista tietoa ei voi jakaa väkisin ja toisaalta hiljaisen tiedon jakamiseen tarvitaan taitoa.

Sosiaalista hiljaista tietoa on myös erilaisissa yhteistyötilanteissa. Menestyksellinen toimiminen yhteistyötahojen kanssa edellyttää herkkyyttä huomata vireillä olevia asioita, havaita, milloin on aika tuoda esille uusia aloitteita, tehdä päätöksiä yhteistyön jatkamisesta tai siitä vetäytymisestä.

6.3 Kehittämideoita hiljaisen tiedon jakamiseen

Virtainlahden (2009, 110) mukaan organisaatiossa, jossa tietämystä jaetaan, luodaan myös yhteisöllisyyttä. Diakoniatyöntekijät tuovat kehittämisehdotuksissa monenlaisia keinoja vahvistaa työyhteisön yhteistä asiantuntijuutta ja yhteisöllisyyttä. Heidän toiveenaan on, että diakoniatyö voisi olla nykyistä enemmän yhteistä; yhteistä eri työntekijäryhmien kanssa ja omassa tiimissä.

Diakoniatyöntekijät haluavat kehittää hiljaisen tiedon jakamista siten, että työn sisältöä ja työyhteisön sovittuja sääntöjä kirjattaisiin nykyistä enemmän. Työyhteisön toimintatapojen kirjaaminen voisi tuoda esille vähitellen muodostuneita normeja ja kirjaaminen antaisi työyhteisölle mahdollisuuden arvioida toimintatapojaan. Työn sisällön kirjaamista toivottiin erityisesti seniorityöntekijöiltä. Keskustelussa tuli esille kirjoittamisen työläys. Kirjoittamisen kynnystä voisi madaltaa, että kirjoittaminen olisi yhteinen prosessi, johon voisi työn tekemisen tapojen lisäksi tuoda esille työn haasteita ja työhön liittyviä kysymyksiä. Toiveena oli myös, että työn tekemisen tavoista keskusteltaisiin Espoon seurakuntien diakoniatyöntekijöiden yhteisissä kokouksissa. Jakaminen lisäisi työn te-

kemisen tapojen tunnettavuutta ja työn läpinäkyvyyttä. Se tehostaisi hyvien työkäytäntöjen vaihtoa.

Useat kehittämisideat vahvistaisivat yhteistä asiantuntijuutta ja työyhteisön yhteistä osaamista. Ajatuksena oli, että työntekijöiden hiljaista tietoa voisi hyödyntää vielä heidän eläkkeelle jäätyään, esimerkiksi siten, että heitä voisi kutsua mukaan, kun diakoniatiimissä keskustellaan työn tekemisen perusteista. Vertaisryhmä taloudellisten ongelmien kanssa painiville, jonka ohjaajana olisi työpari, mahdollistaisi työntekijöiden erilaisen osaamisen hyödyntämisen ja antaisi mahdollisuuden asiakkaille saada tukea ja innostusta toinen toisiltaan. Yhtenä ehdotuksena oli toive päästä työntekijävaihtoon kehittyvään maahan. Ajatuksena oli, että se avaisi mahdollisuuden tutustua erilaisiin auttamisen tapoihin. Työnkierto Espoon seurakunnissa nykyistä enemmän lisäisi varmasti osaamisen jakamista ja työssä kehittymistä. Suhosen (2009, 26) mukaan hiljaista tietoa on mahdollista saada erityisesti seurakunnan muilta työntekijäryhmiltä. Kehittämisajatuksena oli, että keskinäistä yhteistyötä lisättäisiin erityisnuorisotyönohjaajien ja perheytyötä tekevien kanssa. Toiveena oli, että diakoniatyön tekeminen voisi olla nykyistä enemmän jaettavaa.

Ehdotus mentoroinnin aloittamisesta tuli keskustelussa, jossa ajatuksena oli, että uuden työntekijän perehdyttämiseen ei riitä se, että hän saa työhön liittyvän tiedon eikä neuvon kysyminen voi olla pelkästään uuden työntekijän vastuulla. Hänellä tulee olla mahdollisuus erikseen varatulla ajalla keskustella kokeneemman työntekijän kanssa työn tekemisestä nousseista kysymyksistä. Myös valottumismenetelmä voisi olla hyvä menetelmä auttavaa työntekijää työalueeseen perehdyttämisessä. Uuden työntekijän tukemista motivoi ajatus, että työ on yhteistä eikä jokaisen yksittäisen työntekijän vastuulla. Mentoroinnissa korostetaan dialogisuutta. Se tarjoaa osaamisen kehittymisen mahdollisuuden sekä kokeneelle että työnsä aloittaneelle työntekijälle. Mentorointisuhde voi olla kahden työntekijän välinen tai sitä voidaan toteuttaa ryhmässä. (Heikkinen & Huttunen 2008, 203.)

Yhdessä tekeminen uuden työntekijän kanssa hänen perehdyttämisekseen, on työtapana useissa Espoon seurakunnissa. Yhdessä tekeminen ja keskustelu työn tekemisen kysymyksistä, on tehokas tapa jakaa hiljaista tietoa. Diakoniatyöntekijät ehdottivat, että Es-

poon seurakunnissa perehdyttämisessä huomioitaisiin haastavat työtehtävät, kuten sururyhmän ohjaaminen. Esimiehen tulisi huomioida työnjaossa, että sururyhmää ohjaisi konkari-aloittelijatyöpari.

Vaikka kaikkea hiljaista tietoa ei voida johtaa siksi, että se on niin henkilökohtaista, Nonaka & Takeuchi (1995, 74) ja Virtainlahti (2009, 75) pitävät johtamisen osuutta tärkeänä hiljaisen tiedon jakamisen toteuttamisessa. On tärkeää, että hiljainen tieto tunnustetaan ja tunnustetaan. Sen jakamiseen tulee käyttää resursseja ja sen tulee olla johdettua. Diakoniatyöntekijät tuovat johtamisen kysymyksiä esille vain vähän. Perehdyttämisen kehittämistarpeista keskustellessa tuli esille johtamisen vastuu perehdyttämisen ja työnjaon kysymyksissä. Jotta kehittämissuhteet toteutuvat, on tärkeää, että esimiestyössä ymmärretään hiljaisen tiedon jakamisen merkitys työn kokonaisuuden kannalta.

Jos työyhteisöt aloittavat uusia osaamisen ja hiljaisen tiedon jakamisen toimintatapoja, jatkotutkimusaiheena voisi olla, miten työntekijät ovat kokeneet uudet toimintatavat ja kuinka ne ovat vaikuttaneet työn tekemiseen. Toisena tutkimusaiheena voisi olla vasta vähän aikaa Espoon seurakunnissa työskennelleiden työntekijöiden kokemukset perehdyttämisestä ja tuesta, jota he ovat saaneet työn tekemisen aloittamiseen.

6.4 Tutkimusprosessin arviointia

Aloittaessani tutkimuksen tekemisen olin Espoon seurakuntayhtymässä yhteisen diakoniasihteerin tehtävässä. Toimenkuvaani kuului olla seurakuntien tukena työn kehittämisessä. Koska myös tutkimuksen lähtökohtana oli tukea espoolaisen diakoniatyön kehittämistä, alkuvaiheissa tutkimus yhdistyi luontaisesti työtehtävääni. Tutkijan rooli alkoi selkiytyä vasta kesällä 2010, jolloin aloitin kesäloman ja aineiston analyysin ja tiesin aloittavani syksyllä uudessa työssä.

Ryhmähaastattelu vaikutti toimivan hyvin aineistonkeruumenetelmänä. Lähes puolet diakoniatyöntekijöistä oli mukana tutkimuksessa. Ryhmähaastattelu mahdollisti usean ihmisen ajatusten kuulemisen, 19 työntekijän haastattelu yksittäin ei olisi ollut mahdol-

lista. Haastateltavat pääsivät teemaan nopeasti sisälle, kun joka ryhmässä oli joitakin joille asia oli entuudestaan tuttu. Heidän puheensa auttoi muita tavoittamaan, mistä asiassa on kysymys. Paloniemen (2008, 263) tekemässä kyselytutkimuksessa hiljaisesta tiedosta 10 % vastaajista vastasi, ettei tiedä, mitä hiljainen tieto tarkoittaa. Ryhmähaastattelu varmasti yhdenmukaisti haastateltavien puhetta. Se antoi mahdollisuuden pohtia asioita. Muutamat työntekijät kokivat saaneensa hiljaista tietoa ryhmähaastattelun keskustelusta. Työntekijät innostivat toisiaan keskusteluun ja ideoimaan uusia asioita. Se sopi hyvin tutkimuksen tavoitteeseen. Keskustelu lisäsi ymmärrystä hiljaisesta tiedosta ja antoi mahdollisuuden ideoida uutta. Kehittävän työntutkimuksen menetelmä olisi tukenut työn kehittämistä paremmin kuin yksittäiset ryhmähaastattelut. Useampi keskustelu olisi syventänyt aiheeseen keskittymistä ja hionut kehittämisideoita ja sitouttanut niiden eteenpäin viemistä.

Olin epävarma miten liiketaloudessa käytetty tiedon luomisen malli voisi soveltua seurakunnallisen työn tarkasteluun. Tässä tutkimuksessa ei varsinaisesti tarkasteltu uuden tiedon luomista. Tiedon sisäistämistä ei mitenkään arvioitu tässä tutkimuksessa. Se, että jonkin työmallin käyttäminen, kuten perustoimintokuvauksen tai lähimmäispalvelun kriteeristön, tuottaisi asioiden sisäistämistä, on omaa tulkintaani. Tutkimus toi esille työyhteisöissä käytyjä kehittämisprosesseja ja niiden merkitystä työntekijöille. SECI -malli antoi mahdollisuuden tarkastella prosesseja uudesta näkökulmasta ja työssä tehdyissä kehittämisprosesseissa löytyi samoja osa-alueita kuin tiedon luomisen mallissa. Liike-elämässä tavoitteet ovat korkealla. Tiedon luomisen ajatellaan mahdollistavan organisaation vaikuttamisen toimintaympäristöönsä eikä vain mukautumisen siihen. Mietin, kiinnostaako seurakuntia näin korkeat tavoitteet. Miten tärkeäksi kristillinen sanoma ja auttamistyö koetaan?

Vaikka olen tehnyt diakoniatyötä pitkään, tutkimuksen tekeminen lisäsi ymmärrystäni tekemästäni työstä. Eniten kehittymistä minulta vaati aineiston analyysi. Käytin siihen aikaa useita kuukausia, osittain ajankäytön haasteista johtuen. Jos prosessi olisi edennyt nopeammin, seurakunnat olisivat saaneet aiemmin päätettäväksi työn kehittämisehdotukset. Tunsin tarvitsevani enemmän aikaa voidakseni uudestaan ja uudestaan paneutua aineistoon ja aiemmin tehtyihin tutkimuksiin, jotta sain esille tämän hetkiset olennaiset asiat. Jotta tutkimukseni voisi toimia työn kehittämisen tukena, työyhteisöjen olisi hyvä

käydä tutkimustulokset lävitse, valita kehittämiskohteet ja päättää konkreettiset toimenpiteet työn kehittämisestä sekä huomioida työssään työntekijöiden hyväksi havaitsemat tavat jakaa hiljaista tietoa.

LÄHTEET

- Alanko-Turunen, Merja & Pasanen, Heikki 2008. Vangitusta tiedosta kehoon piirtyvään hiljaiseen tietämiseen. Teoksessa Toom Auli, Onnismaa Jussi, Kajanto Anneli (toim.) Hiljainen tieto tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura. 103–117.
- Grönlund, Henrietta & Juntunen, Elina 2007. Diakonia hyvinvointijärjestelmän aukkojen tunnistajana ja paikkaajana. Teoksessa Juntunen Elina, Grönlund Henrietta, Hiilamo Heikki Viimeisellä luukulla – tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki:Kirkkohallitus.179–185.
- Heikkinen, Hannu L. T. & Huttunen, Rauno 2008. Hiljainen tieto, mentorointi ja vertaistuki. Teoksessa Toom Auli, Onnismaa Jussi, Kajanto Anneli (toim.) Hiljainen tieto tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura. 203–220.
- Helin, Maria 2009. Vapaat kädet. Diakoniatyöntekijöiden näkemyksiä perustehtävistä ja niiden toteutumisesta Espoossa. Opinnäytetyö ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Järvenpää: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus
- Hyväri, Susanna & Latvus, Kari 2005. Paikallisia teologioita Espoossa. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A 11. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Juntunen, Elina 2009. Asiantuntijana diakoniatyössä. Teoksessa Juntunen, Elina (toim.) Diakoniatyö kartalle – Näkökulmia espoolaisen diakoniatyön nykytilaan ja kehittämistarpeisiin. Espoo: Espoon seurakuntayhtymä. 78–104.
- Juuti, Pauli 2008. Ikäjohtaminen, viisaus ja kokemustiedon siirtäminen. Teoksessa Toom Auli; Onnismaa Jussi; Kajanto Anneli (toim.) Hiljainen tieto tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura. 221–233.

- Jääskeläinen, Ilkka 2002. Diakoniatoiminnan muodot. Teoksessa Helosvuori, Riitta, Koskenvesa, Esko, Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja. 192–232.
- Jääskeläinen, Pauli; Hakkarainen, Pentti; Jokinen, Esa & Spangar, Timo 2008. Dialogiset työpajat ja hiljainen tieto. Teoksessa Toom, Auli; Onnismaa, Jussi & Kajanto, Anneli (toim.) Hiljainen tieto tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansavalistusseura. 301–320.
- Kalske, Anna & Honkanummi, Eeva 2009. Diakoniatyö Espoossa. Teoksessa Juntunen, Elina (toim.) Diakoniatyö kartalle – Näkökulmia espoolaisen diakoniatyön nykytilaan ja kehittämistarpeisiin. Espoo: Espoon Seurakuntayhtymä. 22–39.
- Kiviniemi, Kari 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II –näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Gummerus. 68–84.
- Koivunen, Hannele 1997. Hiljainen tieto. Helsinki: Otava
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino 2005. Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus* 13, 252–460.
- Latvus, Kari; Maunuksela, Anne Maria & Hyväri, Susanna 2005. Valottumismenetelmä diakoniatyössä. Teoksessa Hänninen, Sakari; Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus. 136–150.
- Malkavaara, Mikko 2007. Diakonian muutos alkoi jo ennen lamaa. *Diakonian tutkimus* 1, 26–49.
- Mietola-Koivisto, Tarja 2007. Mentorointi synnytyskättilöiden ammatillisen kasvun tukena. Tampere: Tampereen yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Pro gradu –työ. Viitattu 10.10.2009. Saatavissa <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01909.pdf>.
- Moilanen, Raili 2008. Ikääntyvien asiantuntijoiden hiljaisen tiedon tunnistaminen. Teoksessa Toom Auli, Onnismaa Jussi, Kajanto Anneli (toim.) Hiljainen tie-

- to tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura. 235–254.
- Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka 1995. The knowledge-Creating Company: how Japanese companies create the dynamics of innovation. New York: Oxford University Press.
- Nurminen, Raija 2000a. Hiljainen tieto hoitotyössä. Helsinki: Tammi
- Nurminen, Raija 2000b. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 80. Väitöskirja
- Nurminen, Raija 2008. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Teoksessa Toom, Auli; Onnismaa, Jussi & Kajanto, Anneli (toim.) Hiljainen tieto tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura: 187–199.
- Paloniemi, Susanna 2004. Ikä, kokemus ja osaaminen työelämässä. työntekijöiden käsitteitä iän ja kokemuksen merkityksestä ammatillisessa osaamisessa ja sen kehittämisessä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 21.8.2010. Saatavissa www.ujy.fi/dspace/bistream/handle/123887
- Paloniemi, Susanna 2008. Hiljaisen tiedon jakaminen työyhteisössä – työssä oppimisen rajapinnalla. Teoksessa Toom, Auli; Onnismaa, Jussi & Kajanto Anneli (toim.) Hiljainen tieto tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura. 255–274.
- Pyykkö, Raija 2004. Valtion ja kirkon välissä: ammatillisen seurakuntadiakonian muotoutuminen. Teoksessa Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Gaudeamus. 110–143.
- Pötsönen, Riikka & Pennanen, Pirjo 1998. Ryhmähaastattelu ja sen käyttömahdollisuudet terveystutkimuksessa. Teoksessa Pötsönen, Riikka & Välimaa, Raili (toim.) Ryhmähaastattelu laadullisen terveystutkimuksen menetelmänä. Terveystieteen laitoksen julkaisusarja 9/1998. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Yliopistopaino. 1–15.
- Rättyä, Lea 2009. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

- Suhonen, Katri 2009. Mitä hiljainen tieto on hengellisessä työssä? Kokemuksellinen näkökulma hiljaisen tiedon ilmenemiseen, siirrettävyyteen ja siirrettävyyden merkitykseen ikääntyneiden diakoniatyöntekijöiden ja pappien työssä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.
- Toom, Auli 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Toom, Auli; Onnismaa, Jussi & Kajanto Anneli (toim.) Hiljainen tieto tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura. 33–56.
- Toom, Auli & Onnismaa, Jussi 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Toom, Auli; Onnismaa, Jussi & Kajanto Anneli (toim.) Hiljainen tieto tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura. 9–30.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Veikkola, Juhani 2002. Diakonian perustehtävä, visiot ja tavoitteet. Teoksessa Helosvuori, Riitta, Koskenvesa, Esko, Niemelä Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja. 107–128.
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Virtainlahti, Sanna 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Yeung, Anne Birgitta 2003. Re-emergence of the Church in the Finnish Public Life? Christian Social Work as an indicator of the Public Status of the Church. *Journal of Contemporary Religion* 18, 2. 197–211.
- Yliruka, Laura 2000. Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Yliruka, Laura 2005. Sosiaalityön itsearviointi kontekstuaalisena käytäntönä. Teoksessa Satka, Mirja; Karvinen-Niinkoski, Synnöve; Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmeniakustannus. 124–143.

PAINAMATTOMAT LÄHTEET

Espoon kaupunki toimintaympäristön tila. Viitattu 9.1.2011

http://www.espoo.fi/tilastotjatutkimukset/muutemat/toimintaymparistontila_2010

Kirkon koulutuskeskus. Ydinsaamiskuvaus Viitattu 5.7.2010

http://www.koulutuskeskus.fi/ydinsaaminen_2010pdf.

Suomen evankelisluterilainen kirkko. Diakonia sanastossa Aamenesta öylättiin. Viitattu 26.1.2011. <http://www.evl.fi/sanasto>

Suomen evankelisluterilainen kirkko. Kirkkolaki ja –järjestys. Viitattu 30.6.2010. <http://www.evl.fi/index.shtml?avain/lait.html>

LIITE 1

Haastattelurunko

1. Millaista osaamista tarvitaan diakoniatyössä, erityisesti omassa työalassasi?
2. Mitkä ovat keskeiset asiat diakoniatyössä, jotka uuden työntekijän tulee oppia?
3. Miten tuet uutta työntekijää oppimaan työn keskeisiä sisältöjä?
4. Mitkä asiat ja tilanteet ovat tukeneet ammatillista kasvuasi?
5. Mitä hiljainen tieto sinusta työssäsi tarkoittaa?
6. Millaisissa tilanteissa voi jakaa omaa osaamistaan ja oppia toisilta?
7. Miten jakamisen tapoja voisi kehittää?