



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisuja

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original article. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Poikajärvi, H. & Kilja, P. 2021. Yhteisöllisyyden merkitys on muotoutumassa uudella tavalla. Oamk Journal 83/2021. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2021102151901>

Yhteisöllisyyden merkitys on muotoutumassa uudella tavalla

9.12.2021 - Poikajärvi Henna, Kilja Päivi

Yhteisöllisyyttä edistävä toiminta on luonteeltaan osallistavaa ja avoimeen vuorovaikutukseen perustuvaa. Asiantuntijaorganisaation toimivuuden ja työhyvinvoinnin edistäminen edellyttävät uudenlaista yhteisöllisyyttä. Tässä artikkelissa esittämämme näkemykset perustuvat aiempiin tutkimuksiin sekä tekemiimme havaintoihin ”Erityisen tuen asiantuntijasta huippuosajaksi” -täydennyskoulutuksen aikana. Koulutus on osa ”Erityisen tuen taitajat” -hanketta, joka on yksi Opetushallituksen rahoittamista opetustoimen henkilöstökoulutuksista.



Yhteisöllisyys perustuu luottamukseen (kuva: StockSnap/Pixabay.com)

Erityisen tuen ja ohjauksen asiantuntijat ovat erityisopetuksen ja -ohjauksen huippuasiantuntijoita, jotka pystyvät toimimaan vaativien koulutus- ja

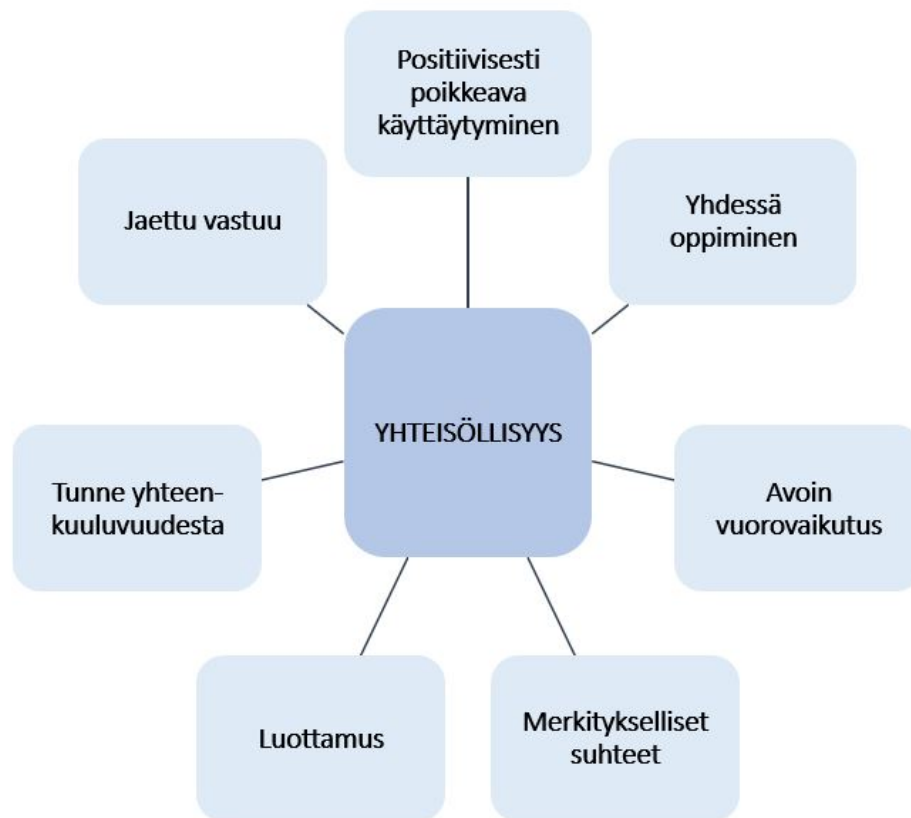
konsultointipalveluiden tuottajina. Heidän työtehtäviään voi kuvata symbolianalyttisiksi siinä mielessä, että niissä tunnistetaan ja ratkaistaan ongelmia käyttämällä symbolista informaatiota [1].

Työlle ovat ominaista substanssiedon hallinta ja tarkastelu laajemmissa kokonaisuuksissa, eli siinä korostuu yksilöllinen erityisosaaminen. Tämän lisäksi työssä onnistuminen edellyttää vahvoja sosiaalisia taitoja, viestintätaitoja sekä kykyä verkostoitua ja tehdä yhteistyötä.

Nykyajan työelämälle ovat ominaista isot keskittymät sekä keskitetyt organisaatiot ja työyhteisöt. Perinteisten työorganisaatioiden merkitys yhteisöllisyyden ylläpitäjinä on vähentynyt, kun työt ovat muuttuneet projektimaisiksi, globaaleiksi, paikasta riippumattomiksi ja algoritmien organisoimiksi [2]. Keventyneissä organisaatioissa työntekijöiden välinen sidoksisuus onkin heikentynyt ja lisännyt työntekijöiden eriytymistä toisistaan.

Työssä korostuvat yksilölliset arvot, kuten jatkuva oppiminen, uudistumiskyky ja oman työuran hallinta [3]. Edellä kuvattu toimintaympäristön nopea muutos vaikuttaa väistämättä perinteisen yhteisöllisen tekemisen kulttuuriin. Jatkuvana haasteena kuulostaa olevan tässä ajassa se, mistä luottamus ja työhyvinvointi rakentuvat. Miten saadaan ylläpidettyä toimivaa vuorovaikutusta, arvostamista, hyvää kohtaamista ja viestintää toisista etäällä olevien eri yksiköiden ja työntekijöiden välillä? Myös yhteisöllisyyden merkitys ja tavoitteet ovat muutoksessa.

Kuviossa 1 havainnollistuvat ne osa-alueet, joilla yhteisöllisyyden muutosta määritetään ja käsitellään tässä artikkelissa.



Artikkelin toinen kirjoittaja **Henna Poikajärvi** on havainnoinut ja perehtynyt yhteisöllisyyden ilmiöön hankkeeseen osallistujana ja omien asiantuntijatehtäviensä kautta omassa työyhteisössään. Hankkeen yksi ydinteema on ollut asiantuntijatehtävien sisällölliset muutokset. Tämä on ollut artikkelin toisen kirjoittajan eli koulutushankkeen vastuuvetäjä **Päivi Kiljan** kiinnostuksen kohteena.

Työyhteisöissä luodaan uudenlaista turvaa

Yhteisöllisyys ilmeni aiemmin eri tavalla muun muassa sen vuoksi, että työyhteisöissä työpaikat olivat tiukasti toimenkuvakeskeisiä ja autoritäärisesti johdettuja. Yhteiskunnallinen asema ja status määrittivät paljon sitä, miten työntekijää kohdeltiin tai miten hän itse kohteli muita. Tällainen hierarkia ja erottelu näkyi muun muassa johtamisessa. Työtä ei myöskään ainakaan yleensä kehitetty yhdessä, ja vain tietyillä työntekijöillä oli siihen edes mahdollisuus. Työyhteisöt olivat niin ikään pysyvämpiä, ja työntekijöiden liikkuvuus oli vähäisempää. [4] [5]

Yhteisöllisyydelle ei ole yhtä ainoaa määritelmää. Se voi tarkoittaa kaiken kaikkiaan sujuvaa yhdessä tekemistä. Yhteisöllisyys koostuu vuorovaikutuksesta, yhdessä olemisesta ja tekemisestä, henkilökohtaisesti merkittävistä suhteista, luottamuksesta ja yhteenkuuluvuudesta. Yhteisöllisyys ei ole pysyvä tila, vaan jatkuvassa muutoksessa. [6] [4] [7]

Paasivaaran ja Nikkilän [4] mukaan yhteisöllisyydellä tarkoitetaan henkistä tilaa työyhteisössä, jossa tapahtuu ihmisten välistä kanssakäymistä, toisista välittämistä ja oppimista. Yhteisöllisyyteen liitetään myös terveyden, työhyvinvoinnin ja työn ilon päämääriä. Se näkyy suoraan tai välillisesti yhteen hiileen puhaltamisena tai työpaikan yhteishenkenä. Yhteisöllisyys kasvaa luottamuksesta keskinäisen vuorovaikutuksen verkostoissa, ja sitä kuvataan myös sanalla kiinnostus. [8] [9] [4] [7]

Hyvin toimivalla työyhteisöllä on tietty perustehtävä. Sen ansiosta yhteisö pystyy muun muassa ennakoimaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja uudistamaan omaa sisäistä toimintaansa. [8] Yhteisen päämäärän lisäksi me-henki ja yhteenkuuluvuuden tunne ovat suoraan suhteessa tulokseen. Tämä kaikki puolestaan tukee terveyttä, hyvinvointia, oppimista ja tuloksellisuutta. Yhteisöllisyys luo yhteenkuuluvuutta ja tarjoaa psykologista turvaa yhteisön jäsenille. [8] [11] [4] [10] [9] [7]

Yhteisöllisyydellä voidaan myös tarkoittaa positiivista tunnetta siitä, että minun työni merkitsee jotain organisaatiolle. Se pitää sisällään työn ilon ja kokemuksen siitä, että työni on tärkeää ja saan työstäni yksin ja toisten kanssa jotain, joka antaa voimia. Yhteisöllisyyden kehittämisellä lisätään työhyvinvointia ja rakennetaan motivoitunut organisaatio, jossa työntekijät voivat hyvin ja sitä kautta voivat hyvin myös asiakkaat. [6] [4] Tällainen muutos voidaan määritellä ”uutena turvan tunteena”. Se ilmenee työyhteisöissä edellä kuvattuna hyvinvointina, mikä myös välittyy positiivisena ilmapiirinä asiakastyössä.

Yhteisöllisyyttä rakennetaan hyvillä työyhteisötaidoilla. Yksilötasolla työyhteisötaidot ilmenevät vastuullisuutena ja sitoutumisena työtehtäviin. Yhteisötasolla ne näkyvät yhteistyötä edistävänä toimintana, muun muassa auttamisena ja reiluutena. Työyhteisötaidot rakentavatkin siltaa hyvän johtajuuden ja yhteisöllisyyden välille,

jolloin ne lisäävät toimivuuden tunnetta ja vaikuttavat positiivisesti työntekijän hyvinvointiin. Tutkimusten mukaan yhteisöllisyyttä ja työyhteisöjen toimintaa parantamalla on mahdollista pidentää työuria niin lopusta kuin keskeltäkin. [6] [12] [13] Voidaan todeta, että rakentamalla yhteisöllisyyden avulla uudenlaista turvaa työyhteisössä on mahdollisuus pidentää työuria ja voida työssään hyvin.

Työyhteisöissä oppimisen merkitys kasvaa

Haluamme korostaa Leinosen, Järvelän & Häkkisen [14] mukaisesti, että yhteisöllisen eli kollaboratiivisen työskentelyn kautta voi syntyä ainutkertaisia tuotoksia ja uutta tietoa. Uudistusmielisyys taas ilmenee muutosvalmiutena ja innostuksena uuden oppimiseen.

Yhteisöllisellä oppimisella tarkoitetaan työyhteisössä asioiden yhdessä oppimista yhteisön kehittämiseksi. Oppimisen edellytyksenä on ensinnäkin aktiivinen vuorovaikutus. Yhteen liittyminen ja yhdessä oppiminen ovat pitkäkestoisia prosesseja. Luottamus syntyy ajan myötä ja se tuottaa innostusta, joka on taas polttoainetta kehittämislle. Yhdessä pysähtyen mahdollistetaan oman työyhteisön tilan ja keskeisten kysymysten kirkastaminen.

Toinen oppimista tukeva tekijä on vapaus toimia. Tällöin sallitaan epäonnistuminen ja kokeilu sekä riskinotto. Kun on vapaus yrittää ja katsoa asioita uudesta näkökulmasta, luodaan uutta kehittäen yhdessä. Kolmas tärkeä tekijä on salliva ilmapiiri. Tällä tarkoitetaan tasa-arvoisuutta ihmisten välillä sekä luottamusta ja avoimuutta unohtamatta huumoria ja rakentavaa väittelyä. [13] [9] [4] [15]

Positiivinen ilmapiiri ja toimintakyky kulkevat käsi kädessä

Positiivisesti poikkeavassa vuorovaikutuksessa [16] on kyse keskeisistä yhteisöllisyyttä määrittävistä tekijöistä, kuten auttamisesta ja kiitollisuudesta. Positiiviset tunteet lisäävät yksilöiden hyvinvointia ja henkilökohtaisia resursseja, kuten sosiaalisia taitoja, fyysisiä ja henkisiä voimavaroja sekä työniloa.

Fischerin [16] mukaan positiivisesti poikkeava vuorovaikutus aikaansaa yrityksen eri toimijoiden välille sellaisia laatuyhteyksiä, jotka vahvistavat yksilöiden toimintakykyä ja kollektiivista vastuuta. Toimintakyky on se energia, joka välittyy asiakkaalle ja vie yritystä kohti yhteisiä tavoitteita. Laatuyhteydet synnyttävät tunne-energiaa, kollektiivista vastuuta tavoitteiden saavuttamisesta, työniloa, toimintakykyä, tyytyväisiä asiakkaita ja kannattavia yrityksiä. Laatuyhteydet synnyttävät todellisen kilpailuedun. Kilpailijat voivat kopioida tuotteet ja palvelut, mutta eivät sitä tunnetta, joka syntyy kahden ihmisen välisessä kohtaamisessa. [16]

Fischer [16] tuo esiin myös sen, että tunteet tarttuvat työyhteisön sisällä ja muuttuvat sitten yrityksen pääomaksi asiakkaiden keskuudessa. Ylivertainen asiakaskokemus syntyy siten, että ymmärretään oman käyttäytymisen vaikutus muihin sekä toisten yksilöiden ja yksiköiden merkitys osana asiakaskokemuksen synnyttämistä. Todellinen kilpailuetu syntyy yrityksen sisäisestä laadusta eli siitä, miten hyvin dialogi toimii yksiköiden välillä ja miten läpinäkyviä yrityksen prosessit ovat. Asiakaspalvelun uusi taso on kykyä toimia yhdessä yli rajojen niin yrityksen sisällä kuin suhteessa sidosryhmiin. Positiivinen ilmapiiri välittyy asiakkaalle ja lisää hänen tyytyväisyyttään ja lojaalisuuttaan. [16]

Vuorovaikutustaitojen merkitys korostuu

Airan [17] mukaan järkevät vuorovaikutuskäytänteet auttavat keskittymään tavoitteiden kannalta olennaisiin asioihin, mikä lisää toiminnan tuloksellisuutta. Tämä on ensiarvoisen tärkeää. Jos vuorovaikutuskäytänteitä ei saada toimimaan, ei saada toimimaan myöskään yhteisöllisyyttä, jolloin verkostot jäävät pelkiksi hallinnollisiksi rakenteiksi ja työyhteisön hyvinvointi heikkenee.

Kun vuorovaikutus työpaikan verkostoissa toimii, verkostot tuottavat tuloksia ja saadaan synergiaetuja. Jos puolestaan vuorovaikutus verkostojen sisällä ei toimi, verkostot jäävät hallinnollisiksi rakenteiksi, jotka muodostuvat käytännössä erillään toimivista organisaatioista. Jos verkostojen yhteistyötä halutaan tiivistää, tulee panostaa verkostojen vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen ja tiimien tai ryhmien muodostamiseen.

Järkevien toimintatapojen löytäminen hajautettuun työhön lisää osapuolten sitoutumista ja helpottaa maantieteellisesti kaukana sijaitsevien kumppaneiden osallistumista [17]. Fischerin [16] mukaan myös vuorovaikutuksen laadulla on merkitystä organisaation tuottavuuteen ja toimintakykyyn. Tämän lisäksi yksilöiden henkilökohtaisilla voimavaroilla ja sinnikkyydellä on todettu olevan iso vaikutus organisaation kykyyn toimia vaikeina aikoina. [16]

Vuorovaikutus sujuu, kun ilmapiiri on asiallinen ja jokainen saa tilaisuuden puhua, ottaa kantaa ja tulla kuulluksi. Sen sijaan vuorovaikutuksen välttely, epäystävällisyys tai välinpitämättömyys johtavat haluttomuuteen tehdä yhdessä työtä. Käytännössä hyvät vuorovaikutustaidot ovat siis työroolista riippumatta sitä, että arvostetaan muita ja halutaan tehdä yhteistyötä. Niiden avulla kyetään ilmaisemaan omia ajatuksia ja tunteita loukkaamatta muita sekä hyväksytään erilaisia mielipiteitä ja ollaan valmiita joustamaan. [6] [18] [19]

Toimivan vuorovaikutuksen yhteydessä ei voi sivuuttaa läsnäolon merkitystä. Ymmärrys toisesta ihmisestä ja hänen kokemuksistaan lisääntyy vain häntä kuuntelemalla. Joidenkin ihmisten kanssa vuorovaikutus on hyvin intensiivistä ja ajattelu on vastavuoroista. Tällöin vuorovaikutus näyttäytyy sujuvana ja voimauttavana. Usein kuuntelijan ei tarvitse muuta kuin antaa tilaa puhujalle ja olla läsnä. Molemminpuolinen läsnäolo on innostavaa ja kauaskantoista, jolloin saadaan aikaan muun muassa parempia ideoita. Sujuva osapuolten välinen viestintä ei välttämättä vaadi edes sitä, että toisen tarvitsee koko ajan kertoa sanallisesti omia näkemyksiään ja mielipiteitään. [20] [19] [21]

Aika siirtyä ”joo, joo” -vastauksista kantaaottavaan keskusteluun

Mikään työyhteisö ei ole täysin hiljainen ja osa on hyvinkin äänekkäitä. Äänten voimakkuus, vaimuus tai määrä ei ole ratkaisevaa yhteisöllisyyden kannalta. Yhteinen ymmärrys ja sointi taas ovat. Tärkeää on, että yhteisö pystyy itse tiedostamaan, huomaamaan ja erittelemään siihen kuuluvia moninaisia ääniä. Jos ne eivät erotu toisistaan vaan muodostavat äänten epäsoinnun tai pelkän yhteen ääneen huudetun mölinän, yhteisö ei pysty analysoimaan omaa tilaansa ja

näkemään erilaisia ilmaisun muotoja. Melussa ja äänen sekasorrossa ihmiset turhautuvat helposti. He ymmärtävät toistensa sanomia väärin ja jättävät tahallisesti kuulematta ja kuuntelematta niitä ääniä, jotka olisivat yhteisöllisyyden ja johtajuuden kannalta elintärkeitä. [6] [18]

Jäppinen [6] ja Kuusela [18] korostavat erilaisten äänien merkitystä työyhteisössä. Niitä voi luonnehtia esimerkiksi asiantuntijuuden, ihmettelyn, vakuuttamisen, luovuuden, kyseenalaistamisen, epäilyn, innostumisen tai keksimisen ääniä. Kantaottavien äänien avulla voidaan ehkäistä sellaista vuorovaikutuskulttuuria, joka ylläpitää ”joo-joo” kannanottoja. Yhteisöllisyyden ilmapiirissä tuetaan ottamaan kantaa, kun se kuuluu toimenkuvaan ja sillä on merkitystä. Koko työyhteisön toiminnassa on siis tärkeää osallistuva ja aktiivinen kuuntelu, kuuleminen ja ymmärrys. Keskustelujen yhtenä tehtävänä on saada aikaan työyhteisössä yhteistä näkemystä ja yhteistä ymmärrystä asioille. Ilman keskustelua on vain erillisiä yksilöitä omine tavoitteineen. [6] [18]

Asiantuntijoilla merkittävä rooli työyhteisöjen yhteisöllisyyden muutoksessa

Tutkittaessa yhteisöllisyyden määrittelyihin liittyviä taustateorioita ja tutkimuksia oli havaittavissa, että yhteisöllisyyden peruslähtökohdat ovat edelleen olemassa. Yhteisöllisyys on yhdessä tekemistä ja toimivaa vuorovaikutusta tavoitteen saavuttamiseksi.

Havaintoihimme perustuen yhteisöllisyyden yksi keskeisimpiä ilmiöitä nyky-yhteiskunnassa on positiivinen ilmapiiri, halu auttaa toisia ja kiitollisuus, joihin voidaan nojautua silläkin hetkellä, kun vaikeat ajat ja haasteet tai konfliktit koettelevat yhteisöä.

Yksilökeskeisyyden korostuminen ja organisaatioiden keskittyminen ovat häivyttäneet yhteisöllisyyden merkitystä, joka melkein pä kadotettiin tässä murrosvaiheessa. Nyky-ympäristön kompleksisuus, jatkuva keskeneräisyys ja muutos sekä jatkuvat suoritus- ja tulospaineet ovat korostaneet yhteisöllisyyden merkitystä uudelleen. Koronapandemian aikana esiin nousut pahoinvointi on

ääriesimerkki siitä, kuinka iso merkitys yhteisöillä ja yhteisöllisyydellä on ihmisten hyvinvointiin.

Artikkelissa kuvatut yhteisöllisyyteen kohdistuneet muutokset vaikuttavat myös asiantuntijatyöhön niin omassa työyhteisössä kuin asiakasyhteisöissä toimiessa. Myös erityisen tuen ja ohjauksen asiantuntijat työskentelevät erilaisissa verkostoissa ja yhteistyöryhmissä, mistä syystä työssä korostuvat verkostoitumis- ja vuorovaikutustaidot. On siis selvää, että substanssiosaaminen ei riitä hyvien tulosten ja positiivisen asiakaskokemuksen aikaansaamiseksi.

Erityisen tuen ja ohjauksen asiantuntijat ovat voineet koulutushankkeen aikana vahvistaa tietämystään ja taitojaan niin positiivisen psykologian ilmiöistä kuin yhteisöllisyyttä edistävistä menetelmistä. Erityisen tärkeinä teemoina korostuivat ratkaisukeskeiset toimintatavat, voimakehävalmennukset ja esiintymistaidot. Uusien valmiuksien myötä he ovat kokeneet olevansa avainroolissa edistämässä positiivista vuorovaikutusta, yhdessä oppimista ja moniäänisyyttä erilaisissa työyhteisöissä ja työtiimeissä.

Kokosimme lyhyen listan keinoista, joiden avulla asiantuntijatehtävissä toimiva henkilö voi vahvistaa uudenlaista yhteisöllisyyttä:

- Oma tietoisuus yhteisöllisyyden ilmiöstä ja sen muutoksista tämän päivän yhteiskunnassa.
- Edellisen tiedon sisällyttäminen omiin asiantuntijapalveluiden sisältöihin.
- Sellaisten menetelmien rohkea käyttö, joilla tuetaan yhteisön voimavarojen ja vahvuuksien tunnistamista.
- Positiivista ja avointa vuorovaikutusta vahvistavien työtapojen aktiivinen kokeilu.

Loppuyhteenvetona todettakoon, että asiantuntijat toimivat yhteisöllisesti, yhteisöllisyyttä edistäen. Yhteisöllisyyden prosessi taas mahdollistaa kollektiivisen tavan ajatella asioista uudelleen. Yhteisöllisyys rakentuu yhteisöstä itsestään ja sen yksilöistä, se on osa toimintakulttuuria, ajattelu- ja toimintatapoja sekä toimintaa

ohjaavien arvostusten kokonaisuutta. Samalla määrittyy se toimintakulttuuri, jota kilpailijat eivät voi kopioida.

Poikajärvi Henna, projektipäällikkö, kouluttaja
REDU, REDU Edu Oy

Kilja Päivi, lehtori
Oulun ammattikorkeakoulu, Ammatillinen opettajakoulutus

Lähteet

[1] Castells, M. 2000. The rise of the network society. 2nd ed. Oxford: Blackwell.

[2] Cantoni, F. & Mangia, G. 2018. Human Resource Management and Digitalization. London: Routledge.

[3] Väänänen, A., Smedlund, A., Törnroos, K., Kurki, A.-L., Soikkanen, A., Panganniemi, N. & Toppinen-Tanner, S. 2020. Ajattelu- ja toimintatapojen muutos. Teoksessa L. Kokkinen (toim.) Hyvinvointia työstä 2030-luvulla. Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. Työterveyslaitos, Helsinki. Hakupäivä 25.9.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-943-3>

[4] Paasivaara, J. & Nikkilä, L. 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kirjapaja.

[5] Raina, L. 2012. Uusi yhteisöllisyys. Kasvatusyhteisön rakentamisen ammattitaito. Helsinki: Arator Oy.

[6] Jäppinen, A-K. 2012. Onnistu yhdessä! Jyväskylä: PS-kustannus.

[7] Raina, L. & Haapaniemi, R. 2005. Yksilöt yhdessä: kasvatus ja persoonan laatu. Helsinki: Arator Oy.

[8] Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy.

[9] Mäkisalo, M. 2003. Yhdessä onnistumme: opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Helsinki: Tammi.

- [10] Manka, M-L. 2007. Työrauhan julistus. Helsinki: Kirjapaja.
- [11] Manka, M-L. 2011. Työnilo. Helsinki: WSOYpro.
- [12] Manka, M-L. & Larjovuori, R-L. 2013. Yhteisöllisyydellä menestykseen. Opas työpaikan sosiaalisen pääoman kehittämiseen. Tampereen yliopiston Johtamiskorkeakoulun Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Kuntoutussäätiö.
- [13] Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.
- [14] Leinonen, P., Järvelä, S. & Häkkinen, P. 2006. Yhteisöllinen oppiminen ja tietoisuustyökalut hajautetun tiimityön kontekstissa. Teoksessa H. Toiviainen, H. Hänninen & Y. Engeström (toim.) Rajanylitykset työssä – Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet, 139–162. Jyväskylä: PS-kustannus.
- [15] Takanen, T. 2005. Voimaantuva työyhteisö: miten luomme tulevaisuutta? Helsinki: Sun Innovations.
- [16] Fischer, M. 2012. Positiivisesti poikkeava vuorovaikutus. Teoksessa V. Luoma-aho (toim.) Särkymätön viestintä, 50–59. Helsinki: ProComma Academic.
- [17] Aira, A. 2012. Toimiva työyhteisö: Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Hakupäivä 6.10.2021.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4708-8>
- [18] Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. Helsinki: Talentum Pro.
- [19] Talvio, M. & Klemola, U. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- [20] Dunderfelt, T. 2016. Läsnäoleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- [21] Välikoski, T-R. 2012. Kuuntelemisen taito. Teoksessa V. Luoma-aho (toim.) Särkymätön viestintä, 60–68. Helsinki: ProComma Academic.

METATIEDOT

Tyyppi: Artikkel

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 83/2021

Julkaisuvuosi: 2021

Tekijätiedot: Poikajärvi Henna, Kilja Päivi

Oikeudet: CC BY-SA 4.0

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2021102151901>

Tiivistelmä: Artikkelissa jäsennetään yhteisöllisyyden ilmiötä ja sen yhteyttä asiantuntijatyöhön. Yhteisöllisyys on yhdessä tekemistä ja toimivaa vuorovaikutusta tavoitteen saavuttamiseksi. Yhteisöllisyyden yksi keskeisimpiä ilmiöitä nyky-yhteiskunnassa on positiivinen ilmapiiri, halu auttaa toisia ja kiitollisuus, joihin voidaan nojautua silläkin hetkellä, kun vaikeat ajat ja haasteet tai konfliktit koettelevat yhteisöä. Asiantuntijan näkökulmasta yhteisöllisen osaamisen merkitys vain korostuu. Substanssiosaaminen ei riitä hyvien tulosten ja positiivisen asiakaskokemuksen aikaansaamiseksi. Asiantuntijatehtävissä ollaan avainroolissa edistämässä positiivista vuorovaikutusta ja yhdessä oppimista. Asiantuntijat toimivat yhteisöllisesti, yhteisöllisyyttä edistäen. Yhteisöllisyyden prosessi taas mahdollistaa kollektiivista tapaa ajatella asioista uudelleen. Samalla määrittyy se toimintatapa ja toimintakulttuuri, jota kilpailijat eivät voi kopioida.