

Tieto ja tiedon merkitykset hoitotyössä

Riikka Toivola

Puheviestinnän pro gradu -tutkielma

Syksy 2007

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty HUMANISTINEN	Laitos – Department VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä – Author Riikka Toivola	
Työn nimi – Title Tieto ja tiedon merkitykset hoitotyössä	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Syksy 2007	Sivumäärä – Number of pages 84
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tutkielmassa selvitettiin sitä, mikä on tiedon merkitys kohdeorganisaation työntekijöiden omassa työssä. Kohdeorganisaatio on hoitoalan yrityksen eräs toimipiste, jossa tuotetaan hoivapalveluja kehitysvammaisille. Tutkielma oli luonteeltaan laadullinen. Tutkielmassa käytettiin valmista aineistoa, joka oli kerätty aikaisemmin työyhteisön kehittämisprojektia varten puheviestinnän syventävien opintojen kurssilla. Tutkielman tieteenselityksellinen lähtökohta oli hermeneuttinen</p> <p>Tutkielman tulosten perusteella tiedolla on monenlaisia merkityksiä työntekijöiden työssä. Merkitykset jakautuivat kahteen yläluokkaan: yksilöllisiin ja yhteisöllisiin merkityksiin. Yksilölliset merkitykset liittyivät hiljaiseen ja ammatilliseen tietoon ja yhteisölliset merkitykset taas tietoon ja valtaan sekä ongelmanratkaisuun, päätöksentekoon ja tiedolliseen tukeen.</p> <p>Hiljaiselle tiedolle annetut merkitykset liittyivät muiden työntekijöiden ja työpaikan yleisten toimintatapojen sekä asukkaiden tapojen tuntemiseen. Ammatillinen tieto liittyi omaan ammatilliseen tietoon, työryhmän osaamisalueisiin ja koulutuksesta saatavaan tietoon. Tiedolla oli myös valtaan liittyvä merkitys: Oma ammatillista tietoa tai työryhmästä saatua tietoa voidaan käyttää vallan välineenä. Tiedolle annettiin lisäksi ongelmanratkaisuun, päätöksentekoon ja tukeen liittyvä merkitys. Tällöin tieto korostui erityisesti työryhmän toiminnan välineenä.</p>	
Asiasanat – Keywords Puheviestintä, organisaatioviestintä, tieto, hoitotyö	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto / Tourulan kirjasto	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TIETO ORGANISAATIOSSA	3
	2.1 Tiedon määrittelemine.....	3
	2.2 Eksplisiittinen, hiljainen, implisiittinen ja kulttuurinen tieto.....	6
	2.3 Tiedon arvoketju ja tiedon jaottelut	13
	2.4 Ammatillinen tieto.....	20
	2.5 Tieto ja vuorovaikutus ryhmässä	23
	2.6 Merkitykset	28
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	32
	3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävä.....	32
	3.2 Tutkimusmenetelmä	33
	3.3 Tutkimuksen aineisto.....	35
	3.4 Aineiston käsittely ja analyysi.....	37
4	TULOKSET	43
	4.1 Tiedon merkitys yksilön työssä.....	43
	4.2 Tiedon merkitys työyhteisön työssä	52
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	60
	5.1 Pohdinta	60
	5.2 Tutkimuksen arviointi.....	68
6	PÄÄTÄNTÖ	75
	KIRJALLISUUS	80

1 JOHDANTO

Tiedon merkitys työyhteisöissä ja organisaatioissa on kasvanut suuresti viime vuosina. Viestintäteknologian kehityksen myötä tietoa on organisaatioissa entistä helpommin saatavilla ja sitä syntyy myös jatkuvasti lisää. Työelämässä on tapahtunut kehityksen myötä suuria muutoksia ja moni työntekijä tekee nykyään tietotyötä. Tietoa onkin alettu korostaa yhä enemmän: Nykyisin puhutaan niin tietojohdattamisesta, tiedonhallinnasta kuin oppivasta organisaatiosta. Tieto ja tiedon merkitys organisaatioissa ja työyhteisöissä on tutkijoiden jatkuvasti kasvava mielenkiinnon aihe.

Tietoon liittyvää organisaatioviestinnän kirjallisuutta ja tutkimusta on runsaasti. Kirjallisuudessa tietoa on määritelty hyvin eri tavoin ja tiedon käsitettä on pyritty selventämään erilaisten tyypittelyjen ja jaottelujen kautta. Tietoa ja sen välittymistä ja syntymistä on tutkittu erilaisissa ryhmissä ja työyhteisöissä. Tutkimuksen kohteena ovat useimmiten olleet erilaiset organisaatiot ja instituutiot, joissa olevaa tietoa ja tiedon kulkua on tarkasteltu erilaisten systeemien ja järjestelmien kautta. Työntekijöitä ja tiedon merkitystä heidän omassa työssään ei kuitenkaan ole juurikaan tutkittu tai tarkasteltu. Organisaatioissa kuitenkin puhutaan usein tietoon tai tiedon kulkuun liittyvistä ongelmista, mutta mistä silloin todella puhutaan? Minkälainen tieto ei kulje tai millainen tieto nimenomaan aiheuttaa ongelmia? Onkin tarpeellista tutkia sitä, miten työntekijät merkityksellistävät tietoa työssään: mitä he ajattelevat tiedosta ja mitä se heidän työlleen merkitsee.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan yksityisen hoitoalan yrityksen erään toimipisteen työntekijöiden tiedon merkityksiä omassa työssä. Tutkimuksen aihe syntyi kohdeorganisaation kehittämistarpeista, jotka nousivat esiin aikaisemmin yritykseen tehdyssä työyhteisön kehittämiseen liittyvässä projektissa. Kyseinen projekti toteutettiin puheviestinnän syventäviin opintoihin kuuluvalla kurssilla syksyllä 2006, jossa tutkija oli myös itse mukana. Kurssilla ryhmä kartoitti ja kuvasi kyseisen toimipisteen toimintaa ja siinä koettuja ongelmia. Työyhteisön toiminnasta nostettiin esille usein toistuvia teemoja, joista eräs oli tietoon ja tiedon kulkuun liittyvät ongelmat. Projektia varten kerätyissä haastatteluissa työntekijät puhuivat tiedosta hyvin erilaisissa yhteyksissä. Olikin tarpeen selvittää, mistä tiedossa on kyse ja mitä se merkitsee työntekijöiden omassa työssä.

Tutkimus on laadullinen ja aineistona käytetään haastatteluaineistoa, joka on kerätty aikaisempaa kehittämisprojektia varten. Haastatteluaineisto koostuu kaikkien työyhteisön työntekijöiden ja kahden esimiehen haastatteluista. Aineisto on käytössä tässä tutkimuksessa litteroidussa muodossa. Aineistoa analysoimalla pyritään löytämään vastauksia siihen, mikä on tiedon merkitys kohdeorganisaation työntekijöille heidän työssään. Tutkimalla näitä merkityksiä voidaan löytää ratkaisuja työyhteisön tiedon ja tiedonkulun ongelmiin.

2 TIETO ORGANISAATIOSSA

2.1 Tiedon määritteleminen

Tässä luvussa kuvaillaan tietoa organisaatiossa. Luvussa esitellään tiedon määrittelyjä, erilaisia tiedon tyypittelyjä ja jaotteluja, tietoa ja vuorovaikutusta ryhmässä sekä merkityksiä. Luvussa esitellään organisaatioviestinnän kirjallisuudessa kuvattuja, usein toistuvia tiedon määritelmiä ja muotoja sekä tietoon ja vuorovaikutukseen ja merkityksiin liittyviä asioita. Luvussa ei siis esitellä erilaisia empiirisiä tietoon liittyviä tutkimuksia, vaan keskitytään nimenomaan kirjallisuudessa usein kuvattuihin tiedon muotoihin, tyypittelyihin ja jaotteluihin sekä tietoon ryhmässä.

Tiedon määritteleminen on ongelmallista, sillä tieto on käsitteenä hyvin moniulotteinen. Käsitteen ongelmallisuus liittyy varmasti myös siihen, että tietoa on tutkittu hyvin erilaisista näkökulmista. Viestinnän tutkijat ovat tutkineet tietoa organisaatiossa muun muassa tietojohtamisen, tiedonkulun, tiedon luomisen ja tietohallinnon näkökulmasta. Organisaatioviestinnässä onkin tutkittu esimerkiksi tiedon jakamisen ja viestintätyylien yhteyttä (De Vries, Van den Hooff & De Ridder 2006), tietojohtamista tietoperusteisessa organisaatiossa (Heaton & Taylor 2002), tiedon jakamista organisaation eri yksiköiden välillä (Burgess 2005), tiedollista pääomaa ja ammatillista tietoa tietointensiivisissä organisaatioissa (Lyon 2005) sekä tiedon luomista ja viestintää organisaatioissa (Tucker, Meyer & Westerman 1996).

Käsitteen määrittelyä ei varmasti ole helpottanut myöskään se, että tietoa tutkitaan viestintätieteiden lisäksi useilla muillakin tieteen aloilla. Esimerkiksi informaatiotutkimuksessa tutkitaan tiedontallennusta ja tiedonhakuja. Informaatiotutkimus tarkastelee tiedon välittymistä tuottajien ja käyttäjien välillä ja pyrkii helpottamaan halutun informaation saatavuutta (Vakkari 2000, 28). Tutkimuksessa ei siis paneuduta ihmisten välisen vuorovaikutuksen merkitykseen tiedon syntymisessä, käsittelyssä tai siirtämisessä, vaan keskitytään tutkimaan tallennetun informaation välittämistä.

Useat tutkijat käyttävät tiedon määritelmänä antiikin filosofin, Platonin luomaa klassista tiedon määritelmää: tieto on hyvin perusteltu tosi uskomus. Tutkijat ovat kuitenkin kritisoineet tätä määritelmää. Muun muassa Nonakan ja Takeuchin (1995, 21) mukaan uskomus siihen, että jokin on totta, ei välttämättä perustu oikealle ja varmalle tiedolle, vaan uskomus saattaa olla virheellinen. Nonaka ja Takeuchi (1995, 58) määrittelevätkin tiedon dynaamiseksi ja inhimilliseksi prosessiksi, jossa pyritään tuomaan yksilöllisiä uskoksia lähemmäs totuutta.

Tutkijat korostavat tyypillisesti tiedon (knowledge) eroa informaatiosta (information). Informaatio on Nonakan (1994, 15) mukaan erilaisten viestien virtaa. Tästä informaation virrasta voidaan luoda tietoa vasta sitten, kun se liitetään vastaanottajan uskooksiin ja sitoutetaan vastaanottaja tähän tietoon (Nonaka 1994, 15). Tieto onkin olennaisesti yhteydessä ihmisen toimintaan (Nonaka & Takeuchi 1995, 58–59). Tieto on myös kontekstista, ajasta ja paikasta riippuvaa. Informaatiosta tulee tietoa vasta sitten, kun se laitetaan tiettyyn kontekstiin. Ilman kontekstia informaatio ei merkitse mitään. Tietty osoite ei välttämättä kerro ihmiselle mitään, mutta kun se laitetaan kontekstiin, esimerkiksi kerrotaan sen olevan ystävän osoite, saa se aivan erilaisen merkityksen. Informaatiosta tulee tietoa siis silloin, kun se laitetaan johonkin

kontekstiin ja kun ihminen tulkitsee sen sekä liittää sen osaksi omia uskomuksiaan. Tieto on niin sanotusti katsojan silmässä, esimerkiksi totuus, kauneus tai hyvyys riippuu tiedon tulkitsijasta. (Nonaka, Toyama & Konno 2000, 7.)

Tietoa voidaan pohtia myös viestinnän, vuorovaikutuksen ja ryhmän kautta. Nonakan ja Takeuchin (1995, 59) mukaan tieto luodaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja organisaatio ei voi luoda tietoa ilman yksilöitä. Nonakan ja Takeuchin kuvauksessa painotetaan tiedon vuorovaikutuksellista luonnetta. Heaton ja Taylor (2002, 212) korostavat tiedon yhteisöllistä merkitystä: Heidän mukaansa tieto nousee yhteisöstä ja heijastaa yhteisön tapoja.

Propp (1999, 227) määrittelee informaation (information) kommunikoiduksi tiedoksi ja tiedon (knowledge) ihmisen kognitiivisiin tekijöihin liittyväksi asiaksi. Ihmisen kognitiivinen systeemi sisältää monenlaista dataa: Faktoja, uskomuksia, asenteita, arvoja ja kaikkea sitä, mitä ihminen tietää. Jotta tiedosta tulisi informaatiota, se täytyy kommunikoida verbaalisesti tai nonverbaalisesti. Viestintä on informaation ymmärtämisen kannalta keskeisessä asemassa, sillä data koodataan (lähetetään viestejä) ja tulkitaan (vastaanotetaan viestejä) viestinnän avulla. Informaation käsite siis yhdistää kognitiiviset ja viestinnälliset prosessit. (Propp 1999, 227.) Informaatio on viestittyä tietoa, eli se jaetaan muiden kanssa vuorovaikutuksen kautta. Viestinnän näkökulma tietoon painottaa siis vuorovaikutuksen merkitystä.

2.2 Eksplisiittinen, hiljainen, implisiittinen ja kulttuurinen tieto

Tiedon jakaminen hiljaiseen (tacit knowledge) ja eksplisiittiseen tietoon (explicit knowledge) on vakiintunut tapa määrittää tietoa organisaatiossa. Tiedon jakoa näihin kahteen lajiin ovat kehitelleet japanilainen Ikujiro Nonaka tutkijakollegoidensa kanssa Michael Polanyin työn pohjalta. Polanyin (1983, 4) mukaan ihmiset tietävät enemmän kuin voivat kertoa ja hän korostaakin tiedon hiljaista luonnetta. Nonaka (1994, 15) kuvaa eksplisiittistä, sanoin ja numeroin ilmaistavaa tietoa jäävuoren huipuksi ja korostaa sitä, että organisaatiossa on paljon muutakin tietoa. Tutkijat sijoittavat hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon väliin implisiittisen tiedon. Lisäksi tutkijoiden mukaan organisaatiossa on hiljaisen, eksplisiittisen ja implisiittisen tiedon lisäksi myös kulttuurista tietoa. Choo (2000, 395) perustelee tämän sillä, että tieto ei ole vain objekti tai keinotekoinen ilmiö, vaan se on lisäksi ihmisten yhdessä työskentelyn tulos: kokemusten jakamista ja merkitysten rakentamista. Huotarinen, Hurmeen ja Valkosen (2005, 66) mukaan tiedon lajit eivät kuitenkaan ole tarkkarajaisia, vaan ne täydentävät toisiaan.

Eksplisiittinen tieto

Tarkkaan määritelty, muodollinen ja systemaattinen tieto on eksplisiittistä tietoa. Tällaista tietoa on helppo tallentaa, käsitellä ja yhdistellä jo olemassa olevaan muuhun eksplisiittiseen tietoon. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 68.) Eksplisiittistä tietoa voidaan siirtää kielen, esimerkiksi numeroiden tai sanojen avulla (Nonaka 1994, 16). Eksplisiittistä tietoa voivat olla muun muassa kokousmuistiot, toimintasuunnitelmat, käyttöohjeet tai tieteelliset tutkimukset (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 68).

Eksplisiittinen tieto voi olla objektiin tai ohjeisiin perustuvaa. Objektiin perustuvaa tietoa on muun muassa tuotteissa, patenteissa, tietokannoissa, työkaluissa ja prototyypeissä. Eksplisiittinen tieto on objektiin perustuvaa, silloin kun se esitetään sanoin, numeroin tai kaavoin tai se on fyysisiä asioita, kuten työkaluja tai pienoismalleja. Säännöt, rutiinit ja käytännöt taas ovat ohjeisiin perustuvaa eksplisiittistä tietoa. Myös suunnitelmat, piirrokset ja työmenetelmät lasketaan osaksi ohjeisiin perustuvaa eksplisiittistä tietoa. Osa tästä tiedosta voidaan suojata lakipykälän, kuten patenteilla, tuotemerkeillä ja tekijänoikeuksilla. Koska eksplisiittinen tieto on koodattua, se pysyy organisaatiossa riippumatta sen keksijöistä tai laatijoista. (Choo 2000, 396.)

Hiljainen tieto

Eksplisiittinen tieto on kuitenkin vain osa työyhteisössä olevasta tiedosta (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 68). Nonakan, Toyaman ja Konnon (2000, 8) mukaan tieto on nähty länsimaissa perinteisesti eksplisiittisenä. Perinteinen käsitys organisaatiosta ja sen viestinnästä on hyvin rakennekeskeinen ja korostaa eksplisiittistä tietoa. Viime vuosina on kuitenkin alettu korostaa myös hiljaisen tiedon merkitystä organisaation toiminnassa. Nonakan, Toyaman ja Konnon (2000, 8) mukaan eksplisiittinen ja hiljainen tieto täydentävät toisiaan. Eksplisiittinen tieto ilman hiljaista tietoa menettää merkityksensä. Tieto ei siis synny pelkästään eksplisiittisestä tai hiljaisesta tiedosta, vaan se syntyy näiden tietojen vuorovaikutuksessa. (Nonakan, Toyaman ja Konnon 2000, 8.)

Hiljainen tieto on henkilökohtaista, kontekstista riippuvaa ja vaikeasti ilmaisuvissa (Nonaka & Takeuchi 1995, 59). Hiljainen tieto voi olla teknistä tietotaitoa tai se voi olla kognitiivisiin tekijöihin, esimerkiksi mentaaliin malleihin liittyvää tietoa. Mentaaliset mallit voivat sisältää esimerkiksi uskomuksia, käsityksiä, asenteita ja odotuksia liittyen organisaatioon ja sen toiminn-

taan. Hiljaista tietoa on vaikea viestiä muille tai edes tiedostaa sen olemassa oloa, vaikka se onkin juuri sitä tietoa, joka on tärkeintä organisaation toiminnan kannalta. Tämän tiedon avulla ihmiset pystyvät toimivaan organisaatiossa ja oppimaan uusia asioita. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 66–67.)

Hiljaista tietoa opitaan kokemalla ja tekemällä erilaisia työtehtäviä. Tekemällä työtä työntekijä oppii pikkuhiljaa arvioimaan, milloin työtehtävä on onnistuneesti suoritettu. Teknikko voi esimerkiksi arvioida laitteen kunnon pelkästään kuuntelemalla sen pitämää ääntä. Hiljainen tieto on siis kokemukseen perustuvaa, tilanteesta riippuvaa tietoa. Tämän takia sitä onkin vaikea koodata, kirjoittaa ylös tai pelkistää säännöiksi tai ohjeiksi. (Choo 2000, 395.)

Hiljasta tietoa voidaan siirtää ja jakaa tarkkailemalla ja jäljittelemällä: kisällit oppivat ammattinsa seuraamalla ja matkimalla mestarin toimintaa. Uudet työntekijät oppivat hiljaista tietoa erilaisissa harjoittelujaksoissa sekä työpaikka- ja perehdyttämiskoulutuksissa. Hiljaista tietoa voidaan myös jakaa vuorovaikutuksen kautta keskustelemalla ja kertomalla erilaisia kokemuksia ja tarinoita. Organisaation tärkeimmät tiedon lähteet ovatkin usein kokeneet ammattilaiset. (Choo 2000, 395–397.) Sosiaalinen vuorovaikutus on välttämätöntä hiljaisen tiedon siirtymiseksi. Hiljainen tieto siirtyykin usein käytännön yhteyksissä esimerkiksi mallioppimisen kautta. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 67.)

Nonakan ja Takeuchin (1995, 8) mukaan hiljaisella tiedolla on kaksi ulottuvuutta: tekninen ja kognitiivinen. Tekninen ulottuvuus sisältää kaiken sen tietotaidon, minkä työntekijä on vuosien saatossa oppinut tekemällä työtehtäviään. Kognitiivinen ulottuvuus taas sisältää skeemoja, sisäisiä malleja, olettamuksia ja näkemyksiä. Hiljaisen tiedon kognitiivinen ulottuvuus heijastaa mielikuvia todellisuudesta ja tulevaisuuden visioita. (Nonaka & Takeuchi

1995, 8.) Kognitiivinen ulottuvuus liittyy enemmän työntekijöiden omiin ajatusmalleihin ja näkemyksiin, kun taas tekninen ulottuvuus on käytännön tietotaitoa ja osaamista.

Tutkijoiden näkemyksissä yhteistä on se, että hiljainen tieto käsitetään nimenomaan yksilön henkilökohtaiseksi tiedoksi, jota ei pystytä helposti koodaamaan tai kirjoittamaan ylös. Hiljainen tieto on yksilön omaisuutta, eikä se säily yrityksessä työntekijän lähdettyä. Tutkijat ovat esittäneet eriäviä mielipiteitä siitä, voidaanko hiljaista tietoa ilmaista kielellisesti. Choon (2000, 395–397) mukaan hiljaista tietoa voidaan jakaa vuorovaikutuksen kautta. Nonakan ja Takeuchin (1995, 59) mukaan hiljainen tieto on henkilökohtaista ja vaikeasti viestittävässä. Hiljaisen tiedon jakaminen ja siirtyminen on monimutkainen prosessi (Nonaka ja Takeuchi 1995, 60).

Nonaka ja Takeuchi (1995, 62–70) ovat kuvanneet hiljaisen tiedon muuntumista eksplisiittiseksi tiedon luomisen prosessimallin, SECI-prosessin (SECI-process) kautta. Prosessissa yksilön hiljainen tieto siirtyy toiselle yksilölle muuntamalla ensin eksplisiittiseksi ja sitten jälleen hiljaiseksi erilaisten vaiheiden kautta jatkuvasti toistuvana prosessina. Hiljaista tietoa ei voi siis suoraan kääntää eksplisiittiseksi, vaan se tapahtuu erilaisten vaiheiden kautta. Ensin hiljainen tieto välittyy (socialization) pikkuhiljaa toiselle yksilölle hiljaisena esimerkiksi vuorovaikutuksen kautta. Tämän jälkeen hiljainen tieto ulkoistetaan (externalization) eksplisiittiseksi muuntamalla se kielelliseksi ilmaisuksi, esimerkiksi metaforaksi, malliksi tai hypoteesiksi. Seuraavaksi tieto yhdistetään (combination) jo olemassa olevaan eksplisiittiseen tietoon. Tietoa koostetaan uudelleen järjestelemällä, yhdistämällä ja luokittelemalla. Lopulta eksplisiittinen tieto sisäistetään (internalization) ja se muuttuu jälleen hiljaiseksi tiedoksi. Tiedon sisäistäminen voi tapahtua esimerkiksi tekemällä oppimalla ja kokeilemalla erilaisia vaihtoehtoja. (Nonaka & Takeuchi

1995, 62–70.) Tiedon siirtyminen ja tiedon luominen on siis hyvin monivaiheinen prosessi, jossa vuorovaikutuksella on suuri merkitys.

Linde (2001, 161) jakaa hiljaisen tiedon tyypit kolmeen eri kategoriaan, jotka ovat sosiaalinen tieto, fyysinen tieto ja muu tieto (other knowledge). Linde (2001, 161) keskittyy kuvaamaan artikkelissaan sosiaalista tietoa. Sosiaalinen tieto voi olla henkilökohtaista tai ryhmän tietoa. Henkilökohtainen sosiaalinen tieto on tietoa esimerkiksi ryhmän identiteetistä, jäsenyydestä tai työskentelytavoista. Ryhmän sosiaalinen tieto taas voi olla tietoa siitä, miten ryhmät tai organisaatiot toimivat, millaisia tapoja niillä on, miten päätöksiä tehdään ja miten tieto kulkee. (Linde 2001, 160–162.) Hiljainen tieto voidaan siis nähdä yksilön tiedon lisäksi myös yhteisöllisenä ryhmän tietona. Hiljainen yksilöllinen tieto siis on tietoa esimerkiksi työskentelytavoista ja ryhmästä yleensä, kun taas yhteisöllinen hiljainen tieto on yhteistä tietoa vaikka siitä, miten työryhmällä on tapana toimia. Yhteisöllinen tieto on myös vaikeasti viestittävässä. Työntekijät toimivat yhteisen hiljaisen tiedon varassa organisaatiossa, eivätkä välttämättä osaa selittää tai kuvata näitä toimintatapoja sen tarkemmin. Uuden työntekijän tullessa työyhteisöön hän oppii pikkuhiljaa ymmärtämään ryhmän toimintatavat.

Heatonin ja Taylorin (2002, 221) näkemys hiljaisesta tiedosta on samankaltainen Linden näkemysten kanssa: he määrittelevät hiljaisen tiedon yhteisön taustaoletuksiksi, joiden avulla yhteisö kommunikoi ja ylipäätään toimii yhteistyössä tehtävien suorittamiseksi. Hiljainen tieto auttaa ymmärtämään ja tulkitsemaan tiedon eksplisiittistä muotoa, kuten esimerkiksi tekstejä, sillä myös eksplisiittistä tietoa voi olla joskus myös vaikea ymmärtää ja viestiä. Hiljainen tieto onkin lähinnä joukko taustaymmärryksiä, joiden avulla voidaan toimia. (Heaton & Taylor 2002, 221.) Linden (2001, 160–162) ja Heatonin ja Taylorin (2002, 221) näkemykset hiljaisesta tiedosta myös yhteisöllisenä

tietona eroaa muiden tutkijoiden näkemyksistä, jotka korostavat hiljaisen tiedon henkilökohtaisuutta.

Implisiittinen tieto

Hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon välille useat tutkijat sijoittavat implisiittisen tiedon. Implisiittinen tieto syntyy toiminnan kautta, kun taas eksplisiittinen tieto syntyy viestinnän ja vuorovaikutuksen kautta (Spender 1996, 51–52). Implisiittinen tieto eroaa hiljaisesta tiedosta siten, että sitä voidaan ilmaista kielellisesti (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 67). Implisiittisen tiedon olemassa olo myös tiedostetaan ja sitä pystytään halutessa jakamaan (Li & Gao 2003, 8). Useat tutkijat kuitenkin käyttävät kuitenkin hiljaista tietoa ja implisiittistä tietoa toistensa synonyymeina (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 67).

Li ja Gao (2003, 8) korostavat implisiittisen tiedon merkitystä ja he arvostelevat Nonakan ja Takeuchin käsitystä hiljaisesta tiedosta. Lin ja Gaon (2003, 8) mukaan Nonaka ja Takeuchi eivät erottele hiljaista ja implisiittistä tietoa, vaan he puhuvat pelkästään hiljaisesta tiedosta myös silloin, kun he selvästi tarkoittavat implisiittistä tietoa. Lin ja Gaon (2003, 8) mukaan organisaatioiden ei tulisi pyrkiä hiljaisen tiedon paljastamiseen ja jakamiseen, sillä implisiittisestä tiedosta voisi olla enemmän hyötyä. Organisaatiossa voitaisiin esimerkiksi pyrkiä tekemään tietyn ryhmän toiminta ja tieto eksplisiittiseksi, jolloin tätä tietoa voisivat hyödyntää kaikki organisaation jäsenet (Li & Gao, 2003, 8). Li ja Gao (2003, 9) pohtivat myös hiljaisen tiedon todellista merkitystä: hiljainen tieto voi olla heidän mukaansa tekosyy epätietoisuudelle, kyvyttömyydelle artikuloida asioita tai jopa tiedon luku- tai kirjoitustaidottomuudelle.

Implisiittinen tieto on hyvin vaikeasti määriteltävissä, sillä tutkijat käyttävät sitä hyvin eri merkityksissä tai liittävät sen hiljaiseen tietoon. Ehkä myös tämän takia tutkijoiden näkemykset siitä, onko hiljainen tieto ilmaistavissa kielellisesti, eroavat. Implisiittisen tiedon selvä erottaminen hiljaisesta tiedosta voisi helpottaa hiljaisen tiedon määrittelyä. Toisaalta voitaisiin pohtia, onko implisiittistä tietoa lainkaan olemassa. Se kun on ikään kuin välimuoto hiljaisesta ja eksplisiittisestä tiedosta.

Kulttuurinen tieto

Kulttuurinen tieto syntyy ihmisten vuorovaikutuksessa ja se liittyy organisaatiossa oleviin tietorakenteisiin. Kulttuurista tietoa ovat muun muassa toimintaa ohjaavat oletukset ja uskomukset sekä yhteisön arvot. Kulttuurinen tieto sisältää myös paljon hiljaista tietoa. Tiedon avulla yhteisössä voidaan tehdä tulkintoja asioista sekä välittää informaatiota ja jakaa tietoa. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 68–69.)

Organisaation kulttuurinen tieto sisältää uskomuksia, jotka perustuvat kokemukselle, havainnoinnille ja reflektioille organisaatiosta ja sen ympäristöstä. Nämä uskomukset muotoilevat organisaation päämääriä ja identiteettiä. Kulttuurinen tieto sisältää jaettuja uskomuksia ja oletuksia, joiden avulla voidaan kuvata ja selittää todellisuutta. Jaetut uskomukset ovatkin tärkeä osa organisaation tietoa, sillä nimenomaan näiden oletusten ja uskomusten perusteella työntekijät pystyvät ymmärtämään ympäristöään ja suunnittelemaan toimintansa muodon ja tavoitteet. Kulttuurisen tiedon avulla voidaan arvioida myös uuden tiedon merkittävyyttä ja arvoa. Vaikka kulttuurinen tieto ei ole kirjattua tietoa, se säilyy organisaatiossa myös työntekijävaihdosten jälkeen. (Choo 2000, 396–397, 399.)

Kulttuurinen tieto eroaa hiljaisesta tiedosta siten, että se ei ole henkilökohtaista, pelkästään yhden työntekijän tietoa, vaan se on nimenomaan yhteisön tietoa. Organisaatiossa oleva tieto ja esimerkiksi tietyt toimintatavat pysyvät myös työntekijöiden vaihtumisen jälkeen. Tämä voi aiheuttaa organisaatiossa ongelmia, jos esimerkiksi toimintatapojen taustalla olevaa tietoa ei pystytä enää tunnistamaan. Vanhat työntekijät siirtävät uusille työntekijöille työyhteisössä olevat arvot ja tavat ja uudet työntekijät saattavat toistaa esimerkiksi ei-tarkoituksenmukaisia työtapoja tietämättä niiden taustalla olevia seikkoja.

Heatonin ja Taylorin (2001) näkemys hiljaisesta tiedosta yhteisön taustaoletuksina on samankaltainen kuin muiden tutkijoiden esittämät määritelmät kulttuurisesta tiedosta. Heatonin ja Taylorin (2001, 221) mukaan hiljaisen tiedon avulla yhteisö kommunikoi ja toimii yhteistyössä. He eivät kuitenkaan ota kantaa siihen, onko tieto enemmän yksilön vai yhteisön omaisuutta: poistuuko hiljainen tieto siis yhteisöstä sen kaikkien jäsenten vaihduttua vai säilyykö hiljainen tieto organisaatiossa kulttuurisen tiedon tavoin? Myös Linden (2001, 160–161) näkemys hiljaisen tiedon sosiaalisesta ulottuvuudesta on lähellä muiden tutkijoiden esittämää kulttuurista tietoa.

2.3 Tiedon arvoketju ja tiedon jaottelut

Tässä alaluvussa käsitellään ensin tiedon arvoketjua, jonka avulla voidaan kuvata tietoon liittyvien eri käsitteiden suhdetta. Luvun loppuun esitellään tiedon jaotteluja, joissa tieto jaotellaan erillisiin luokkiin. Näiden luokkien kautta pyritään kuvaamaan tiedon monipuolista luonnetta.

Huotarin, Hurmeen ja Valkosen (2005, 38–39) mukaan data on potentiaalista tietoa, esimerkiksi tietokoneessa oleva ykkösistä ja nolista koostuva merkkijono. Informaatio taas on datan purkamisesta syntyvä tieto. Tietyn merkkijonon muuntaminen esimerkiksi sanoiksi jonkin ohjelman avulla on datan purkamista informaatioksi. Tieto taas syntyy silloin, kun informaation vastaanottaja tulkitsee informaation. Tieto on ymmärrystä, joka muuttaa jollakin tavoin ihmisen tietorakennetta. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 38–39, 47.)

Bierly, Kessler ja Christensen (2000, 598–602) kuvaavat tietoa samankaltaisesti kuin Huotari, Hurme ja Valkonen (2005, 38–39), mutta he jakavat tiedon neljään eri luokkaan. Data on heidän mukaansa raakoja faktoja, esimerkiksi kirjassa olevat kirjaimet tai jonkin sanan määritelmä. Informaatio on merkityksellistä ja hyödynnettävää dataa ja tieto taas on informaation ymmärtämistä. (Bierly, Kessler, Christensen 2000, 598–602.) Näiden määritelmien lisäksi Bierly, Kessler ja Christensen (2000, 598–602) puhuvat viisaudesta (wisdom): Viisaus on heidän mukaansa kykyä käyttää tietoa tavoitteiden määrittelemiseksi ja tavoittamiseksi.

Hicks, Dattero ja Galup (2007, 7-8) kritisoivat näkemystä tiedon arvoketjusta. Tiedon arvoketjussa jokainen ketjun tai hierarkian taso rakentuu toinen toisensa päälle, jolloin dataa tarvitaan informaation rakentumiseen ja informaatiota taas tiedon syntymiseen. Hicksin, Datteron ja Galupin mukaan (2007, 7) data voi kuitenkin muuttua suoraan tiedoksi ja tieto voidaan kääntää suoraan dataksi. Työntekijä voi käyttää pelkästään hiljaista tietoa työnsä tekemiseen. Hiljainen tieto voidaan sitten kääntää suoraan eksplisiittiseksi tiedoksi, esimerkiksi luomalla hiljaisen tiedon pohjalta työtapoja ja kirjaamalla nämä ylös. Ongelmallista perinteisessä tiedon arvoketjussa on se, että hiljaista ja eksplisiittistä tietoa ei eritellä. (Hicks, Dattero & Galup 2007, 7-8.)

Hicks, Dattero ja Galup (2007, 8-10) esittelevät vaihtoehtoisen tavan perinteiselle tiedon arvoketjulle. Heidän mukaansa eksplisiittinen tieto, data ja informaatio voidaan tallentaa esimerkiksi tietokoneelle, jolloin tietoa voivat hyödyntää useat käyttäjät. Näitä tiedon muotoja kuvataan saarina, joiden välissä on siltoja. Sillat edustavat tiedon virtaa ja muuntumista, joita voi siis tapahtua kaikkien näiden kolmen tiedon muodon välillä, mihin suuntaan tahansa. Esimerkiksi datasta voi tulla suoraan tietoa tai tiedosta informaatiota. Hiljaisuuden meri merkitsee sitä, että hiljainen tieto ympäröi dataa, informaatiota ja eksplisiittistä tietoa ja hiljaista tietoa tarvitaan näiden kaikkien tiedon muotojen luomiseen, toteuttamiseen ja säilyttämiseen. Hiljaista tietoa siis tarvitaan, jotta osataan valita esimerkiksi oikea tietokoneohjelma tai tietokanta, jossa haettu tieto sijaitsee. Hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon vuorovaikutusta kuvataan rannan metaforalla. Ranta erottaa meren saarista ja toimii joustavasti apuna hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon vuorovaikutuksessa. (Hicks, Dattero & Gallup 2007, 8-10.)

Hicksin, Datteron ja Galupin (2007, 8-10) vaihtoehtoinen tapa esittää tiedon hierarkia eroaa aikaisemmin esitetystä tiedon arvoketjusta. Hicks, Dattero ja Galup (2007, 8-10) eivät kuvaa dataa, informaatiota ja tietoa hierarkkisesti rakentuvina, vaan niiden suhdetta toisiinsa. Heidän mukaansa merkityksellistä on nimenomaan hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon ero. Eksplisiittiseen tietoon Hicks, Dattero ja Galup (2007, 8-10) yhdistävät datan ja informaation. Hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon erottamisen kautta pystytään kuvaamaan tarkemmin tiedon luonnetta sekä sen luomista ja käyttämistä. Myös Bierlyn, Kesslerin ja Christensenin (2000, 598–602) näkemys viisaudesta datan, informaation ja tiedon lisäksi on lähellä hiljaista tietoa. He eivät kuitenkaan erota tarkemmin hiljaista ja eksplisiittistä tietoa, vaan puhuvat viisaudesta tiedon arvoketjun ohella.

Organisaatioviestinnässä tietoa on lähestytty myös erilaisten jaottelujen kautta. Seuraavaksi kuvataan Harry M. Collinsin ja Frank Blackerin laatimia jaotteluja. Collins (1993, 99) jakaa tiedon neljään erilaiseen luokkaan: symbolisen kaltaiseen tietoon (symbol-type knowledge), toiminnallistettuun tietoon (embodied knowledge), käsitteelliseen tietoon (embrained knowledge) ja kulttuuriseen tietoon (encultured knowledge). Symbolisen kaltaista tietoa voidaan siirtää helposti ihmiseltä toiselle. (Collins 1993, 99.) Symbolisen kaltaisen tieto on samankaltainen kuin eksplisiittiseksi tieto, joka nähdään usein myös helposti siirrettävänä ja viestittävänä. Toiminnallistettua tietoa Collins (1993, 96–97) kuvaa esimerkin kautta: Vaikka ihminen tietäisi kaiken teoriasa tenniksen peluusta, ei hän silti pystyisi voittamaan ottelua, koska hänen kehonsa ei osaisi toimia oikein. Tieto on siis fyysisiä taitoja ja kykyjä. Käsitteellinen tieto taas on ihmisen kognitiivisia kykyjä ja aivoissa olevia sisäisiä malleja. Tieto on tällöin nimenomaan aivoissa, eikä sitä pystytä siirtämään toiselle ihmiselle. (Collins 1993, 97.)

Collins (1993, 97) kuvaa toiminnallistettua ja käsitteellistä tietoa samankaltaisesti kuin Nonaka ja Takeuchi (1995) kuvaavat hiljaista tietoa. Hiljaisen tiedon kognitiivinen ulottuvuus sisältää Nonakan ja Takeuchin (1995, 8) mukaan erilaisiin mentaalisiin malleihin liittyvää tietoa ja tekninen ulottuvuus taas fyysisiä kykyjä, tietotaitoa. Toiminnallistettu tieto on siis hyvin lähellä hiljaisen tiedon teknistä ulottuvuutta ja käsitteellinen tieto taas kognitiivista ulottuvuutta. Esimerkin mukaisesti pelkkä eksplisiittinen tieto tenniksestä ei riitä tennisottelun voittamiseen, vaan pelaaja tarvitsee myös hiljaista tietoa, jotta hän pystyy hyödyntämään eksplisiittistä tietoa ja osaa toimia oikealla tavalla.

Kulttuurinen tieto on tietoa siitä, miten toimia ja käyttäytyä tietyissä tilanteissa. Kulttuurinen tieto muuttuu sitä mukaa kun yhteisökin muuttuu ja se on riippuvaista ympäröivästä yhteisöstä: Kulttuurista tietoa ei olisi ilman yhteisöä. (Collins 1993, 97–99.) Collinsin (1993, 97–99) näkemys kulttuurisesta tiedosta onkin samankaltainen kuin muiden tutkijoiden näkemykset. Muun muassa Choo (2000, 399) korostaa kulttuuriseen tietoon liittyviä jaettuja oletuksia organisaation toiminnasta ja toimintatavoista, joiden avulla työntekijät pystyvät toimimaan organisaatiossa. Myös Collinsin (1993, 98) näkemyksen mukaan kulttuurinen tieto auttaa toimimaan ja käyttäytymään oikealla tavalla tietyssä tilanteessa. Collinsin (1993) näkökulma kulttuurisesta tiedosta on lähellä myös Linden (2001, 160–162) määritelmää hiljaisesta tiedosta ryhmän sosiaalisena tietona. Määritelmän mukaan ryhmän sosiaalinen tieto on tietoa siitä, miten tietyt ryhmät tai organisaatiot toimivat, millaisia tapoja niillä on, miten päätöksiä tehdään ja miten tieto kulkee (Linde 2001, 160–162). Eri tutkijat näkevät kulttuurisen tiedon melko samankaltaisena. Yhteistä määritelmässä on tiedon ja yhteisön välinen riippuvuus: Tieto auttaa ihmisiä toimimaan yhteisöissä ja toisaalta taas yhteisö itse määrittää sen tiedon, mikä nimenomaan tässä yhteisössä on tärkeää.

Blacker (1995, 1023) tarkensi myöhemmin Collinsin (1993) luokittelua ja jakoi tiedon tyypit viiteen eri kategoriaan: käsitteelliseen tietoon (embrained knowledge), toiminnallistettuun tietoon (embodied knowledge), kulttuuriseen tietoon (encultured knowledge), ankkuroituun tietoon (embedded knowledge) ja koodattuun tietoon (encoded knowledge). Blackerin työn pohjana on ollut oppivaa organisaatiota käsittelevä kirjallisuus.

Käsitteellinen tieto on käsitteellisiä taitoja ja kognitiivisia kykyjä, eli abstraktia tietoa ja ajattelua. Länsimaissa käsitteellisellä tiedolla on ollut korostunut asema. Tällaista tietoa on esimerkiksi taito kehittää monitahoisia sääntöjä ja

ymmärtää monimutkaisia syysuhteita. Toiminnallistettu tieto on toiminta-orientoitunutta tietotaitoa, joka on osaksi myös eksplisiittistä. (Blacker 1995, 1023–1024.)

Toiminnallistettua tietoa on Blackerin (1995, 1024) mukaan myös käytännöllinen ajattelu, joka perustuu yksityiselle, tilannekohtainen tiedolle enemmän kuin valmiisiin sääntöihin. Toiminnallistettu tieto on samankaltainen kuin Choon (2000, 395) hiljaisen tiedon määritelmä, jonka mukaan hiljainen tieto on kokemukseen perustuvaa ja tilanteesta riippuvaa tietoa.

Kulttuurinen tieto viittaa työntekijöiden yhteistä ymmärrystä luovaan prosessiin. Kulttuuriset merkitysjärjestelmät liittyvät läheisesti sosialisointiin ja kulttuuriin sopeutumisen prosesseihin. Yhteisen ymmärryksen saavuttaminen riippuu vahvasti kielestä ja rakentuu sosiaalisesti vuorovaikutuksessa. (Blacker 1995, 1024.) Yhteisten merkitysten rakentuminen on tärkeää, jotta työyhteisössä pystytään toimimaan ja ymmärtämään toinen toisiaan. Blacker (1995) korostaa kulttuurisessa tiedossa nimenomaan yhteisen ymmärryksen saavuttamisen merkitystä, toisin kuin Collins (1993): Blackerin määritelmä onkin lähempänä muiden tutkijoiden näkökulmia kulttuurisesta tiedosta kuin Collinsin. Blackerin tausta oppivan organisaation tutkimisen parissa näkyy vahvimmin hänen nostaessaan esille sosialisointiin ja kulttuuriin sopeutumisen prosessin, joita muut tutkijat eivät ole yhtä vahvasti korostaneet.

Ankkuroitu tieto on rutiineissa olevaa systemaattista tietoa, esimerkiksi tiettyjä menettelytapoja, tottumuksia tai rooleja. (Blacker 1995, 1024–1025.) Choon (2000, 396) esittämä määritelmä eksplisiittisestä tiedosta ohjeisiin, esimerkiksi rutiineihin, käytäntöihin ja työmenetelmiin perustuvana on samankaltainen kuin Blackerin (1995, 1024–1025) kuvaus ankkuroidusta tiedosta.

Koodattua tietoa taas voidaan Blackerin (1995, 1025–1026) mukaan välittää esimerkiksi merkein ja symbolein. Tällaista tietoa voivat olla muun muassa kirjat, oppaat, toimintakoodit ja elektronisesti koodattu tieto (Blacker 1995, 1025–1026). Koodattu tieto on lähellä eksplisiittistä tietoa, joka kuvataan hyvin muodolliseksi ja tarkkaan määritellyksi (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 68). Blackerin (1995) kuvaus koodatusta tiedosta on lähellä Choon (2000, 396) kuvausta eksplisiittistä tietoa objektiin, esimerkiksi tietokantoihin, kaavoihin tai tuotteisiin perustuvana.

Blacker (1995, 1033) korostaa sitä, että ennen kuin voidaan viedä jaottelujen analyysia ja vertailua pidemmälle, olisi tärkeää tietää, mitä tieto on tai ei ole. Blacker (1995, 1035) esittääkin näkemyksen siitä, että tutkijoiden tulisi enemmän puhua tietämisestä (knowing) kuin tiedosta (knowledge). Tieto yhdistetään usein abstraktisuuteen, valistuneisuuteen ja pysyvyyteen. Tietämisen käsite kuvaisi paremmin organisaatiossa olevaa tietoa. Tietäminen on epäsuoraa (mediated), jossakin sijaitsevaa (situated), väliaikaista (provisional), asiantuntevaa (pragmatic) ja kiistanalaista (contested). (Blacker 1995, 1033–1035.) Myös Nonaka, Toyama ja Konno (2000, 7) ovat pohtineet tiedon luonnetta samankaltaisesti erotellessaan tietoa informaatiosta. Blacker (1995, 1033–1035) kuvaa tietoa jossakin sijaitsevaksi. Myös Nonakan, Toyaman ja Konnon (2000, 7) mukaan tieto on kontekstista, eli ajasta ja paikasta riippuvaa ja täten myös väliaikaista. Nonakan, Toyaman ja Konnon (2000, 7) mukaan tieto on yhteydessä ihmisen toimintaan ja tietoa tulkitaan omien uskomusten avulla. Tieto on siis riippuvaista ihmisen omista uskomuksista.

2.4 Ammatillinen tieto

Tieteellinen ja ammatillinen tieto asetetaan usein vastakkaisiksi ja keskustelua onkin käyty muun muassa teorian ja käytännön tiedon eroavaisuuksista ja merkityksistä organisaatiossa. Ammatillista tietoa lähestytään tässä alaluussa osaamisen ja taidon näkökulmasta. Ammattitaito on noussut viime vuosina yhdeksi yritysten tärkeimmistä kilpailuvalteista (Blacker 1995, 1021–1022). Nykyisin puhutaan tietointensiivisistä yrityksistä (knowledge-intensive firm), joissa työntekijöiden tietopääoma on tärkeämpi tuotantopanoksena kuin esimerkiksi rahallinen pääoma (Starbuck 1992, 715).

Starbuck (1992, 716) erottaa muiden tutkijoiden tapaan tiedon informaatiosta, mutta hänen mukaansa tieto kiteytyy nimenomaan ammatilliseen tietoon tai taitoon. Ammatillinen tieto ja informaatio ovat molemmat tärkeitä töitä tehdessä. Työtä tehdessä ei aina välttämättä tarvita paljon ammatillista tietoa, sillä esimerkiksi yksinkertaiset tehdasrutiinit pystyy oppimaan hyvinkin nopeasti. Tällöin työn oppimiseen tarvitaankin enemmän puhdasta informaatiota kuin pitkälle jalostunutta ammatillista tietoa. Toisaalta tietyt työtehtävät vaativat todella suurta ammattitaitoa ja kokemusta. (Starbuck 1992, 716.)

Ammatillista tietoa voi olla työntekijöiden lisäksi koneissa tai ohjeissa, yrityksen rutiineissa ja kulttuurissa sekä ammattiin liittyvässä kulttuurissa. Ammatillinen tieto on yhdistetty tehokkaasti rutiineihin esimerkiksi pika-ruokaketjuissa. Näissä ravintoloissa pystytään tietyillä rutiineilla tuottamaan jatkuvasti tasalaatuisia tuotteita todella tehokkaasti. Ammatillista tietoa voi olla myös tiettyyn ammattiin liittyvässä kulttuurissa. Asianajajilla on esimerkiksi tietynlainen ammatillinen kulttuuri, johon kuuluu paljon erilaisia käytäntöjä, joiden mukaan toimimalla saavuttaa tietynlaisen statuksen

ja maineen. (Starbuck 1992, 718–719.) Koulutuksen merkitys ammatillisessa tiedossa korostuu tietyissä työtehtävissä todella vahvasti. Joihinkin työtehtäviin, kuten lääkäreille ja asianajajille, on asetettu jopa lailliset ehdot siitä, millainen koulutus ja sen kautta tuleva ammatillinen tieto työntekijällä tulee olla, jotta hänet voidaan palkata tehtäviinsä.

Lyon (2005, 252–254) esittelee kolme organisaatioviestinnän kirjallisuudessa korostunutta näkökulmaa liittyen ammatilliseen tietoon: tieto resurssina (knowledge as a resource), tieto prosessina (knowledge as a process) ja tieto kamppailuna merkityksestä (knowledge as a struggle over meaning). Tieto resurssina korostaa tiedon merkitystä organisaation resurssina. Tietoa voidaan kuvata myös prosessina: työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen seurauksena tietoa syntyy ja sitä myös jaetaan. Tieto kamppailuna merkityksestä taas kuvaa tiedon ja vallan välistä yhteyttä: organisaation jäsenet eivät välttämättä hyväksy uutta tietoa tai voivat jopa vastustaa uuden tiedon tuomista organisaatioon. Työntekijä voi myös saavuttaa korkeamman statuksen ja valtaa, jos hänellä on enemmän tietoa kuin muilla. (Lyon 2005, 252–254.)

Ammatillinen tieto on hyvin merkityksellistä organisaation toiminnan kannalta. Työtehtävien suorittamiseen tarvitaan ammatillista tietoa, jotta työtehtävät hoituvat tehokkaasti. Ammatillinen tieto on yhteydessä niin eksplisiittiseen kuin hiljaiseenkin tietoon. Tietyissä asiantuntijatehtävissä esimerkiksi eksplisiittisen ammatillisen tiedon merkitys korostuu enemmän. Ammatillinen tieto kehittyy työtehtäviä suorittaessa.

Ammatillista tietoa käytetään myös supportiivisessa merkityksessä. Tällöin tietoa kuvataan tiedollisena tukena. Tämä kuvaus nousee esiin empiirisestä tutkimuksesta. Nelson ja Quick (1991) ovat tutkineet uusien työntekijöiden sosiaalisen tuen lähteitä ja muotoja, joista erityisen tärkeäksi nousee tiedolli-

nen tuki. House ja Kahn (1985, 101–102) taas jakavat Housen (1981) työn pohjalta sosiaalisen tuen neljään muotoon: emotionaaliseen tukeen (emotional support), arviointiin liittyvää tukeen (appraisal support), välineelliseen tukeen (instrumental support) ja tiedolliseen tukeen (information support).

Työntekijöiden kohdatessa monimutkaisia ongelmia, he yleensä pyrkivät etsimään tietoa ratkaistaakseen ongelman. Tietoa voivat tarjota myös muut työntekijät muun muassa neuvojen ja opastuksen, eli oman ammatillisen tietonsa muodossa. Tiedollinen tuki voi ilmetä siten, että työntekijä antaa oman asiantuntevan arvionsa ongelmasta tai tarjoaa tietoa, joka auttaa ongelmanratkaisussa. Normaaleissa tilanteissa työntekijöillä yleensä on riittävästi tietoa, jotta he voivat toimia tehokkaasti. Paineen kasvaessa ja stressin noustessa ihmiset kuitenkin tyypillisesti tarvitsevat enemmän tietoa ja neuvoja ja muut työntekijät voivatkin erityisesti tällaisissa tilanteissa tarjota korvaamatonta apua. Tiedollisen tuen merkitys korostuu siis erityisesti stressaavissa tilanteissa. (Wills 1985, 67–68.)

Tiedon tuellinen merkitys on suuri työyhteisöissä. Työyhteisön jäsenillä on keskenään hyvin erilaista tietoa ja osaamista, jota voidaan jakaa esimerkiksi stressaavassa tilanteessa, jossa toisella työntekijällä ei ole riittävästi tietoa ongelmien ratkaisuun. Normaalisissa tilanteissa työntekijä pystyy hankkimaan itse tarvitsemansa tiedon, mutta kuormittavissa tilanteissa tietoa ei aina ole tarjolla riittävän nopeasti. Tällöin muiden työntekijöiden avulla ja neuvoilla onkin suuri merkitys.

2.5 Tieto ja vuorovaikutus ryhmässä

Kathleen M. Propp on tutkinut ryhmän päätöksentekoa ja kehittänyt kollektiivisen informaation prosessoinnin mallin (collective information processing, CIP). Kollektiivinen informaation prosessoinnin malli kuvaa sitä, miten ryhmässä olevien yksilöiden tiedot muuntuvat ryhmän yhteiseksi informaatioksi ja selittää, sitä miten informaatiota ryhmässä jaetaan. Tässä luvussa kuvataan kollektiivisen informaation prosessoinnin mallia ja sen taustalla olevia oletuksia.

Proppin (1999, 227) mukaan informaatio (information) kommunikoitua tietoa ja tieto (knowledge) liittyy ihmisen kognitiiviseen systeemiin. Kognitiiviset tekijät ovat muun muassa faktoja, uskomuksia, asenteita, arvoja ja kaikkea mitä ihminen tietää. Jotta tiedosta tulisi informaatiota, se täytyy kommunikoida verbaalisesti tai nonverbaalisesti. (Propp 1999, 227.) Tässä luvussa informaation ja tiedon käsitteitä käytetään Proppin (1999, 227) esittämien määritelmien mukaisesti.

Perusajatus ryhmän menestymisen kannalta on se, että ryhmän jäsenet jakavat yksilöllistä tietoaan ryhmän kanssa. Ryhmän täytyy myös arvioida ja käyttää tehokkaasti jäsentensä tietoa. Tiedon jakamisen ja prosessoinnin kautta ryhmän jäsenet löytävät eri näkökulmia asiaan, oppivat toisiltaan ja vaikuttavat toisiinsa pyrkiessään kohti päämääräänsä. Jotta voidaan ymmärtää tehtävä- ja suhdekeskeisten ryhmien toimintaa, täytyy tutkia tiedon jakamista, arviointia ja käyttöä ryhmässä. Kollektiivisen informaation prosessoinnin avulla voidaan selittää tehtävän ratkaisua ryhmässä. Informaation saavutettavuus ja käyttö vaikuttavat siihen, miten tehtävästä suoriudutaan. Myös ryhmän dynamiikkaa voidaan selittää tutkimalla kollektiivista infor-

maation prosessointia. Kollektiivinen informaation prosessointi on erityisen keskeistä päätösten tekemisessä ja ongelmien ratkaisussa. Kollektiivista informaation prosessointia onkin useimmiten tutkittu nimenomaan päätöksiä tekevissä tai ongelmia ratkaisevissa ryhmissä. (Propp 1999, 225.)

Tarkastelemalla kollektiivista informaation prosessointia ja tätä prosessia estäviä tai helpottavia seikkoja, voidaan selittää, miksi ryhmän päätösten laatu ja tehokkuus ovat usein parempia kuin yksilön. Ryhmän ylivertaisuutta suhteessa yksilöön voidaan selittää monella seikalla. Ryhmässä on määrällisesti enemmän tietoa kuin yksilöllä. Jokaisella ryhmän jäsenellä on omia tietoja, kokemuksia, näkökulmia, jotka he tuovat ryhmään, joten koko ryhmällä on myös laajempi ja parempi tietoperusta kuin yksilöllä. Tämä helpottaa myös ratkaisujen tekemistä. (Propp 1999, 225–226.) Lisäksi ryhmä huomaa nopeammin virheet, tunnistaa keskeiset asiat ja prosessoi enemmän tietoa kuin yksilö. Yleensä ryhmä onkin enemmän kuin osiensa summa. Ryhmä on ylivertainen erityisesti niissä tilanteissa, joissa kenelläkään sen jäsenistä ei ole tarvittavaa tietoa, mutta ryhmä pystyy yhdessä ratkaisemaan ongelman. (Brilhart & Galanes 1998, 238–239.) Huolimatta näistä seikoista, ryhmä saattaa kuitenkin joskus suoriutua tehtävästä huonommin kuin yksilö. Kollektiivinen informaation prosessointi on avainasemassa ryhmän onnistumiseen. (Propp 1999, 226.)

Yksi keskeinen teema, joka selittää ryhmien parempaa tehtävän ratkaisukykyä on informaation keskeisyys ryhmän ongelmanratkaisussa ja päätöksenteossa (Propp 1999, 226). Proppin (1999, 226) mukaan ongelmanratkaisun alkuvaiheessa informaatio auttaa ryhmän jäsenet tietoisiksi tehtävän vaikeudesta ja auttaa heitä selvittämään ongelman luonteen ja ominaispiirteet. Seuraavassa vaiheessa ryhmä kerää informaatiota mahdollisista ratkaisuista. Ratkaisuvaihtoehtojen selvittyä informaatio määrittää sen, mitä kriteeriä käyt-

tetään arvioimaan mahdollisia ratkaisuja. Lopuksi ryhmä käyttää kaikkea kerättyä informaatiota hyväkseen analysoidessaan käyttökelpoisia ratkaisuja ja selvittäessään sitä, miten hyvin vaihtoehdot vastaavat valittuja kriteerejä. Sitten ryhmä valitsee tietyn ratkaisun tai päättää etsiä vaihtoehtoisia ratkaisuja. Informaatio on siis todella keskeisessä asemassa ryhmän ongelmanratkaisussa ja päätöksenteossa. (Propp 1999, 226.)

Kollektiivisen informaation prosessoinnissa on taustalla kaksi oletusta. Ensimmäiseksi ryhmällä täytyy olla jonkin verran jaettua tai yhteistä tietoa, jotta ryhmä voi toimia (Hinsz, Tindale & Vollrath 1997, 43). Toiseksi jakaakseen sellaisen tiedon, joka ei ole yhteistä, ryhmän jäsenten täytyy vaihtaa tietoa. Vuorovaikutuksella on keskeinen asema: Sen avulla löydetään yhteinen tieto ja jaetaan ryhmän jäsenten yksilöllinen tieto. (Propp 1999, 227.) Informaation jakaminen voi tapahtua verbaalisesti tai nonverbaalisesti erilaisissa tilanteissa kasvokkaisviestinnästä teknologiavälitteiseen viestintään (Hinsz, Tindale & Vollrath 1997, 44). Informaation prosessoinnin keinot vaikuttavat ryhmän tulokseen ja tehtävän suoritukseen. Informaation prosessointi tapahtuu aluksi yksilöllisellä kognitiivisella tasolla. Ryhmäkontekstissa kognitiot sitten jaetaan ja muotoillaan jäsenten välisen viestinnän kautta. (Propp 1999, 227.)

Ryhmällä täytyy olla paikkansapitävää tietoa, jotta voidaan tunnistaa ja määrittellä ongelma, löytää mahdolliset ratkaisut ja määrätä ratkaisuvaihtoehtojen arviointikriteerit sekä arvioida vaihtoehtoja näiden kriteerien mukaisesti parhaan ratkaisun löytämiseksi. Kaikki nämä toiminnot tapahtuvat viestinnän kautta. Ryhmän vuorovaikutus voi vaikuttaa ryhmän tietoperustan kehittämiseen edistävästi tai hävittävästi. Vuorovaikutus tuo parhaimmillaan esiin ryhmän jäsenillä olevaa tietoa, auttaa vastaanottamaan validia, relevanttia ja käyttökelpoista tietoa ja auttaa ryhmän jäseniä huomaamaan tiedon tarpeen. Vuorovaikutus voi kuitenkin myös estää validin, luotettavan ja

käyttökelpoisen tiedon löytymistä. Ryhmän vuorovaikutus voi estää ryhmän jäseniä kommunikoimasta tietoaan tai se voi saada ryhmän hyväksymään informaation, joka on puutteellista tai asiaankuulumatonta. (Propp 1999, 227–228.)

Vuorovaikutusta ryhmän toiminnassa on tutkimuksissa tarkasteltu kahdesta eri näkökulmasta. Ryhmän vuorovaikutus voidaan nähdä passiivisena ja neutraalina ilmaisuvälineenä, jonka kautta ryhmän jäsenten tiedot ja taidot vaikuttavat ryhmän päätöksentekoon. Toisaalta vuorovaikutus voidaan nähdä sosiaalisena työkaluna, joka on perusedellytys tehokkaalle päätöksenteolle. Erityisesti ryhmän päätöksentekoa tutkivat painottavat jompaakumpaa näkökulmaa. (Hirokawa & Salazar 1999, 168–169.) Ensimmäinen näkökulma painottaa viestintää enemmän passiivisena tiedottamisena, kun taas toinen näkökulma näkee viestinnän monisuuntaisena vuorovaikutuksena ja edellytyksenä päätöksenteolle.

Vuorovaikutuksella on tärkeä rooli informaation hankinnassa, informaation tallentamisessa ja palauttamisessa sekä informaation arvioinnissa ja käytössä. Viestintä auttaa ryhmää kokoamaan suuremman tietovarannon, johon ratkaisu voidaan perustaa. Yhteisen tiedon etsinnän kautta ryhmän jäsenet voivat huomata, että toisilla ryhmän jäsenillä on tietoa, joka voidaan lisätä omaan tietoperustaan ja täten löytää ratkaisu ongelmaan. Ryhmä on usein ylivertainen informaation tallentamisessa ja palauttamisessa verrattuna yksilöön. Ryhmässä on useita muistajia, jolloin on hyvin todennäköistä, että joku ryhmästä muistaa tietyn asian. Ryhmä pystyy myös tehokkaammin korjaamaan tiedoissa olevia virheitä. Informaation arvioinnissa ja käytössä ryhmän vuorovaikutuksella on suuri merkitys. Ryhmän jäsenten välinen vuorovaikutus voi muuttaa jäsenten mielipidettä tietystä informaatiosta. Esimerkiksi joku ryhmän jäsen voi vakuuttaa muut ryhmän jäsenet siitä, että tietty in-

formaatio ei ole relevanttia ja joku toinen tieto taas on arvokkaampaa kuin ryhmä alun perin ajatteli. Ryhmätilanteessa ryhmän jäseniä voidaan myös painostaa tai ylipuhua hyväksymään tai torjumaan jokin vaihtoehto. Yksi ryhmän jäsen voi siis muuttaa koko ryhmän arvion tietystä informaatiosta ja vaikuttaa päätöksentekoon tai ongelmanratkaisuun. Informaation arviointiin ja käyttöön voi vaikuttaa tyypillisesti kahdella tavalla: Argumenttien määrällä ja niiden vakuuttavuudella. (Propp 1999, 228.)

Vuorovaikutuksen on todettu parantavan päätösten laatua, mutta toisaalta taas ryhmän vuorovaikutus voi heikentää uuden tiedon luomista. Tällaisia tietoa heikentäviä vuorovaikutusprosesseja ovat ryhmäajattelu ja ryhmäpolarisaatio. Ryhmäajattelussa ryhmä ei tarkastele riittävän syvällisesti tai kriittisesti ratkaisun perusteita ja täten päätyy heikkoihin päätöksiin tai kriittikötömästi hyväksytyihin ratkaisuihin. Ryhmä ei tarkastele tarjolla olevaa informaatiota riittävän huolellisesti ja kriittisesti. Epäilijät ja kriitikot voidaan leimata epälojaaleiksi ja vaikeneminen taas tulkita myöntymiseksi. Ryhmä on perusteettoman optimistinen päätöksensä seurauksia kohtaan ja tekee päätöksiä, vaikka niistä ei ole keskusteltu tarpeeksi. Ryhmäpolarisaatio johtaa myös heikkoihin päätöksiin, sillä tällöin ryhmä ottaa todella suuria riskejä tai vaihtoehtoisesti pyrkii välttämään riskit kokonaan. Ryhmäajattelussa ryhmän jäsenet lietsovat toisiaan äärikannanottoihin ja esittävät vahvoja argumentteja ja koko ryhmän ratkaisu liukuu äärialueille. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 84.)

Kollektiivinen informaation prosessointi voi edistää ryhmän yhteisen tietoperustan luomista helpottamalla yksilöiden uniikin tiedon nousemista esiin. Toisaalta taas kollektiivinen informaation prosessointi voi estää tiedon esiin nousemista tai sen merkittäväksi arvioimista.

2.6 Merkitykset

Tässä tutkimuksessa merkitykset ovat tutkimuskohde, mutta myös tieto itsessään voi olla merkityksiä. Tietoa on määritelty eri tavoin, toiset määritelmistä korostavat tietoa merkityksen antoina ja toiset taas enemmän tiedon siirrettävyyttä. Esimerkiksi eksplisiittisessä tiedossa korostuu nimenomaan tiedon siirrettävyys, kun taas kulttuurinen tieto on enemmän yhteisiä, jaettuja merkityksiä.

Jo varhaisissa viestinnän tutkimuksissa on pohdittu informaatiota ja sen siirtämistä. Informaation siirtoa ja välitystä kuvattiin siirtomallien avulla. Nämä mallit mallintavat mekaanista informaation siirtämistä, esimerkiksi sitä, miten informaatiota voidaan siirtää puhelinlinjaa pitkin. Informaation siirtomallia on sovellettu myös inhimilliseen viestintään. Vuorovaikutusmallit puolestaan painottavat merkitysten syntymistä viestinnässä. Merkityksiä ei voida siirtää suoraan ihmiseltä toiselle, vaan ilmaus saa merkityksen silloin, kun vuorovaikutuksen toinen osapuoli havaitsee ja tulkitsee sen sekä reagoi siihen käytöksellään. Merkitykset muotoutuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa: molempien osapuolten tiedot, uskomukset, arvostukset, kokemukset ja myös viestintätaidot ovat merkityksentämisessä (sense-making) ratkaisevia. Viestin havaitseminen ja tulkinta on aktiivista toimintaa, jossa tulkitsijalla on tärkeä asema. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 40–42.) Tietoon liittyviä merkityksiä ei voida siis työyhteisössä siirtää suoraan työntekijältä toiselle, vaan toisen osapuolen on havaittava ja tulkittava ilmaus. Vuorovaikutuksella on todella iso rooli merkitysten muotoutumisessa.

Barnett Pearcen ja Vernon Cronen kehittämän merkitysten yhteensovittamisen teorian (Coordinated Management of Meaning, CMM) perusajatus on se,

että ihmiset tulkitsevat ja toimivat vuorovaikutustilanteessa tiettyjen sääntöjen perusteella. Nämä säännöt koordinoivat merkityksiä, joita ihmiset antavat asioille ja tapahtumille vuorovaikutustilanteissa. Säännöt jaetaan konstitutiivisiin (constitutive rules) ja regulatiivisiin (regulative rules) sääntöihin. Konstitutiiviset säännöt ovat sääntöjä merkityksistä ja niiden avulla pystytään tulkitsemaan tai ymmärtämään tapahtuma tai viesti. Regulatiiviset säännöt ovat sääntöjä toiminnasta ja niiden avulla pystytään taas päättämään, miten tapahtumaan tai viestiin tulisi vastata. Konstitutiivisten sääntöjen avulla siis ensin tulkitaan viesti ja regulatiivisten sääntöjen avulla pystytään vastaamaan siihen oikealla tavalla. Sääntöjen avulla pystymme ymmärtämään sen, mikä on loogista tai sopivaa tietyssä tilanteessa. (Littlejohn 2002, 171–173.)

Merkitysten ja toiminnan säännöt riippuvat kuitenkin aina kontekstista. Merkitysten yhteensovittamisen teoriassa kuvataan neljä erilaista kontekstia. Suhdekonteksti (relationship context) sisältää ryhmän jäsenten välisiä yhteisiä odotuksia. Episodikonteksti (episode context) taas on jokin tapaus. Itsetuntokonteksti (self-concept context) on yksilön ymmärrys omasta yksilöllisestä merkityksestä. Esikuvakonteksti (archetype context) taas on kuva yleisestä totuudesta. Tulkittavaa tapahtumaa tai toimintaa kutsutaan tekstiksi. Teksti ja konteksti voivat muodostaa silmukan. Silmukan avulla pystytään tulkitsemaan sanomien ja kontekstien merkityksiä: jos esimerkiksi teksti on loukkaava ja suhde on huono, teksti ja konteksti vahvistavat toisensa. Jos taas esimerkiksi suhde olisi hyvä, mutta teksti loukkaava, tuloksena olisi hämmennys. (Littlejohn 2002, 172–173.)

Modernissa yhteiskunnassa ihmiset kuuluvat useisiin eri systeemeihin, joissa jokaisessa on omat merkityksensä ja toimintasääntönsä. Säännöt opitaan vuorovaikutuksessa ja pikkuhiljaa ne alkavat ohjata ihmisen toimintaa. On-

gelmana viestinnässä on kuitenkin se, että ihmiset eivät tiedä, millaisia sääntöjä vuorovaikutuksen toinen osapuoli mahdollisesti käyttää. Viestinnän avulla halutaan saavuttaa ja säilyttää koordinaatio. Osapuolet pyrkivät siis tulkitsemaan toinen toistensa viestejä ja sääntöjä yhä uudelleen kunnes koordinaatio saavutetaan ja osapuolet pystyvät säätämään omat sääntönsä uudelleen. Merkitysten yhteensovittamisen teoriassa tärkeä osa on idea siitä, että ihmiset voivat saavuttaa tyydyttävän koordinaation, vaikka eivät ymmärräkään toisiaan. Ihmiset pystyvät siis järjestämään toimintansa sillä tavalla, että ne vaikuttavat loogisilta kaikkien osapuolien mielestä. Puhujan ja yleisön välillä voi olla hyvä koordinaatio, vaikka puhuja luuleekin kouluttavansa ja vaikuttavansa yleisöön kun taas yleisö pitää puhujaa lähinnä viihdyttävänä. Molemmat osapuolet ovat kuitenkin tyytyväisiä, vaikka kumpikaan ei tiedä, mitä toinen todella tavoittelee. (Littlejohn 2002, 174–176.)

Ihmiset hahmottavat maailmaa merkitysten kautta. Ihmisillä on tietty opittu tapa tai skeema hahmottaa asioita. Merkitykset vaikuttavat suuresti yhteisen ymmärryksen mahdollistamiseen: saman kulttuurin sisällä ihmiset antavat ilmiöille samankaltaisia merkityksiä. (Eskola & Suoranta 1998, 45.) Kulttuurit sisältävät erilaisia merkityskarttoja, joita vain niiden jäsenet voivat ymmärtää. Merkityskartat sisältävät erilaisia toiminta- ja käyttäytymismalleja. Kasvaminen yhteisön jäseneksi tarkoittaa kulttuurin merkityskarttojen oppimista. (Lehtonen 1998, 17–18.) Eri kulttuureissa annetaan samoille ilmiöille tai merkeille erilaisia merkityksiä. Toisaalta myös saman kulttuurin sisällä ilmiöille voidaan antaa erilaisia merkityksiä. Tällöin merkitysten tutkiminen onkin erityisen kiintoisaa. (Eskola & Suoranta 1998, 45.)

Aina kun ihmiset kommunikoivat edellytetään tiettyä semanttista realismia, eli oletusta yhteisestä ja jaetusta merkitysmaailmasta. Viestinnän taustalla on siis aina ihmisen hyväksyntä jaetusta merkitysmaailmasta, jonka ratkaiseva

osa on käytetty kieli. Viestinnän sisältö on empiirinen todiste maailmasta, luonnosta tai omista uskomuksista. Viestintää käytetään siis opitun tai havaitun tiedon vaihtamiseen. (Ellis 1995, 518.) Monialaisissa organisaatioissa ongelmia aiheuttaa muun muassa se, että työntekijät saattavat käyttää erilaisista ammattikieltä. Tällöin informaatio voi olla todella moniselitteistä ja tarvitaan yhteistä merkityksentämistä yhteisten merkitysten syntymiseksi. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 106.)

Merkitykset ovat siis nimenomaan osa tiettyä kulttuuria tai yhteisöä. Voimme siis olettaa, että tietyn työyhteisön sisällä ihmiset antavat samankaltaisia merkityksiä tiedolle. Työyhteisössä on myös hyvin todennäköisesti tietynlaisia toiminta- ja käyttäytymismalleja liittyen tietoon ja tiedon kulkuun. Mielienkiintoista työyhteisön kannalta onkin se, millaisia merkityksiä tiedolle annetaan omassa työssä ja miten nämä eri merkitykset jäsentyvät työyhteisössä. Yksilöllisten merkitysten jakaminen työyhteisössä olisi tärkeää toiminnan kannalta, sillä merkitysten samankaltaisuuden kautta voidaan saavuttaa yhteinen ymmärrys asioista. Merkityksiä voidaan jakaa vuorovaikutuksen kautta.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävä

Tämän pro gradu -tutkimuksen tavoitteena on kuvata kohdeorganisaation työntekijöiden tiedolle antamia merkityksiä. Tutkimuksen tutkimustehtävä on seuraava: *Mikä on tiedon merkitys omassa työssä?* Tutkimus asettuu puheviestinnän tutkimuskentässä organisaatioviestinnän kontekstiin.

Tutkimuksen tavoite nousee kohdeorganisaation tarpeesta selvittää tietoon liittyviä merkityksiä. Aiemmin puheviestinnän kehittämissäryhmän tekemässä kartoituksessa nousi esille, että työyhteisössä on tietoon ja tiedonkulkuun liittyviä ongelmia. Jotta näihin työyhteisössä oleviin ongelmiin voitaisiin paneutua, täytyy ymmärtää, mitä ihmiset ajattelevat tiedosta ja millaisia merkityksiä tiedolle annetaan. Koska työyhteisön työntekijät tekevät tietotyötä, tiedolla on todella suuri merkitys myös organisaation toiminnan kannalta. Tässä tutkimuksessa selvitetään, millaisia merkityksiä kohdeorganisaation työntekijät antavat tiedolle omassa työssään. Selvittämällä näitä merkityksiä, voidaan auttaa organisaatiota ratkomaan tietoon ja tiedonkulkuun liittyviä ongelmia.

3.2 Tutkimusmenetelmä

Tämä pro gradu -tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimuksessa halutaan tavoittaa tutkittavien näkökulma ja pyrkiä kuvaamaan heidän tiedolle antamiaan merkityksiä. Tämän kaltaisen ongelman ratkaisuun sopii parhaiten laadullisen tutkimus. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on moninaisen, todellisen elämän kuvaaminen ja kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152). Tutkimuksessa työyhteisöä tarkasteltiin kokonaisvaltaisesti huomioiden kaikki työyhteisön jäsenet ja kuvattiin sen toimintaa sellaisena kuin se on. Laadullisella tutkimuksella pyritään saavuttamaan tutkittavien näkökulma ja nostamaan esille heidän näkemyksensä tutkittavasta ilmiöstä (Kiviniemi 2001, 68). Tutkimukselle tyypillistä onkin laadullisten metodien käyttö aineiston hankinnassa, jolloin tutkittavien näkökulma pääsee esille (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 155). Tutkimuksen tutkimustehtävä määrää tutkimusmenetelmän valinnan. Tutkimuksessa käytetään valmista haastatteluaineistoa, jonka puheviestinnän opiskelijoiden kehittämissryhmä oli koonnut aiemmin työyhteisöön tehdyn kehittämissprojektin yhteydessä. Haastatteluaineistossa työntekijöiden näkökulma tulee hyvin esille, joten valmiin aineiston käyttö soveltui hyvin tähän tutkimukseen.

Tämän tutkimuksen tieteenfilosofinen lähtökohta on hermeneuttinen. Hermeneutiikan keskeinen idea on merkitysten etsiminen (Judén-Tupakka 2007, 64). Hermeneuttinen tutkimus kohdistuu ihmisten välisen vuorovaikutuksen maailmaan: tulkinnan kohteena ovat kielelliset ja keholliset ilmaisut. Hermeneutiikan mukaan näihin ilmaisuihin sisältyy merkityksiä, joita voidaan lähestyä vain ymmärtämällä ja tulkitsemalla. (Laine 2001, 28.) Tässä tutkimuksessa pyrittiin tulkitsemaan sitä, millaisia merkityksiä haastatellut työn-

tekijät antavat tiedolle omassa työssään. Työntekijöiden tietoon liittyviä kokemuksia ja ilmaisuja pyrittiin ymmärtämään heidän haastattelujensa kautta.

Tutkittava merkitysmaailma on tutkijalle jo ennestään tuttu, jos hän elää samassa yhteisössä tutkittavan henkilön kanssa. Hermeneutiikan mukaan samassa yhteisössä eläminen luo perustan ymmärtää ja tulkita muiden kokemuksia ja ilmaisuja. Tutkijan luontaisia tapoja ymmärtää tutkimuskohde jo ennen tutkimuksen tekemistä kutsutaan hermeneutiikassa esiyymmärryksi. (Laine 2001, 30–31.) Tutkija pystyi tulkitsemaan työntekijöiden tiedolle antamia merkityksiä, sillä vaikka hän ei toimikaan samassa työyhteisössä, hän kuitenkin elää samassa kulttuurisessa yhteisössä työntekijöiden kanssa. Yhteinen kieli ja kulttuuri antavat esiyymmärrystä. Työyhteisö oli jo ennestään tuttu aikaisemmasta kehittämisprojektista, joten tutkijalla oli esiyymmärrystä työyhteisöstä ja sen toiminnasta. Työyhteisön tuttuus vaikuttaa kuitenkin myös siten, että se saattaa ohjata tehtyjä tulkintoja. Tästä on kuitenkin pyritty tietoisesti pois ja asioita on tarkasteltu puhtaalta pöydältä unohtaen aikaisemmat näkemykset. Esiyymmärrykseksi voidaan katsoa myös tietämys tiedosta ja tiedon käsitteestä sekä organisaatioviestinnästä ja työyhteisöjen toiminnasta yleensä. Hermeneutiikan valitseminen tutkimuksen taustafilosofiaksi oli melko luonnollista.

Hermeneutiikassa tutkimuksella on kaksijakoinen rakenne. Perustason muodostaa tutkittavan koettu elämä esiyymmärryksineen. Toisella tasolla tapahtuu itse tutkimus, joka kohdistuu siis ensimmäiseen tasoon. (Laine 2001, 30–31.) Tämän tutkimuksen aineistossa haastateltavat kertovat työstään luonnollisesti ja välittömästi, tätä siis kutsutaan hermeneutiikassa perustasoksi. Toisella tasolla tutkija pyrkii ymmärtämään ja tulkitsemaan ensimmäisen tason merkityksiä ja nämä merkitykset pyritään nostamaan tutkimuksessa esille ja näkyväksi (Laine 2001, 30–31). Toisella tasolla tulkittiin sitä, millaisia merki-

tyksiä työntekijät antavat tiedolle omassa työssään ja pyrittiin nostamaan nämä merkitykset esille.

3.3 Tutkimuksen aineisto

Tutkimuksen kohdeorganisaatio on yksityinen terveydenhuoltoalan yritys ja sen eräs toimipiste. Toimipisteessä työskentelee vakituisesti kahdeksan henkilöä. Työntekijöiden esimiehenä toimii vastaava hoitaja, jonka vastuulla on kaksi lähekkäin sijaitsevaa yrityksen toimipistettä. Pääasiallisesti vastaava hoitaja työskentelee toisessa yksikössä, joka sijaitsee samassa pihapiirissä kuin kohdeorganisaatio. Yrityksen henkilöstöpäällikkö työskentelee toisessa kaupungissa, mutta vierailee melko usein toimipisteessä.

Kyseisessä toimipisteessä tuotetaan hoivapalveluja kehitysvammaisille. Yrityksen työntekijät puhuvat usein kodista, sillä toimipiste on todella kodinomainen ja siellä asuville kehitysvammaisille eli asukkaille toimipiste onkin heidän kotinsa. Toimipiste on 15-paikkainen ja siellä työskentelevät henkilöt ovat sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisia. Työntekijät työskentelevät kolmessa vuorossa. Jokaisella työntekijällä on oma asukas, jonka hoito on erityisesti hänen vastuullaan.

Tutkimuksessa käytettiin valmista aineistoa, joka oli kerätty aikaisemmin työyhteisön kehittämisprojektia varten puheviestinnän syventävien opintojen kurssilla. Kehittämisprojektin tavoitteena oli kartoittaa työntekijöiden kokemuksia omasta työstä ja tätä kautta etsiä mahdollisia ongelmakohtia. Kehittämisprojektissa haastateltiin erikseen yrityksen kaikkia kahdeksaa työntekijää, joista yksi on sijainen. Lisäksi haastateltiin kyseisen työyhteisön

vastaavaa hoitajaa ja yrityksen henkilöstöpäällikköä. Tässä tutkimuksessa aineistona ovat kaikki kymmenen aikaisemmin tehtyä haastattelua. Aineistoon päätettiin ottaa mukaan myös esimiehille tehdyt haastattelut, koska työyhteisöä haluttiin tarkastella kokonaisuutena. Haastateltavista yhdeksän oli naista ja yksi mies. Haastattelut kestivät 45 minuutista reiluun tuntiin ja ne suoritettiin kyseisessä toimipisteessä rauhallisessa tilassa. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Tässä tutkimuksessa käytössä olivat litteroidut haastattelut, sillä nauhoitukset oli tuhottu kehittämissprojektin lopuksi.

Eskolan ja Suorannan (1998, 118) mukaan aina ei ole tarpeen kerätä lisää aineistoa, vaan tutkija voi hyödyntää myös jo olemassa olevaa aineistoa ja käyttää aineiston keruusta säästyneet voimat tulkinnallisen työhön. Aikaisemmin kootun haastatteluaineiston käyttäminen on perusteltua, sillä aineisto on riittävän laaja ja soveltui hyvin tähän tutkimukseen. Uuden aineiston kerääminen olisi siis vienyt turhaan aikaa. Haastateltavia on myös vaikea tavoittaa samanaikaisesti vuorotyön takia, joten haastattelut olisi jouduttu tekemään useammassa osassa ja tämä olisi vienyt paljon resursseja.

Aineistossa yrityksen työntekijöitä oli haastateltu tiettyjen teemojen mukaan, jotka olivat oma työ ja työote, työryhmä ja johtaminen. Haastatteluaineistossa työntekijät kertovat omasta työstään kyseisten teemojen mukaisesti. Esimiehet puolestaan kertovat näkemyksistään sekä omasta työstään että kyseisen toimipisteen työntekijöiden työskentelystä. Haastattelut olivat käytössä ainoastaan litteroidussa muodossa. Litteroitujen haastattelujen pituus vaihteli muutamista sivuista useisiin kymmeneen sivuihin. Osaltaan pituuteen vaikutti myös litteroinnin laatu. Osa haastatteluista on litteroitu sanatarkasti, osasta taas oli tiivistetty keskeiset sisällöt. Haastattelut on litteroitu melko karkeasti, mutta aineisto on silti laaja, 136 sivua. Vastausten sisällöt oli kuitenkin kirjoitettu auki ja tämän tutkimuksen kannalta litteroinnin tarkkuus

on riittävä ja mahdollistaa analysoinnin. Tausta-aineistona tässä tutkimuksessa ovat lisäksi työyhteisön kehittämisryhmän tekemä raportti aikaisemmasta tutkimuksesta sekä muut aikaisemmat samaan yritykseen tehdyt karitukset. Tausta-aineistoja hyödynnettiin kuitenkin lähinnä esiymmärryksen saavuttamiseksi ja itse analyysissä käytettiin ainoastaan aikaisemmin koottua haastatteluaineistoa.

3.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Aineiston analysointi on laadullisessa tutkimuksessa aineistolähtöistä toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään jäsentämään aineistosta käsin merkitykselliset teemat ilman etukäteen luokiteltuja muuttujia. (Kiviniemi 2001, 68.) Tutkimustehtävä tässä tutkimuksessa oli sen kaltainen, että laadullisen tutkimuksen kautta päästiin paljon monitahoisempaan aineiston tarkasteluun ja työntekijöiden tiedolle antamat merkitykset saatiin monipuolisemmin esille kuin määrällisen tutkimuksen metodein. Tutkimuksessa ei haluttu myöskään pysytellä pelkästään etukäteen määritellyissä teemoissa: aineistoa haluttiin tarkastella mahdollisimman monipuolisesti ja yksityiskohtaisesti.

Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on hypoteesittomuus: tutkijalla ei ole lukkoon lyötyjä ennako-olettamuksia tutkimuksen tuloksista (Eskola 2001, 136; Eskola & Suoranta 1998, 19). On kuitenkin melko mahdotonta lähteä tarkastelemaan ilmiötä täysin tyhjältä pöydältä, varsinkin tässä tapauksessa, kun aineisto ja työyhteisö olivat tuttuja jo ennestään. Tutkimusta tehdessä on kuitenkin tunnistettu omat esioletukset ja pyritty mahdollisimman objektiiviseen tutkimuksen tekoon ilman valmiita hypoteeseja. Eskolan ja Suorannan

(1998, 17) mukaan objektiivisuus syntyy oman subjektiivisuutensa tunnistamisesta sekä omien esioletusten ja arvostusten tiedostamisesta. Tutkija pyrki aktiivisesti tiedostamaan subjektiivisuutensa ja arvostuksensa ja tarkastelemaan ilmiötä ennakkoluulottomasti ja avoimesti. Lisäksi vaikka aineisto olikin ennalta tuttu, sitä oli aiemmin tarkasteltu toisesta näkökulmasta. Aineistosta pyrittiin aikaisemmassa kartoituksessa löytämään hyvin erilaisia asioita kuin tässä tutkimuksessa.

Koska tutkimus on laadullinen, tutkimuksen analyysitapa on induktiivinen eli aineistolähtöinen. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä testaamaan teoriaa tai hypoteesia, vaan tarkastelemaan aineistoa monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 155). Analysoinnissa jäsennettään aineistosta käsin ne teemat, jotka ovat tutkittavan ilmiön kannalta merkityksellisiä (Kiviniemi 2001, 68). Aineistoa analysoitiin ilman ennalta laadittuja hypoteeseja ja sitä pyrittiin tarkastelemaan mahdollisimman ennakkoluulottomasti ja monitahoisesti. Aineistosta etsittiin sitä, millaisia merkityksiä tiedolla on työntekijöiden omassa työssä ja järjestettiin merkitykselliset teemat omiin luokkiinsa. Ennen aineistoon perehtymistä tutkija oli lukenut taustakirjallisuutta, joten hänellä oli esiyymmärrys tiedosta ja tiedon käsitteestä. Tutkija oli myös perehtynyt aiemmin työyhteisössä tehtyihin kartoituksiin sekä työyhteisön kehittämisryhmän tekemään raporttiin.

Aineiston käsittely aloitettiin lukemalla aineisto ensin kokonaan läpi tekemättä mitään merkintöjä. Seuraavilla lukukerroilla aineistosta poimittiin kaikki tietoon ja tiedon käsitteeseen liittyvät kommentit. Kommentit eivät liittyneet pelkästään tekstin sisältöön, vaan kommentteja tarkasteltiin enemmänkin aihetasolla. Tämän jälkeen aineistoon tehdyt merkinnät koottiin yhteen ja järjestettiin. Aineistoa luettiin yhä uudestaan ja samalla pyrittiin tarkentamaan teemoja ja poimimaan mukaan aikaisemmilla lukukerroilla huo-

maamatta jääneitä tärkeitä kommentteja. Työntekijät kertovat osassa haastatteluista selvästi omasta tai työyhteisön tiedosta. Tiedoksi kuitenkin tulkittiin myös osaamiseen, oppimiseen, koulutukseen ja kehittymiseen liittyvät kommentit.

Teemahaastatteluaineisto analysoidaan useimmiten teemoittelemalla. Tällöin aineisto jäsennetään tiettyjen teemojen mukaisesti, jonka jälkeen aineisto pyritään pelkistämään. (Eskola & Vastamäki 2001, 41). Kiviniemen (2001, 78) mukaan aineiston analysoinnin tavoitteena on löytää keskeiset ydinkategoriat, jotka kuvaavat tutkittavaa kohdetta parhaiten. Näin päästään myös kokonaisvaltaisempaan aineiston tulkintaan ja vältetään sirpalemaisuuksia (Kiviniemi 2001, 78).

Tässä tapauksessa aineistoa ei järjestetty teemahaastattelun teemojen pohjalta, vaan aineistosta etsittiin ensin tietoon liittyviä kommentteja ja sen jälkeen kommentit järjestettiin eri luokkiin sisällön perusteella. Luokkia oli aluksi paljon, joten osa luokista pyrittiin tiivistämään isompien aihealueiden alle. Tarvittaessa kuitenkin myös lisättiin luokkia. Esimerkiksi tiedollisen tuen luokka lisättiin analysoinnin edistyessä ja myöhemmin luokkaan yhdistettiin myös ongelmanratkaisu ja päätöksenteko. Tiedon kulkuun liittyvät kommentit laitettiin aluksi omaan luokkaansa, mutta myöhemmin tämä luokka hajotettiin ja kommentit siirrettiin hiljaisen tiedon sekä vallan ja tiedon luokkiin. Jos luokkaan tulevia kommentteja oli todella runsaasti, tehtiin alaluokkia, joiden avulla pyrittiin erittelemään luokan sisältöä. Näin toimittiin muun muassa ammatillisen tiedon temassa, johon alaluokiksi tulivat henkilökohtainen tieto, eli työntekijöiden osaamisalueet sekä koulutukseen liittyvä tieto. Aivan lopuksi kommentit jakautuivat kahteen pääteemaan tai -luokkaan: tiedon merkitykset yksilön työssä sekä tiedon merkitykset työyhteisön työssä. Tiedon merkityksiin yksilön työssä kuuluivat luokat hiljainen tieto ja

ammattillinen tieto. Tiedon merkityksiin työyhteisön työssä taas kuuluivat luokat tieto ja valta sekä ongelmanratkaisu, päätöksenteko ja tiedollinen tuki.

Tässä tutkimuksessa on käytetty tulkinnan välineenä hermeneuttista kehää, joka on keskeinen tulkinnan väline hermeneutiikassa. Hermeneuttisella kehällä tarkoitetaan tutkimuksellista dialogia tutkimusaineiston kanssa. Tutkimusaineistoa ei pidä ymmärtää vain haltuun saatuna tietovarastona, vaan esimerkiksi haastatteluaineisto on tutkittavan puhetta. Tutkija pyrkiikin vuoropuheluun aineiston kanssa. Vuoropuhelu aineiston kanssa johtaa lopulta toisen ymmärtämiseen ja tiedon syntymiseen. Hermeneuttisen kehän alussa tutkija tekee välittömiä tulkintoja aiheesta. Alkuvaiheessa pyritään eroon näistä ennakko-oletuksista ottamalla aineistoon kriittistä etäisyyttä ja palamalla siihen mahdollisimman avoimesti. Tällöin nousee uusia tulkintoja ja asioita, joita ei välttämättä aluksi huomattu tai pidetty olennaisina. Tutkija luo aineiston pohjalta itselleen tulkintaehdotuksen, tietynlaisen hypoteesin, jota hän pyrkii testaamaan lukemalla aineistoa yhä uudestaan ja uudestaan. Kehäliikkeen kautta pyritään löytämään todennäköisin ja uskottavin tulkinta siitä, mitä tutkittava on tarkoittanut. (Laine 2001, 34–35.)

Aineistoa ensimmäistä kertaa luettaessa tehtiin välittömiä tulkintoja aiheesta sekä kirjattiin nämä tulkinnat aineiston marginaaleihin. Aineiston ollessa ennestään tuttu, tutkijalla oli tietynlaisia kuvitelmia ja oletuksia esiin nousevista teemoista, joita olivat esimerkiksi hiljainen tieto, tietoon ja valtaan liittyvät suhteet ja koulutuksellinen tieto. Tutkimuksen alkuvaiheessa pyrittiin tietoisesti pois näistä ennakko-oletuksista. Aineistoon otettiin kriittistä etäisyyttä. Kun aineistoon palattiin myöhemmin, nousikin esiin monia seikkoja, joita ei alussa oltu ajateltu olennaisiksi, kuten esimerkiksi tiedon ja tuen välinen yhteys. Lisäksi jotkut aikaisemmin tärkeiksi koetut teemat osoittautuivat epäolennaisiksi. Kun aineisto oli luettu muutamaan kertaan, hahmotettiin

keskeisiä teemoja, jotka olivat hiljainen tieto, ammatillinen tieto, tiedon kulku, tieto ja valta, henkilökohtainen tieto ja eksplisiittinen tieto. Tätä tulkintahypoteesia koeteltiin palaamalla aineistoon yhä uudestaan. Lopullinen tulkinta ja lopulliset teemat tutkittavien tiedolle antamista merkityksistä syntyivät useiden eri vaiheiden kautta, joissa tulkintahypoteesia tarkennettiin yhä uudelleen ja uudelleen. Lopulta päädyttiin luokittelemaan merkitykset kahteen pääluokkaan: yksilön ja työyhteisön tiedolle antamiin merkityksiin. Näiden pääluokkien alle sijoitettiin alaluokat. Yksilön tiedolle antamat merkitykset jakaantuivat kahteen alaluokkaan, hiljaiseen tietoon ja ammatilliseen tietoon. Työyhteisön tiedon merkitykset taas jakautuivat tietoon ja valtaan sekä ongelmanratkaisuun, päätöksentekoon ja tiedolliseen tukeen.

Laadullisessa tutkimuksessa on osaltaan kyse tutkijan omasta oppimisprosessista. Tutkimuksen edetessä tietoisuus ilmiöstä ja sitä ohjailevista tekijöistä kasvaa, jolloin on luonnollista, että näkemykset ja tulkinnat voivat olla hyvinkin erilaisia tutkimuksen eri vaiheissa. (Kiviniemi 2001, 75, 79.) Laadullinen tutkimus on prosessorientoitunutta: aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät tutkijan tietoisuudessa vähitellen tutkimusprosessin aikana. Tutkijan tulee itse tiedostaa oman tietoisuutensa kehittyminen tutkimuksen kuluessa. Tutkimustoiminta voidaankin ymmärtää eräänlaisena oppimistapahtumana. (Kiviniemi 2001, 68–69.)

Myös tässä tutkimuksessa näkemykset ja tulkinnat muuttuivat työn edetessä. Alussa tärkeiksi koetut teemat eivät välttämättä päätyneetkään lopulliseen analyysiin täysin samanlaisina, vaan tutkijan oppimisprosessin edetessä muuttivat muotoaan. Tutkija huomasi oman oppimisensa tutkimuksen edetessä: esimerkiksi lopullinen aineiston luokittelu on hyvin erilainen kuin aiwan ensimmäiseksi tehty kommenttien ryhmittely. Tietoisuuden kasvaessa tulkinnat muotoutuivat ja näkemykset kehittyivät hyvinkin erilaiseksi kuin

aivan tutkimuksen alussa. Oppiminen ja oma ajatteluprosessi näkyivät tutkimuksen edetessä, kun palaset yhtäkkiä alkoivat loksahdella paikoilleen pitkän pohdinnan jälkeen.

4 TULOKSET

4.1 Tiedon merkitys yksilön työssä

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Tiedon merkitykset omassa työssä jakautuivat yksilön ja työyhteisön merkityksiin. Tiedon merkityksiin yksilön työssä kuuluvat hiljaisen ja ammatillisen tieto. Nämä merkitykset kytkeytyivät selvästi yksilön omaan tietoon ja olivat erityisen merkityksellisiä nimenomaan yksilön omalle työlle. Tiedon merkityksiin työyhteisön työssä taas kuuluvat tietoon ja valtaan liittyvät merkitykset sekä ongelmanratkaisuun, päätöksentekoon ja tiedolliseen tukeen liittyvät merkitykset. Tulokset esitellään seuraavaksi näiden pää- ja alaluokkien mukaisesti. Jotta lukija voisi tehdä päätelmiä tulkinnan oikeudesta ja osuvuudesta, luvussa on liitteenä runsaasti työntekijöiden litteroituja kommentteja.

Hiljainen tieto

Analyysin pohjalta muotoutui yksilöllisen tiedon alaluokaksi hiljaisen tiedon luokka. Tähän luokkaan jäsenyi niitä työntekijöiden tiedolle antamia merkityksiä, jotka liittyivät erityisesti muiden työntekijöiden ja työpaikan yleisten toimintatapojen tuntemukseen sekä asukkaisiin liittyvään tietoon. Työntekijät puhuivat haastatteluissa muun muassa ymmärryksestä, tulkinnasta ja kokemuksista. Nämä merkitykset nimettiin hiljaiseksi tiedoksi.

Hiljainen tieto helpottaa työntekijöiden mukaan työskentelyä sekä muiden työntekijöiden että asukkaiden kanssa. Työntekijät kokevat hiljaisen tiedon

todella merkitykselliseksi jokapäiväisessä työssä: koska asukkaat eivät itse osaa kertoa voinnistaan, työntekijät ovat oppineet tarkkailemaan asukkaiden vointia muiden seikkojen avulla ja pystyvät näin havainnoimaan asukkaiden terveydentilaa pienistäkin seikoista. Hiljainen tieto asukkaiden käyttäytymisen yhteydestä terveydentilaan helpottaa työntekijöiden mukaan arjen toimintoja ja ylittää mahdollistaa hyvän hoidon: työntekijöiden pitää pystyä tulkitsemaan asukkaiden terveydentila, jos he eivät itse pysty kertomaan voinnistaan.

”Et koetaan, et se myö saadaan niinkun ku me ei ite pystytä sanomaan, et mikä heillä on ja ite sanomaan sitä, et myö tavallaan tulkitaan heidän eleistään ja kaikesta käyttäytymisestä se, mikä vaihe nyt on menossa.”

Työntekijät kokevat asukkaiden taustoihin liittyvän tiedon auttavan työssä. Hiljainen tieto asukkaista ja heidän omaisistaan auttaa yhteistyössä omaisten kanssa. Asukkaiden omaiset ovat joskus hyvinkin vaativia ja tieto asukkaiden ja heidän omaistensa toimintatavoista auttaa löytämään oikeat keinot tehdä yhteistyötä. Hiljainen tieto lisääntyy työntekijöiden mukaan pikkuhiljaa töitä tehdessä. Hiljaisen tiedon lisääntymistä työntekijät kuvaavat usein myös oppimiseksi ja työssä kehittymiseksi.

”Kun on oppinut tuntemaan sen äitin ja sen asukkaan niin tietää aina, miten se homma pitää toimia, ne keskustelut, ettei siit tuu sit ihan mieleton fiasko. Et silleen on huomannu ite, et on kehittyny siinä siis ainakin.”

”Me tunnetaan heidän taustoja ja heidän vanhempiaan ja sukulaisiaan. He taas tietää meistä hirveen paljon.”

”No mä oon ollu täällä x vuotta tulee nyt joo nyt syksyllä tuli ja tota myös sit on koko ajan kehittynyt tekeen kehitysvammasten kanssa mä en oo aikasemmin ollu heidän kanssaan, mä oon ollu lasten kanssa pääasiassa ja vanhuksilla”

Tieto organisaation ja muiden työntekijöiden toimintatavoista on työntekijöiden mukaan tärkeää jokapäiväisessä työssä. Haastateltavien mielestä työpaikalla tehdään työtä rutiinilla. Työntekijöiden mukaan työn tekeminen

helpottuu ja asiat toimivat juuri sen takia, koska työntekijöillä on yhteinen näkemys ja kokemus siitä, miten asiat tulisi tehdä. Työntekijät saavat tehdä melko vapaasti työtehtäviä tietyn listan mukaan, joten työntekijöiden työskentelytavat ovat joskus hyvinkin erilaisia. Tieto työkavereiden erilaisista toimintatavoista auttaa työntekijöiden mukaan luottamaan ja toimimaan eri ihmisten kanssa aina yhtä tehokkaasti. Työntekijät kuvasivat hiljaista tietoa usein kertoessaan työryhmän tyypillisistä työskentelytavoista tai työryhmän kehittymisestä.

”Me jo aika hyvin tunnetaan toisemme ja toistemme tavat. Ja et meil on niinku ihan tietty tapa tehdä töitä, niin mie veikkaan et jos meille tulee joku ulkopuolinen sanomaan et tehkää näin ne hommat niin, se ei niinku tuu toimimaan niin. Et me ollaan saatu aina tehdä työt silleen meille parhaalla mahdollisella tavalla, ja se on niinku toiminu.”

”No onhan tämmösiä, on työkavereita että kun ni jonkun kans on niinku menee kaikki ihan nappiin ja jonkun kans on vähän toisenlaista et jokasen työparin kans tehdään pikkusen eri tavalla niitä töitä, vaikka tulos on ihan sama.”

”Joka ryhmä tekee ihan omat kuvionsa ja muuttavat kuvioita sen mukaan, miten työasiat helpottuu.”

Hiljaista tietoa ei kuitenkaan työntekijöiden mukaan hyödynnetä työyhteisössä riittävästi. Työyhteisössä on työntekijöiden mukaan vahva pyrkimys tasa-arvoon ja tämä näkyy työntekijöiden mukaan myös hiljaisen tiedon hyödyntämisessä: kauemmin työssä olleiden työntekijöiden hiljaiselle tiedolle ei anneta arvoa, vaan neuvoista ja avusta saatetaan jopa loukkaantua tai kieltäytyä. Työntekijät kertovat, että muiden, kokeneempien työntekijöiden neuvot koetaan joskus asioihin puuttumiseksi, eikä erilaisia toimintatapojaakaan aina hyväksytä. Toisaalta työntekijät itsekään eivät halua neuvoa muita, vaan korostavat sitä, että kaikki voivat tehdä asiat omalla tavallaan. Työntekijät kuitenkin toivovat, että erityisesti kauemmin työssä olleiden työntekijöiden hiljaista tietoa hyödynnettäisiin enemmän.

" - - eikä oikein voi olla sillei että kun tässä on näitä myöhemmin tulleita, että ne loukkaantuu jos tässä alkaa että mie oon ollut tässä ja mie tiän paremmin kun oon ollut tässä niin kauan - -"

"Että ei olisi joku, joka käy sanomassa muille miten tulee tehdä asioita, vaan, että ihmiset itse miettivät. Vaikka on kokenut, ei siis ole siinä asemassa, että hänen puoleensa kääntyttäisiin kun tulee esim. joitain työhön liittyviä kysymyksiä."

Työntekijöiden mukaan jokainen tekee työtä omalla tavallaan työyhteisössä. Työntekijät kuvaavat kuitenkin erilaisten toimintatapojen aiheuttavan joskus vahvaa kritiikkiä ja arvostelua. Toisaalta työntekijöiden mukaan aiheellises-takin arvostelusta ja myös neuvoista saatetaan loukkaantua. Tämän takia ei välttämättä edes haluta jakaa hiljaista tietoa.

"Jotkut tekee jonkun asian ni eri tavalla ja toinen ois tehny toisin ni sit siitä tulee semmosta kyttäilyä ja ehkä semmosta nälvimistyyppistä sanomista että kun ei oltu tehty tai ei nimiä ollu mainittu."

" -- pitää todella, todella niinku miettiä et mitä sanoo ja millasella äänenpainolla -- otetaan hirveen paljon herkemmin se semmosena ihan negatiivisena, semmosena moitteena, vaikka se ei välttämättä oo moite vaan semmonen huomautus et älysitkös, et tän ois voinut tehdä toisinkin."

Työntekijöiden hiljaiselle tiedolle antamat merkitykset liittyvät siis asukkaiden hoitamiseen, jokapäiväisten työtehtävien tekemiseen ja työkavereiden ja työpaikan toimintatapojen tuntemukseen. Työntekijät haluaisivat hyödyntää hiljaista tietoa vielä nykyistä enemmänkin. Kokeneemmilla työntekijöillä on paljon tietoa ja kokemusta työn teosta nimenomaan tässä työyhteisössä ja he ovat päätyneet tiettyihin työtapoihin omien kokemustensa perusteella ja kokeneet nämä työtavat tehokkaiksi ja hyväiksi. Hiljaisen tiedon jakamiseen ja tehokkaampaan hyödyntämiseen tarvitaan kuitenkin asenteiden muutosta, jotta pystyttäisiin ottamaan neuvot ja ohjeet vastaan ja keskustelemaan rakentavasti työn tekemisestä.

Ammatillinen tieto

Toiseksi yksilöllisen tiedon alaluokaksi muodostui ammatillinen tieto. Ammatilliseksi tiedoksi nimettiin merkitykset, jotka liittyivät työntekijöiden henkilökohtaiseen tietoon, työryhmän tietoon sekä koulutuksesta saatavaan tietoon. Työntekijät kuvasivat ammatillista tietoa puhuessaan erityisesti osaamisesta, koulutuksesta, työryhmän toiminnasta, työn kehittämisestä ja työn kuormittavuudesta.

Ammatillinen tieto on työntekijöiden mukaan todella tärkeää, sillä terveydenhuoltoalalla ja erityisesti kehitysvammaisten kanssa työskennellessä vaaditaan vahvaa erityisosaamista ja ammatillista tietoa sekä myös tiedon päivittämistä. Työntekijöiden mukaan heidän on jatkuvasti pysyttävä ajan hermolla ja hankittava uutta tietoa liittyen muun muassa asukkaiden terveydentilojen muutoksiin.

Työntekijät kokevat, että moniammatillisessa työryhmässä on paljon tietoa. He pitävät ammatillista tietoa todella tärkeänä ja arvostavat työryhmänsä tietoa. Työntekijöiden mukaan eri ihmisillä olevaa erilaista tietoa halutaan hyödyntää ja se myös koetaan työryhmän vahvuudeksi. Työntekijät arvostavat työryhmässä olevaa ammatillista tietoa ja koulutusta ja sitä jopa korostetaan erotukseksi muista ryhmistä. Työyhteisössä pyritään työntekijöiden mukaan hyödyntämään kaikkien työntekijöiden vahvuuksia.

”Mun mielestä meillä aika hyvin kuitenkin pyörii se et käytetään niiden ihmisten vahvoja puolia hyväks, ketkä niinku osaa mitäkin. Miun mielest tällasessa moniammatillisessa työryhmässä ni, se on enemmänkin sellanen vahvuus ku sellanen aivan sellanen et liikaa kuormitetaan, et oletetaan et se aina tekee noi.”

”Hyödynnetään ja arvostetaan sitä ammattitaitoa että meillä on kuitenkin silleen moni ammatti-ihminen tuolla”

”Yksityiset on ihmeen suurennuslasin alla. Tuolla kaupungilla on kouluttamatonta työvoimaa ym. ja niihin ei puututa, mut täällä ei kyl oo, niihin puututaan kyl heti.”

Työntekijät kuvaavat ammatillisen tiedon puutetta kuormittavaksi. Erityisesti asukkaiden terveydentilan huonontuminen kuormittaa, jos työntekijä ei tiedä, miten auttaa asukasta ja hoitaa häntä parhaalla mahdollisella tavalla. Työntekijät kokevat tällaisen tiedon hankkimisen kuitenkin vaikeaksi. Tietoa ei ole helposti saatavilla, eikä tiedetä, keneltä voisi kysyä apua. Työntekijöiden mukaan ammatillinen tieto lisääntyy sitä mukaa, kun he oppivat tuntemaan paremmin asukkaita ja arvioimaan heidän terveydentilaansa ja sitä kautta löytämään parhaat tavat hoitaa asukasta. Asukkaiden on vaikea ilmaista omaa terveydentilaansa, joten arviointi on työntekijän vastuulla. Työntekijöiden mukaan he pyrkivät löytämään tehokkaimmat ja parhaimmat tavat hoitaa asukasta ja pitämään heidän elämänlaatunsa hyvänä. Ammatillista tietoa tarvitaan siis paljon.

”Et se mikä tätä kuormittaa ni on just se et ku ne asukkaat on huonossa kunnossa. Et se ole raakaa tässä työssä. Et me ei saada niitä hoitoo. Et pitäs auttaa ihmistä mut ei tiiä miten auttais.”

”Ja kun tää meidän asukasaineisto on tämmöstä, että täällä ei parempaan päin mennä. Ett se pitäis vaa meidän löytää ne asiat, miten me niitä hoidetaan ja miten elämänlaatu olis hyvää.”

Työntekijöiden mukaan heillä on iso vastuu työssään ja esimiehet luottavat työntekijöiden ammattitaitoon. Tämän vastuun kantamiseen tarvitaan kuitenkin riittävästi ammatillista tietoa. Jos tietoa ei ole riittävästi, se työntekijöiden mukaan vaikuttaa myös vastuun kantamiseen ja näkyy epävarmuutena. Työ on työntekijöiden mukaan haasteellista ja heille on annettu vapaus hoitaa työtehtävät parhaaksi katsomallaan tavalla. Ammatillisen tiedon puute voi siis kuormittaa työntekijää, jos hän ei koe selviytyvänsä haasteista eikä luota omaan tietoonsa ja osaamiseensa.

”Ja siihen varmaan moni asia perustuukin, ku ne (esimiehet) luottaa siihen et kyl työ sen osaatte. Ja kuitenkin sit itellä voi olla semmonen olo, et osataanks me nyt sitä vai ei.”

” -- ollaan aika paljo kuitenkin vastuus siit omast työstä et vaikka meillä on niin ku pomot ja silleen mut et hyö on niinku tavallaan antaa meille myöskii sitä vapautta ni se on mun mielestä aika haastavaa että osaa tavallaan pystyy suoritumaan siit vastuusta mikä on niinku annettu.”

Työntekijät kuvaavat ammatillista tietoa myös erityisosaamisalueiden kautta. Työntekijöiden vahvuuksia ja erityisosaamisia halutaan hyödyntää ja käyttää työyhteisössä. Työntekijät kuvaavat työnkuvaansa ja eri työntekijöiden roolia usein erityisosaamisalueiden kautta: jos työntekijä osaa ja haluaa tehdä tiettyjä asioita, se usein annetaan hänen vastuualueekseen. Jos työntekijä pitää vaikkapa askartelusta, hänen tehtäväkseen melko luonnollisestikin asettuu asukkaiden kanssa askartelu. Toisaalta toinen saattaa osata paremmin erilaiset pienet korjaustehtävät, jolloin hänelle saattaa tulla enemmän vaikkapa remontointiin liittyviä tehtäviä. Näitä vastuualueita ei kuitenkaan ole kirjattu työntekijöiden mukaan työnkuviin, vaan vastuut eri asioista ovat jakautuneet melko luonnollisesti työntekijöiden kesken erikoisosaamisalueiden mukaan. Työntekijöiden mukaan vastuualueiden jakaminen omien erityisosaamisalueiden kautta toimii ja työntekijät kokevat positiivisena sen, että he saavat hyödyntää omaa tietoaan ja toteuttaa vahvuuksiaan. Toisaalta taas osa työntekijöistä kaipaa vaihtelua työtehtäviin ja he haluaisivat oppia ja kokeilla erilaisia asioita.

”Toiset tykkää tehdä jotain laatujuttuja ja jotain. Ja kyllähän se tekee kun meillä on yks mies täällä niin hän tekee herkemmin sit taas näitä remonttihommia, autonhuoltoa, siis nää jakautuu vähän näin.”

” -- omia erikoisosaamisia mitä mä osaan onneks täällä toteuttaa. Mä oon hyvin semmonen pedantti ihminen ja teen sen kautta hyvin paljon asioita sitte jotka liittyy tähän asukkaisiin ja tähän sisustukseen ja tähän siis ulkoiseen hyvinvointiin ja hyvin paljon oon täällä sisustanut ja ommellut ja sit tommosia kädentaitoja”

Työntekijät kertovat haluavansa hyödyntää kaiken mahdollisen tiedon esimerkiksi ongelmatilanteissa. Työntekijöiden mukaan asukkaiden hoitoon liittyvistä asioista puhutaan paljon ja muita pyritään myös auttamaan ja neuvomaan tarvittaessa ja näin hyödyntämään kaikkien ammatillista tietoutta eri asioista sekä myös tuomaan esille omaa ammatillista tietoa. Työntekijät kokevat yhteiset keskustelut työryhmän vahvuudeksi.

”Puhutaan tosi paljo et se on niinku meitä myöskii vahvuus sit se täs työpaikalla et myö niitä asioita mitä on asukkaitten tai jotain muita niin puhutaan keskenämme kahvipöydäs tai aamul”

Koulutuksista saatavaa ammatillista tietoa kaivataan useissa kommentteissa lisää. Työntekijät kokevat kehitysvammaisten kanssa työskentelyn haastavaksi ja oman tietomäärän joskus riittämättömäksi uusien tilanteiden käsittelyyn. Työntekijät korostavatkin koulutuksesta saadun tiedon merkitystä ja he toivoivat lisää koulutusmahdollisuuksia tasapuolisesti kaikille. Ammatilliset tiedot ja taidot lisääntyvät työntekijöiden mukaan kaikenlaisissa koulutuksissa, mutta erityisesti he haluaisivat löytää vastauksia omiin tiedontarpeisiinsa. Työntekijät haluaisivat lisää tietoa asukkaiden erityispiirteiden huomioimisesta ja niihin liittyvistä haasteista. Tilanteet muuttuvat asukkaiden vanhetessa, jolloin heille saattaa tulla uusia terveydellisiä ongelmia. Työntekijöiden mukaan he tarvitsevat lisää tietoa ja koulutusta selviytyäkseen muuttuvista tilanteista. Työntekijät toivovat kaikille yhteistä koulutusta, jossa käsiteltäisiin näitä mahdollisesti tulevaisuudessa ilmeneviä tai jo tällä hetkellä olevia terveydellisiä muutoksia. Tällöin tieto tulisi kaikille yhtä aikaa.

”Ehkä enemmän voisi olla näitä koulutuksia ja muita, mutta onhan ne tietysti rahallisesti firmalle. Ja kaikkien pitäisi tietysti päästä johonkin välillä.”

” Et ois ihan hyvä, et noita koulutuksia ois ja niitä onkin nyt niitä, et jos tulee jotain, niin sitten mennään niihin koulutuksiin. Just tälläsii pieniä osa-alueita, että niin kun tää miun oma asukas, et kun hänellä on seksuaalisuus kauheen iso asia. Niin just tää, et ois ollu tos koulutus kehitysvammaisen seksuaalisuus ja niihin suhtautuminen”

" - - kyllä se on semmosta, että nämä asukkaat vanhenee koko ajan. On jännä huomata, miten paljon niistä tulee niitä muutoksia, on dementiaa ja. Ihan näihin asioihin olis hyvä saada lisää tietoa. Ja just semmosta, että pääsis kaikki semmosee koulutukseen, sanotaan vaikka dementiaa ja se tulis yhtä aikaa se tieto."

Vaikka koulutusten merkitystä korostetaankin, toisaalta koulutukset koetaan kuitenkin hyödyttömiksi. Työntekijöiden mukaan kaikki koulutukset eivät välttämättä tarjoa paljon uutta, koska heillä jo paljon ammattitaitoa ja tietoa. Työntekijät kokevat tällöin koulutukset usein turhiksi. Sopivia koulutuksia kehitysvammaisten hoitamisesta on työntekijöiden mukaan myös tarjolla liian vähän. Työntekijät kuitenkin tarvitsevat jatkuvasti lisää tietoa ja jos tieto ei ole tarjolla koulutusten kautta, se pitää olla valmis etsimään itse.

"Et se on varmasti meidän alalla se ongelma et ei oo sellasta koulutusta et, no onhan noita joitakin käyty, et ku tulee tän verran niinku pikkasen asiaa, ja sit tulee kaikkee muuta. Et se on ihan sama sitten, et tulee sellasta asiaa et me varmaan ite tietään paremmin ku joku kouluttaja. Et se on vähän turhaa se."

"Kehitysvammaapuolella ku on nii vähä koulutusta ni se, että mei pitää ite sitä tietoa niinko hankkia, olla valmiita hankkimaan ite ja niinko siis ollaan aika paljon kuitenkin vastuus siit omasta työstä"

Työntekijöiden mukaan erilaiset koulutustaustat ja erilainen osaaminen vaikuttavat osaltaan työn tekemiseen. Osalla työntekijöistä on sairaanhoitajan koulutus, jolloin tietoutta asioista on enemmän. Työntekijät kokevat erityisesti sairaanhoitoon liittyvien termien käytön haastavaksi erilaisten koulutustaustojen takia ja tämä vaikeuttaa osaltaan tiedon omaksumista.

Työntekijöiden ammatilliselle tiedolle antamat merkitykset liittyvät työntekijöiden erityisosaamisalueisiin, koulutuksiin sekä työryhmän erilaisiin tietoperustoihin. Ammatillinen tieto on oman työn tekemiselle todella tärkeää ja merkityksellistä. Hoitoalalla työn tekeminen pohjautuu usein todella vahvasti työntekijöiden ammatilliselle tiedolle. Ammatillisen tiedon puute koetaankin todella kuormittavaksi. Ammatillinen tieto on työn tekemiselle tärkeää.

4.2 Tiedon merkitys työyhteisön työssä

Tiedolla on useita merkityksiä koko työyhteisön työssä. Tieto liittyy tietoon ja valtaan sekä ongelmanratkaisuun, päätöksentekoon ja tiedolliseen tukeen. Nämä merkitykset ovat siis selkeästi kytköksissä yhteisöön tai yhteisöllä olevaan yhteiseen tietoperustaan. Tällöin tieto korostuu työryhmän yhteisenä toiminnan välineenä tai työkaluna.

Tieto ja valta

Tiedon ja vallan luokkaan nousi aineistosta erityisesti tiedon kulkuun ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen liittyviä merkityksiä. Työntekijät puhuivat tiedon ja vallan yhteydestä erityisesti kuvatessaan tiedonkulkua, työnjakoa, työntekijöiden koulutusta ja työyhteisön toimintaa. Työntekijöiden mukaan valtaa työyhteisössä voidaan saavuttaa kahta kautta. Ensinnäkin valtaa voidaan saada ammatillisella tiedolla. Toiseksi valtaa voidaan saada hankkimalla työryhmän tai työntekijöiden asioihin liittyvää tietoa. Tieto nähdään vallankäytön välineenä.

Työryhmään kuuluvilla henkilöillä on hyvin erilaisia koulutustaustoja. Työntekijöiden mukaan koulutuksella ja osaamisella sekä saadaan että otetaan valtaa. Toki on luonnollista, että esimerkiksi lääkevastuu on sellaisella ihmisellä, joka tietää riittävästi lääkkeitä ja niiden antamisesta koulutuksensa kautta. Valta-asetelma kuitenkin korostuu joskus tarpeettomasti. Työntekijöiden mukaan he kokevat joskus itsensä todella epätasa-arvoiseksi erilaisen koulutuksen omaavien työntekijöiden kanssa, eivätkä koe saavansa yhtä paljon arvostusta. Työntekijät kokevat, että erilaisia koulutuksia ja osaamista tulisi arvostaa yhtä paljon. Toisaalta työntekijöiden mukaan he eivät aina

edes itse osaa arvostaa omaa osaamistaan ja koulutustaan ja alistuvat tällöin mielestään osaavamman työntekijän ylivaltaan. Jos työntekijöillä ei ole yhteistä tietoa tietystä asiasta, voidaan tieto siis kokea vallankäytöksi. Tällöin yksilöllisen tiedon kautta voidaan käyttää valtaa ryhmässä.

”Et en niinku minä ainakaan koe semmosta oikeeta arvostusta siihe, ollut koulutusta ja osaamista vähän eri puolilla.”

”No kyllähän siellä jollain taitaa olla (valtaa), ainakin haluaa kovasti itse ja ottaa niinku tavallaan sitä valtaa ja me yritetään pitää sitten, että. Tarttuu helposti sellaisiin asioihin, mitkä minäkin voisin vaikka itse hoitaa ihan hyvin, enkä haluakaan siihen kehtään toista sönkimään niin alkaa niinku.”

”Mul on ehkä pari sellasta työparia, kun jotenkin tuntuu, että ne on niin päteviä, osavia kaikessa, tuntuu sillo, että mä osaan kyllä mutta pitäs vaan pystyy rohkeesti sanoo. Ei alistua niinku sen toisen ylivaltaan.”

Työntekijöiden mukaan valtaa voidaan saavuttaa myös hankkimalla tietoa työyhteisöön ja muihin työntekijöihin liittyvistä asioista. Työntekijä saattaa esimerkiksi saada tiedon jostain asiasta aikaisemmin kuin muut työntekijät ja käyttää tätä tietoa hyväkseen. Työntekijät kokevat tämän vallan käytöksi. Työntekijät pitävät vääränä esimerkiksi sitä, että muut tietävät ennemmin vaikkapa työn jatkumiseen liittyvistä asioista. Tieto ei kulje heidän mukaansa aina reilusti kaikille yhtä aikaa, vaan välikäsien kautta, jolloin tieto saattaa vääristyä. Toisaalta jo pelkästään se, että muut työntekijät saavat tiedon aikaisemmin koetaan vallan käytöksi.

”Mut esimerkiksi niinku että muitten henkilökunnan asiat ei kuulu, niinku esimies voi ite esittää ne suoraan sille henkilölle. Ei hänen tarvi niinku kertoa, ku ne ei kuulu toiselle työntekijälle. Ja sekin et jos siul vaik työt jatkuu, niin ei se kuulu ekana vaik miulle, et jollain toisella jatkuu työt.”

”Toisille kerrotaan jotain asioita ja toisille ei. Toisien kanssa ollaan enemmän kavereita ja toisien kanssa on ihan puhtaasti työsuhde, joka sekään ei ole välttämättä ihan paras mahdollinen.”

”Tuntuu välillä, että asiat hoituu, meidän talon asiat hoituu vaan sen yhden henkilön kautta. Ja sit sieltä tulee että asiat, ei niinku tuu meidän kaikkien tietoon, että pätkii välillä tuo tiedonkulku. Tiedonkulku ei oo tarpeeks semmosta rehtii ja reilua.”

Työntekijöiden mukaan valtaa käytetään myös välitettäessä esimieheltä saatua tietoa muille. Vuorotyön takia työntekijät kohtaavat harvoin toisiaan ja tämän takia käytetäänkin viestivihkoa, johon kirjoitetaan muun muassa esimieheltä tulleet tiedotusasiat. Asioiden kirjaamatta jättäminen koetaan työntekijät mukaan tiedon panttaamiseksi ja vallankäytöksi. Työntekijät toivoisivatkin, että esimies kertoisi asian kaikille tai vaihtoehtoisesti kirjoittaisi viestin itse vihkoon. Tällöin tieto tulisi reilusti kaikkien tietoon ilman välikäsiä. Vallan käytön kokeminen liittyy työntekijöiden mukaan usein nimenomaan tiedonkulkuun.

”Tai sit jos sieltä viestitetään tänne jotain asiaa niin miksi ei voi sanoa kaikille? Et se sanotaan vaan jollekin yhdelle ja se kannattaa laittaa ylös. Ja sit niistä tulee näitä selkkauksia, et onhan niitä sanottu.”

”- - esimerkiksi esimies kirjais tohon, meillä on viestikansio, johon kirjataan asioita. Että hän kirjais asioita, mitkä hän haluaa, että tehdään ja touhutaan. Kaikki pienimmätkin asiat, niin ei tarttis kenenkään kyseenalaistaa.”

Työyhteisössä käytetään työntekijöiden mukaan valtaa myös tietynlaisten ryhmittymien kautta. Osa työntekijöistä muodostaa keskenään ryhmittymiä, joissa keskustellaan erilaisista asioista kuin muiden työntekijöiden kesken. Työntekijöiden mukaan jo tietyn ryhmän kokoontuminen koetaan vallan käytöksi. Työntekijät kokevat, että ryhmittymissä keskustellaan ryhmän ulkopuolisista henkilöistä negatiiviseen sävyyn.

”Jotakin työntekijää on kohdeltu väärin ja sitä tottakai sitä niinku puhutaan ja keskustellaan ja sitä on yhtä sun toista sanomista ni ja sitte on ehkä meillä ollu tämmösiä kuppikuntia jotka tota niin sitte ite ketkä luulee et joo että puhutaan minusta ja mitähän nyt tuolla ja siis semmosta.”

”Jos nyt puhuu kahvipöydässä tietyistä asioista mist tekee mieli puhua niin hän ei puhu, koska jos siin on joku ihminen istumassa, joka on hyvää pataa x kanssa et se tietää et se puhuu kuitenkin jossain vaiheessa x:lle.”

Ongelmanratkaisu, päätöksenteko ja tiedollinen tuki

Tähän alaluokkaan jäsenyi kuvauksia, joissa kaikissa tieto korostui erityisesti työryhmän toiminnan välineenä tai työkaluna. Työntekijät puhuivat paljon tiedosta liittyen ongelmanratkaisuun, päätöksentekoon ja tukeen.

Kun työssä tulee ongelmia tai vaikeuksia, joita ei itse osata ratkaista, työntekijöiden mukaan käännytään tyypillisesti muiden työntekijöiden puoleen. Useimmiten apua ongelmanratkaisuun haetaan sen hetkiselältä työparilta, mutta jotkut työntekijät taas kertovat kääntyvänsä useimmiten sen henkilön puoleen, jonka kokevat läheisimmäksi. Työntekijöiden mukaan työryhmä keskustelee yhdessä vaikeista asioista ja kaikki haluavat auttaa toisiaan. Työntekijät puhuvat paljon asukkaisiin liittyvistä asioista ja pyrkivät ratkaisemaan ongelmia yhdessä pohtimalla ja miettimällä.

”Vaikeassa paikassa kääntyy toisten työntekijöiden puoleen. Kun ongelma ilmenee, siitä puhutaan työpaikalla muiden työntekijöiden kanssa (ei odoteta esimerkiksi palaveriin).”

”Yleensä me koitetaan keskenään aina jutella, et jos on jotain, et mitäs nyt tehdään. Et sanotaan, et kahvipöydässäkin me keskustellaan jonkun lääkityksestä tai jotain, et pitäiskö sitä tiputtaa tai nostaa tai jos on joku hankala tapaus niin kun omainen vaikka niin sit keskenään sitten vähän jaetaan sitä hommaa.”

Työntekijöiden mukaan päätöksiä tehdään sekä yksin, parin kanssa että ryhmässä. Vuorotyön takia kaikissa päätöksentekotilanteissa ei voida ottaa jokaisen mielipidettä huomioon, sillä päätöksiä on tehtävä joskus nopeastikin. Työntekijät kokevat päätöksenteon epävarmuutta aiheuttavaksi asiaksi. Epävarmuus liittyy etenkin sellaisiin tilanteisiin, joissa päätös pitää tehdä yksin. Päätöksentekoa helpottaakin muiden työntekijöiden tietojen ja mielipiteiden hyödyntäminen. Työntekijöiden mukaan päätöksiä on helpompi tehdä, jos voidaan keskustella yhdessä muiden kanssa ja hyödyntää kaikkien

tietoa asiasta. Työntekijät kokevat päätöksen kritisoinnin jälkeenpäin turhauttavaksi.

”Meillä on omat asukkaat kaikilla ja pääasiassa omat hoitajat hoitaa silleen vie lääkäriin. Mut sit jonkun kohdalla on tehtävä päätös et nyt tilataan aika, et ei voi enää oottaa et oma hoitaja tulee. Päätöksiä on tehtävä. Mut yleensä siihen jonkun toisenkin mielipiteen kysyy mut onhan niitä tehtävä yksinkin siinä tilanteessa.”

”Kyl me pyritään siihen, että asioista puhutaan ja keskustellaan ja että sitä kautta niinku tulee, että aika vaikee kun tehään vuorotyötä niin että on pitkiä vapaita ja yöt aina, että ei olla kaikki koossa, että pienellä porukalla tehään päätökset

”Aina ku tekee jotai päätöstä kyl mää aina hirveesti sitä mietin ja aattelen että onks tää nyt oikeen siit epävarmuudest huolimatta pitää pystyy sitte kummiski toimimaan -- meillä useesti tulee sanomista ku joku on tehny jonku päätöksen esimerkiks yövuoros yksin tai päivävuoroski nii sitte tavallaa ku toiset käy sitä kritisoimaan ni se tuntuu kauheen pahalle koska siin tilantees ite on aatellu et tää on nyt ainut oikee ja tälleen miu pitää tehä nii –”

Tieto tehdyistä päätöksistä ei kuitenkaan työntekijöiden mukaan kulje aina riittävän hyvin. Esimiesten tekemiä päätöksiä ei tiedoteta aina riittävän hyvin: esimerkiksi työntekijävaihdoksiin liittyvistä asioista ei ole työntekijöiden mukaan kerrottu aina tarpeeksi. Esimiesten tekemiin päätöksiin myös toivottaisiin enemmän perusteluja. Osaltaan ongelma liittyy työntekijöiden mukaan myös tiedon kirjaamiseen. Päätöksiin liittyvän tiedon tulisi työntekijöiden mukaan tulla mahdollisimman nopeasti kaikille työntekijöille.

”Että kun tehdään päätöksiä, niin toivois vähän perusteluja, ei meidän tarvitse olla mukana päätöksenteossa, mutta niitä perusteluja vähän. Se ehkä lisäis vähän sitä motivaatiota.”

”Meille on tullut uusia työntekijöitäkin, eikä mitään kerrottu, vaan yhtäkkiä katsoo, että on nimi listassa että kukas tää on, että oletteko kuullut tällaisesta. Tai saattaa olla, että meillä on joku sijainen joka lähtee jonnekin töihin tai pois meiltä toiseen yksikköön ja minkä takia, me ei voida niinku käsittää.”

”Kun esimies tulee naapurista sanomaan sille joka on työpaikalla, siellä on usein kaksi, kertomaan, että nyt tää asia on ratkaistu näin ja näin, ne yleensä liittyy sijaisiin tai tavaroihin. Niin oletetaan, kyllä minäkin oletan, että kun kerron asian yhdelle tai kahdelle ihmiselle, niin ne vie sen joko kirjoihin tai kansiin tai kertovat muille, mutta se ei toimi.”

Työntekijöiden tekemistä päätöksistäkään ei tieto aina kulje riittävän hyvin. Jos on tehty muutoksia esimerkiksi työjärjestyksiin, työntekijät kokevat, että asiat tulisi selvittää riittävän hyvin kaikille. Pelkkä eksplisiittinen, kirjattu tietoa ei työntekijöiden mukaan aina riitä tiedon siirtymiseen käytäntöön. Työntekijät toivoisivatkin enemmän yhteistä keskustelua ja pohtimista liittyen vaikkapa uusiin työmenetelmiin. Yhteisten päätösten kritisointi koetaan turhauttavaksi.

”Tilanteissa, esim. palavereissa, joissa paikalla ei ole kaikki työntekijät on ikävä tehdä päätöksiä, mutta kun ihmiset eivät tule päätöksentekotilanteisiin mukaan. Sitten kritisoidaan kun ollaan päätetty pienellä porukalla jotain. Kaiken pitäisi olla kirjallisena, mutta kokee itse, että kirjallista tietoa on vaikea löytää ja siksi asiat pitäisi myös selittää kaikille.”

”On kyllä tullut vähän sitä niin, että jotkut ovat olleet sitä mieltä, että nuo on päättänyt nuo ja se tieto ei ole kulkenut riittävän hyvin muille, että joitain muutoksia on tullut.”

”Vaikka se sanallisesti todetaan, esim. nää työjärjestykset, et ne sanallisesti todetaan, että ne on hyvät, mut sit kumminkin palataan niihin pikku hiljaa niihin. Kyllä ne on ryhmissä päättänyt, että tehdään sellaista lippua sinne ja sellaista tänne, kun he joutuu miettimäänkin sitä, mut sit taas siinäkin käy niin, että toiset toteuttaa sitä lippua ja lappua ihan säntillisesti, eihän meillä mikään voi olla koskaan, että näin ja näin, mutta että on ne ohjenuorat, ja toiset ei välitä mitään.”

Työntekijät kokevat muilta saadun tiedollisen tuen tärkeäksi. Erityisen tärkeäksi koetaan muiden työntekijöiden antama tuki. Jotkut työntekijät kertoivat hakevansa tukea läheisiksi kokemiltaan työtovereilta, mutta työntekijät koki tarvittaessa saavansa tukea kaikilta muiltakin työntekijöiltä tukea. Useimmiten työntekijät puhuivat tuesta, kun he kuvasivat ongelmatilanteita ja niissä syntyviä tiedollisia tai muita tarpeita. Tiedolla on siis työyhteisössä tärkeää myös tuellisena muotona.

”No työkavereita (saa tukea) tai sitten jos tarvii enemmän tukea niin noilta pomoilta.”

”Jokaisella on sit omia vahvuuksia, mitkä auttaa sit taas siihen, et se homma toimii. Koska kaikki ei osaa kaikkee.”

”No ihan työryhmältä yleensä (saa tukea), ja sitten jos nimeäis iha jotai ihmisiä nii kyl-

lähä esimerkiks x ja x on miulle semmosii et jos miulla on joku asia mitä mää mietin ja mitenköhän pitäs tehdä ni mä useest kyl hööltä sitte et x on semmone ihmine joka on ollut töissä kehitysvamma puolel x vuotta melkeen kohta, onkoha ollu jo nii kaua, nii kuitenkin hänel on sellasta ammattitaitoo hirveen paljo ja sit taas x on sellane rauhalline ihminen et miun on niilt hirveen helppo mennä kysymään enkä koe koskaan et hyöaattelis että no onpas tuo x hölmö ku se ei ymmärrä, et just hööllt mä niinku saan.”

Työntekijät kuitenkin kaipaavat enemmän tiedollista tukea. Kaikista asioista ei työntekijöiden mukaan puhuta riittävästi. Työntekijät mukaan joskus on vaikea puhua negatiivisista asioista, koska he pelkäävät toisen reaktiota. Työntekijöiden mukaan toisten neuvominen tai tiedollisen tuen tarjoaminen saatetaan kokea negatiivisesti. Monet työntekijät kuitenkin korostavat sitä, että haluavat itse tietää esimerkiksi, jos ovat tehneet jotain väärin ja toivovat tarvittaessa muiden auttavan ja neuvovan heitä.

”Kun toinen tekee väärin (virhe työssä) siitä ei sanota toiselle. Ei haluta loukata. Jos on jo aikaisemminkin tullut sanottua.”

”Miun mielestä sellaseen pitäis puuttua, että jos joku tekee toisinaan jotakin hölmöä, niin kyl siihen ku me ollaan kuitenkin aikuisia ihmisiä, niin kyl miun mieles kaikkien pitäis niinku kestää sellanen asia että... Ei sitä nyt tarvii töksäyttää sitä asiaa, et voihan sen sanoo ihan nätisti et nyt täs tuli virhe ja hoidetaan ens kerralla asiat tehään vähän toisin.”

”Jos mä oon jakanu väärin lääkkeitä tai oisin antanu joskus väärin lääkkeitä nii kyl mää niinku ihan ehdottomasti haluan et miulle sanotaan siitä et mää voin, koska mää pystyn antamaan ne oikein ja pystyn jakamaan ne oikein ni mä haluan myöski skarpata siin asiassa.”

Koska lähiesimies ei työskentele samassa rakennuksessa, hänen puoleensa ei voi kääntyä enää niin usein kuin silloin, kun esimies oli läsnä joka päivä. Esimiehellä olevaa tietoa ei voida siis hyödyntää riittävästi. Tämä koetaan ongelmalliseksi. Koska esimies ei työskentele päivittäin samassa tilassa työntekijöiden kanssa, koetaan, ettei hän myöskään tiedä riittävästi työyhteisön asioista. Tällöin hänellä ei myöskään ole riittävästi tietoa työyhteisön arjesta, jotta hän voisi tukea ja auttaa työntekijöitä ongelmissa. Työryhmän merkitys tiedollisen tuen antajana korostuu, kun esimies ei ole läsnä.

”Tietysti siinä on se, että silloin hän oli joka päivä paikalla se helpotti kysymistä, kun nykyäänkin tulee monta kertaa mieleen joku juttu, mutta sitä vaan pohditaan sitten keskenään.”

”Kyl miun mielest hän on kuitenkin semmonen ihminen kenen puoleen meidän pitää ekana kääntyä, niin jos hän ei edes tiiä mitä talossa tapahtuu tai missä kunnossa ja miten asukkaat voi, niin miun mielest silloin ollaan aika heikoilla eväillä.”

Tiedollinen tuki, ongelmanratkaisu ja päätöksenteko korostuvat siis erityisesti silloin, kun puhutaan tiedosta työryhmän toiminnan välineenä tai työkaluna. Tieto on todella tärkeää työryhmälle ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotilanteissa. Työntekijät pohtivat yhdessä ongelmia ja pyrkivät käyttämään koko työryhmän tietoa hyväkseen ongelmanratkaisussa. Päätöksiä tehdään myös usein koko ryhmän kesken. Työntekijöiden mukaan päätösten tekeminen ja ongelmanratkaisu on helpompaa, jos he pystyvät keskustelemaan asioista muiden työntekijöiden kanssa. Yhteisesti jaettu tieto tuo varmuutta päätöksiin. Yhteinen tieto ja tiedon jakaminen on siis tärkeää työryhmän toiminnan kannalta.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Pohdinta

Tutkimuksen tutkimustehtävänä oli: *Mikä on tiedon merkitys omassa työssä?* Nämä merkitykset kytkeytyvät sekä yksilöön että työyhteisöön. Tieto voi siis olla joko henkilökohtaista, yksilön omaisuutta tai sitten se voi olla yhteistä, vuorovaikutuksessa tuotettua tietoa. Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen tuloksia ja suhteutetaan niitä organisaatioviestinnän kirjallisuuteen ja pyritään tätä kautta nostamaan tuloksia ylemmälle tasolle. Luvun lopussa arvioidaan tutkimusta.

Tutkimuksessa hiljaiseksi tiedoksi käsitettiin sellaiset työntekijöiden tiedolle antamat merkitykset, jotka koskivat jokapäiväistä työn tekoa, työssä oppimista ja työssä kehittymistä. Hiljainen tieto liittyi useimmiten yksilön omaan, henkilökohtaiseen tietoon. Työntekijät kokevat hiljaisen tiedon todella tärkeäksi. Hiljaisen tiedon merkitys on suuri jokapäiväisen työn tekemisessä ja työtehtävistä suoriutumisesta. Hiljaisen tiedon karttuessa toiminta asukkaiden ja muiden työntekijöiden kanssa helpottuu ja työtehtävien tekeminen sujuu rutiinilla. Kun työntekijä oppii tuntemaan asukkaat, osaa hän päätellä pienistäkin vihjeistä, millä tuulella asukas on tai mikä häntä mahdollisesti voisi vaivata. Työntekijät toimivat työyhteisössä hiljaisen tiedon avulla: Muiden työntekijöiden toimintatapojen tunteminen auttaa työskentelyssä ja helpottaa yhteistyötä. Hiljainen tieto lisääntyy työntekijöillä pikku hiljaa jokapäiväisiä työtehtäviä tehdessä ja kokemuksen karttuessa. Huotarinen, Hurmeen ja Valkosen (2005, 66–67) mukaan ihmiset pystyvät toimimaan organisaatiossa nimenomaan hiljaisen tiedon avulla. Choon (2000, 395) mukaan

hiljaista tietoa opitaan vähitellen kokemalla ja tekemällä työtehtäviä. Hiljaisella tiedolla on siis suuri merkitys työntekijöiden omalle työlle ja työtehtävistä suoriutumiselle.

Hiljaiseen tietoon liittyy kuitenkin joitakin ristiriitaisuuksia. Vaikka hiljainen tieto koetaan tärkeäksi, työntekijät kokevat, ettei kokeneempien työntekijöiden neuvoja ja apua arvosteta, vaan neuvot saatetaan kokea hyvinkin negatiivisesti. Negatiivinen suhtautuminen on johtanut siihen, että työntekijät eivät edes halua neuvoa toisiaan, sillä pelätään, että toinen loukkaantuu tai suuttuu neuvoista. Choon (2000, 395–397) mukaan hiljaisen tiedon tärkeimmät lähteet ovat organisaation kokeneet ammattilaiset. Työyhteisössä korostettiin hiljaisen tiedon kertymistä oman kokemuksen kautta, eikä esimerkiksi kokeneempien työntekijöiden neuvojen avulla. Arvokkaan hiljaisen tiedon siirtyminen on työyhteisölle kuitenkin todella tärkeää, sillä lähivuosina yhteisöstä jää useita henkilöitä eläkkeelle. Näillä henkilöillä oleva hiljainen tieto täytyisi siirtää nuoremmille työntekijöille. Choon (2000, 395–397) mukaan hiljaista tietoa voidaan siirtää myös tarkkailemalla ja jäljittelemällä sekä erilaisissa perehdyttämiskoulutuksissa, mutta tiedon jako vuorovaikutuksen kautta on myös todella tärkeää. Hiljaisen tiedon siirtämistä tulisikin pohtia työyhteisössä tarkemmin. Tutkijat ovat tosin esittäneet eriäviä mielipiteitä hiljaisen tiedon siirtämisestä. Hiljainen tieto on vaikeasti ilmaistavissa, eikä henkilö välttämättä edes tiedä omaavansa hiljaista tietoa tai tunnista sitä sellaiseksi. Joidenkin tutkijoiden mukaan hiljaista tietoa voidaan siirtää vuorovaikutuksen kautta (ks. esim. Choo 2000, Nonakan & Takeuchin 1995 SECI-malli).

Hiljaisesta tiedosta puhuttaessa korostettiin työyhteisön ja työkavereiden toimintatapojen oppimista. Kun tunnetaan työyhteisön toimintatavat, pystytään työskentelemään tehokkaasti. Työntekijöillä on erilaisia tapoja tehdä

työtä, joten yhteinen työskentely helpottuu ja tehostuu myös sitä mukaa, kun opitaan tuntemaan toisten työskentelytapoja ja löydetään parhaimmat tavat tehdä yhdessä työtä. Työntekijöillä on siis henkilökohtaista hiljaista tietoa siitä, miten työyhteisö toimii ja minkälaisia työskentelytapoja siinä on. Linde (2001, 161) kuvaa hiljaista tietoa yksilön henkilökohtaiseksi tiedoksi ryhmän identiteetistä, jäsenyydestä tai työskentelytavoista. Heatonin ja Taylorin (2001, 221) mukaan yhteisö kommunikoi ja toimii yhteistyössä nimenomaan hiljaisen tiedon avulla. Hiljainen tieto merkitsee omalle työlle todella paljon, sillä sen avulla pystytään toimimaan työyhteisössä tarkoituksenmukaisella tavalla ja suoriutumaan erilaisista työtehtävistä.

Osa työntekijöiden hiljaiselle tiedolle antamista merkityksistä liittyy yhteisön kulttuuriseen tietoon. Huotarin, Hurmeen ja Valkosen (2005, 69) mukaan kulttuurinen tieto sisältääkin paljon hiljaista tietoa. Kulttuurista tietoa työyhteisössä ovat muun muassa työntekijöiden tieto työyhteisön rutiinimaisesta toiminnasta, jota ohjaavat työntekijöiden yhteiset tavoitteet. Työntekijöillä on yhteiset näkemykset siitä, miten asiat tulisi juuri tässä työyhteisössä tehdä. Työntekijöillä on tiettyjä oletuksia siitä, miten työt tehdään ja miten ne tulisi tehdä. Kulttuurista tietoa ovat Huotarin, Hurmeen ja Valkosen (2005, 69) mukaan työntekijöiden toimintaa ohjaavat oletukset ja uskomukset sekä yhteisön arvot. Linden (2001, 161) kuvaus hiljaisesta tiedosta ryhmän sosiaalisena tietona lähestyy kulttuurista tietoa. Ryhmän sosiaalinen tieto on tietoa siitä, miten ryhmät tai organisaatiot toimivat, millaisia tapoja niillä on, miten päätöksiä tehdään ja miten tieto kulkee (Linde 2001, 160–162). Hiljaiseen tietoon liittyy siis sekä yksilöllisiä että yhteisöllisiä merkityksiä ja osaltaan hiljainen tieto liittyy kulttuuriseen tietoon.

Työyhteisössä pyritään hyödyntämään työntekijöiden ammatillista tietoa ja erilaisia erikoisosaamisalueita. Työntekijät korostavat ammatillisen tiedon

merkitystä työn tekemisessä. Terveystieteiden alalla ammatillisen tiedon merkitys korostuu ja tietoja on päivitettävä jatkuvasti. Työntekijät korostivat koulutusten merkitystä ammatillisen tiedon lisäämisessä. Vaikka koulutukset koetaan tärkeiksi, samalla kuitenkin kritisoidaan aikaisempia koulutuksia hyödyttömiksi. Työntekijät eivät ole saaneet aikaisemmista koulutuksista tarvitsemaansa tietoa ja he kaipasivat nimenomaan käytännönläheisempää koulutusta. Ammatillista tietoa siis halutaan ja tarvitaan lisää ja koulutukset koetaan tärkeiksi ammatillisen tiedon lähteiksi, vaikka niistä ei työntekijöiden mukaan saadakaan riittävästi tietoa. Ristiriitaista on myös se, että osa työntekijöistä kuvasi koulutuksia merkityksettömiksi, eivätkä halunneet osallistua koulutuksiin, mutta esimerkiksi puhuttaessa työssä kehittämisestä tai osaamisesta työntekijät kaipasivat kuitenkin enemmän tietoa ja koulutusta. Taustalla voi olla ajatus siitä, että koulutuksesta saatava tieto on hyvin teoreettista, eikä uskota, että sellaisella tiedolla olisi merkitystä jokapäiväisessä työn teossa. Tämä näkyy myös siinä, että työntekijät toivoivat lisää käytännönläheistä koulutusta, joka vastaisi heidän yksilöllisiä tiedontarpeitaan.

Koulutukselliset tarpeet näyttävät liittyvän erityisesti ammatillisen tiedon puutteeseen. Ammatillisen tiedon puute koetaan todella kuormittavaksi. Vaikka työntekijöillä on runsaasti ammatillista tietoa, koetaan että työssä vastaan tulevien uusien tilanteiden ratkaisu ja käsittely on vaikeaa. Työntekijät kaipaavat lisää ammatillista tietoa päätöksenteon ja ongelmanratkaisun helpottamiseksi. Ammatillisen tiedon hankkiminen koetaan ongelmalliseksi, vaikka sitä tarvittaisiinkin lisää. Asukkaiden terveydentilojen muuttuessa työntekijät tarvitsevat enemmän tietoa, jotta osaisivat hoitaa asukkaita mahdollisimman hyvin. Työntekijöillä ei välttämättä ole riittävästi informaatiota, puhdasta tietoa asioista, jotta he selviäisivät uusista ja haastavista tilanteista. Ammatillista tietoa kaivataan selkeästi lisää. Tilanteiden muuttuessa työntekijät tarvitsevat lisää sellaistaakin tietoa, mitä aikaisemmin ei ehkä ole koettu

merkitykselliseksi. Asukkaiden vanhentuessa esimerkiksi puutteellinen tieto dementiasta voi vaikeuttaa työtehtäviä ja asukkaan hoitamista. Starbuckin (1992, 716) mukaan työhön liittyvään oppimiseen tarvitaan joskus pelkästään puhdasta informaatiota. Oppiminen voisi siis helpottua, jos tietoa ammatillisesta tiedosta olisi enemmän saatavilla vaikkapa koulutuksen kautta. Ammatillinen tieto on siis todella tärkeää työntekijöiden omalle työlle ja tiedon puute taas kuormittaa työntekijöitä.

Tutkitun työyhteisön työntekijät antoivat tiedolle valtaan liittyvän merkityksen. Vallan ja tiedon yhteys liittyy työyhteisön yhteiseen tietoon. Työntekijät kokevat, että tieto tuo valtaa työyhteisössä. Valtaa voidaan saada hankkimalla sitä lisää tai omaamalla esimerkiksi koulutuksen kautta enemmän tietoa. Ongelmallista työyhteisössä on se, että tätä valtaa voidaan käyttää myös väärin. Tietoa käytetään tai epäillään käytettävän työyhteisössä vallan välineenä, joka taas aiheuttaa osaltaan lisää konflikteja. Työntekijät muun muassa epäilevät toisia tiedon panttaamisesta ja kokevat, että tätä tietoa käytetään toista työntekijää vastaan esimerkiksi konfliktissa. Valtaan liittyy myös kokemus siitä, että tiedonkulku ei ole riittävän tehokasta. Työntekijät kokevat, että tieto saattaa vääristyä, jos se tulee välikäsien kautta. Tiedon saaminen ennen muita koetaan myös vallan käytöksi. Lyonin (2005, 252–254) mukaan tiedolla ja vallalla on selvä yhteys. Jos työntekijällä on enemmän tietoa kuin muilla, hän voi myös saavuttaa korkeamman statuksen ja valtaa (Lyon 2005, 252–254). Työyhteisössä tiedolla saavutetaan valtaa ja erityisesti koulutuksesta saatavalla tai ammatillisella tiedolla voidaan saavuttaa myös korkeampi status.

Työntekijät antoivat tiedolle myös päätöksentekoon ja ongelmanratkaisuun liittyvän merkityksen. Tällöin tieto korostuu enemmän yhteisenä toiminnan välineenä tai työkaluna. Tieto auttaa tekemään hyviä päätöksiä ja helpottaa

myös työntekijöiden ongelmanratkaisua. Työntekijöiden mukaan työyhteisössä on paljon tietoa, jota hyödynnetään usein nimenomaan päätöksentekojä ja ongelmanratkaisutilanteissa. Proppin (1999, 225) mukaan tärkeintä ryhmän menestymisen kannalta on se, että ryhmän jäsenet jakavat yksilöllistä tietoaan ryhmän kanssa. Työntekijät pohtivat yhdessä asioita ja jakavat toisilleen tietoa. Työntekijät korostavat tiedon jakamista erityisesti ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon liittyvissä tilanteissa. Tällöin myös aktiivisesti haetaan mielipiteitä muilta ja keskustellaan yhdessä. Työntekijöiden mukaan he keskustelevat paljon työhön liittyvistä seikoista ja pyrkivät yhdessä löytämään ratkaisun ongelmaan. Vuorovaikutus on siis avainasemassa ryhmän päätöksenteossa ja ongelmanratkaisussa. Proppin (1999, 227) mukaan vuorovaikutuksella on keskeinen asema päätöksenteossa ja ongelmanratkaisussa: Sen avulla löydetään yhteinen tieto ja jaetaan ryhmän jäsenten yksilöllinen tieto.

Työyhteisön jäsenet kohtaavat työssään paljon sellaisia päätöksentekotilanteita, johon ei pystytä ennalta varautumaan tai kehittämään valmiita sääntöjä. Tällöin työntekijät pyrkivät hyödyntämään omaa kokemusta kautta tullutta tietotaitoa ja käytännöllistä ajattelua. Ongelmat työyhteisössä ratkaistaan useimmiten pohtimalla yhdessä tilannekohtaisesti asiaa. Työntekijät kuvaavat päätöksentekoon liittyvää tietoa osaltaan samalla tavoin kuin Blacker (1995, 1024) kuvaa toiminnallistettua tietoa. Toiminnallistettu tieto on käytännöllistä ajattelua, joka perustuu tilannekohtaiselle tiedolle enemmän kuin valmiisiin sääntöihin (Blacker 1995, 1024). Brillhartin ja Galanesin (1998, 238–239) mukaan ryhmä on ylivertainen verrattuna yksilöön erityisesti niissä tilanteissa, joissa kenelläkään sen jäsenistä ei ole tarvittavaa tietoa, mutta ryhmä pystyy yhdessä ratkaisemaan ongelman. Erityisesti uusissa tilanteissa, jolloin työntekijällä itsellään ei ole tarvittavaa tietoa tai hän ei luota sen paikkansapitävyyteen, työntekijät hyödyntävät työryhmän tietoa ja pyrkivät yh-

dessä ratkaisemaan ongelman. Tieto on siis avainasemassa, jotta työryhmä pystyy toimimaan tehokkaasti ja ratkaisemaan ongelmia sekä tekemään päätöksiä.

Työntekijöillä vaikuttaa olevan melko eksplisiittinen tapa ajatella tietoa. Työntekijät kokevat, että tieto on siirrettävissä työntekijältä toiselle helposti ja se pystytään kirjaamaan tarvittaessa ylös ohjeiksi. Tämä näkyy erityisesti työntekijöiden kuvatessa päätöksentekoa. Sekä työntekijöiden yhteiset että työnantajan tekemät päätökset halutaan kirjallisessa muodossa, vaikka niitä olisikin joskus vaikea ymmärtää pelkästään lukemalla. Työyhteisössä on tapana koodata tietoa ja tehdä erilaisia kirjallisia toimintasuunnitelmia ja ohjeita, joita työntekijät noudattavat vain hetken ja palaavat takaisin vanhoihin työtapoihin. Tietoa ei siis pystytä suoraan siirtämään työntekijältä toiselle, vaan se pitäisi jollain tavalla prosessoida, jotta siitä tulisi osa työntekijän tietoa ja jokapäiväistä toimintaa. Huotarin, Hurmeen ja Valkosen (2005, 42) mukaan merkityksiä ei ole mahdollista siirtää suoraan toiselta työntekijältä toiselle, vaan merkitykset muotoutuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Jotta voitaisiin siis siirtää tietty merkitys työntekijältä toiselle, vaaditaan yhteistä vuorovaikutusta. Viestinnän havaitseminen ja tulkinta eivät ole vain passiivista koodin purkamista, vaan aktiivista toimintaa, jossa tulkitsijalla on tärkeä asema (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 42). Pelkästään kirjalliset ohjeet eivät siis välttämättä riitä, vaan yhteiseen merkityksellistämiseen tarvitaan myös työntekijöiden välistä vuorovaikutusta, esimerkiksi keskustelua aiheesta.

Tiedon kokeminen eksplisiittisenä vaikuttaa myös tiedonkulkuun liittyviin toiveisiin. Työntekijät haluaisivat esimerkiksi esimiehen välittämät tiedotusasiat kirjallisina. Kaikkea tietoa ei kuitenkaan pystytä välittämään pelkästään eksplisiittisesti. Osa työntekijöistä näkeekin ristiriidan ja he toivovat

enemmän yhteistä keskustelua ja pohtimista, jotta uusi tieto voitaisiin paremmin omaksua. Tiedon toivotaan selvästi rakentuvan osaksi omaa hiljaista ja yhteistä kulttuurista tietoa.

Päätösten toimimattomuuden taustalla voi olla myös päätöksentekoprosessiin liittyviä ongelmia. Vuorovaikutus voi osaltaan heikentää päätöksentekoa ja ongelmanratkaisua. Ryhmäajattelussa ryhmä ei tarkastele riittävän syvästi tai kriittisesti ratkaisun perusteita ja täten päätyy heikkoihin päätöksiin tai kriitikkömästi hyväksytyihin ratkaisuihin (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 84). Proppin (1999, 228) mukaan ryhmätilanteessa ryhmän jäseniä voidaan painostaa tai ylipuhua hyväksymään tai torjumaan jokin vaihtoehto. Työryhmän vuorovaikutus saattaa heikentää päätöksentekoa, eikä päätöksiin siten haluta sitoutua. Jotta ryhmä voisi sitoutua ratkaisuun on tärkeää, että kaikki ryhmän jäsenet osallistuvat päätöksentekoon tai ongelmanratkaisuun (Huotari, Hurme ja Valkonen 2005, 85).

Erilaiset koulutustaustat ja erilainen osaaminen vaikuttavat työn tekemiseen. Erityisen haastavaksi koetaan sairaanhoitoon liittyvien termien käyttö. Työntekijöillä on hyvin erilaisia koulutustaustoja, jonka takia kaikilla ei ole samanlaista tietoutta ja tämä vaikeuttaa osaltaan tiedon omaksumista. Työyhteisössä ongelmia aiheuttaa se, että työntekijät saattavat käyttää erilaista ammattikieltä. Huotarin, Hurmeen ja Valkosen (2005, 106) mukaan tällöin informaatio voi olla todella moniselitteistä ja tarvitaan yhteistä merkityksentämistä yhteisten merkitysten syntymiseksi. Merkityksiä ei voida siirtää suoraan ihmiseltä toiselle, vaan toisen osapuolen tulee havaita ja tulkita se ja reagoida siihen (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 42). Yhteisten merkitysten rakentuminen on tärkeää, jotta työyhteisössä pystytään toimimaan ja ymmärtämään toinen toisiaan.

Tiedollinen tuki koetaan työyhteisössä todella tärkeäksi. Erityisesti stressaavissa ongelmatilanteissa käännetään muiden työntekijöiden puoleen hakemaan tietoa. Willsin (1985, 67–68) mukaan tiedollisen tuen merkitys korostuu erityisesti stressaavissa tilanteissa, jossa koetaan painetta. Tiedon puute koetaan työyhteisössä kuormittavana ja työntekijät kaipaavat lisää tiedollista tukea ongelmatilanteiden ratkaisuun. Erityisesti lähiesimieheltä kaivataan enemmän tiedollista tukea. Koska esimies ei työskentele samassa rakennuksessa työntekijöiden kanssa, koetaan, että häneltä on vaikea saada apua. Esimies ei myöskään ole riittävän tietoinen työyhteisössä tapahtuvista asioista, jolloin hän ei välttämättä edes pysty antamaan riittävästi tiedollista tukea.

5.2 Tutkimuksen arviointi

Tätä tutkimusta arvioidaan laadulliseen tutkimukseen sovellettujen validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden kautta sekä Mäkelän (1990) esittämällä aineiston analyysin arviointiperusteilla. Tutkimuksen arviointia ei perusteta pelkästään validiteetin ja reliabiliteetin arvioinnille tai aineiston arvioinnille, sillä tutkimusta halutaan arvioida monesta näkökulmasta, jotta voitaisiin tuoda esille selkeästi tutkimuksen taso ja tulkintojen pätevyys.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen arviointi pelkistyy tutkimusprosessin luotettavuuteen. Koska tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline, laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteeri onkin tutkija itse ja luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Perinteisesti ymmärrettyinä validiteetti ja reliabiliteetti eivät sellaisenaan sovellu kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden perustaksi. Perinteisiäkin termejä voidaan kuitenkin käyttää laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa

soveltamalla niitä tutkimukseen sopivaksi. (Eskola & Suoranta 1998, 211–212.) Tässä tutkimuksessa on sovellettu validiteetin ja reliabiliteetin termejä siten, että niillä pystytään arvioimaan myös laadullista tutkimusta. Arviointi keskittyy tutkimuksen luotettavuuden arviointiin, sillä laadullisessa tutkimuksessa kuvataan usein tutkimuksen luotettavuutta validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden sijaan.

Validiteetilla mitataan tutkimuksen pätevyyttä ja yleistettävyyttä. Validius merkitsee kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta eli sopiiko selitys kuvaukseen ja onko se luotettava. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 217.) Validiteettia voidaan tarkastella sisäisen ja ulkoisen validiteetin perusteella (Eskola & Suoranta 1998, 214).

Sisäinen validiteetti eli pätevyys viittaa tutkimuksen teoreettisten ja käsitteellisten määrittelyjen sopusointuun: teoreettisten lähtökohtien, käsitteellisten määritteiden ja menetelmällisten ratkaisujen tulee olla loogisessa suhteessa keskenään. Sisäinen validiteetti osoittaa tutkijan tieteellisen otteen ja tieteenalansa hallinnan. (Eskola & Suoranta 1998, 214.) Tutkimuksen menetelmä johdettiin tutkimustehtävästä. Tutkimustehtävään ja menetelmään löytyi myös sopiva valmis aineisto. Selkeän tutkimustehtävän asettaminen helpotti tutkimuksen tekoa läpi koko tutkimusprosessin, koska pystyttiin keskittymään yhteen selvään ongelmaan. Myös tutkimuksen teoreettinen lähestymistapa, käsitteet ja johtopäätökset ovat loogisessa suhteessa keskenään. Teoriaosuudessa on kuvattu keskeisiä tietoon liittyviä asioita ja ilmiöitä. Tietoa on käsitteenä pyritty määrittelemään erilaisten jaotteluiden kautta. Teoriaa hyödynnettiin niin tuloksia kuin tulkintojakin pohdittaessa.

Ulkoinen validiteetti tarkoittaa tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten sekä aineiston välisen suhteen pätevyyttä ja se on täten enemmän yhteydessä tut-

kijaan kuin tutkittavien käyttäytymiseen. Tutkimuksen tulee kuvata tutkimuskohde täsmälleen sellaisena kuin se on. (Eskola & Suoranta 1998, 214.) Aineiston analysointia ja siitä tehtyjä tulkintoja on pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti tässä tutkimuksessa. Syntynyttä tulkintaa testattiin lukemalla aineistoa läpi useampia kertoja. Tulkinta perustuu aineistoon ja tätä on myös osoitettu esimerkein tutkimuksessa, jotta myös lukija pystyy tekemään omat arvionsa ja päätelmänsä tulkintojen luotettavuudesta ja pätevyydestä. Tietoa ja sen merkityksiä pyrittiin kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti tutkimuksen teoriaosassa. Johtopäätöksiä on peilattu teoreettiseen taustaan ja pyritty perustelemaan johtopäätösten oikeellisuus. Myös tutkijan omat ennako-oletukset ja esitieto aiheesta on pyritty tuomaan esille mahdollisimman tarkasti ja totuudenmukaisesti. Näin pystyttiin saamaan mahdollisimman totuudenmukainen kuva tutkimuskohteesta.

Reliabiliteetilla mitataan tutkimuksen luotettavuutta. Reliaabelius tarkoittaa kvantitatiivisessa tutkimuksessa mittaustuloksen toistettavuutta, eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 216). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetin kuvaaminen on hankalaa, sillä tutkimuksen keskeisiä vaiheita on vaikea kuvata siten, että ne voitaisiin toistaa ja saada täsmälleen samoja tuloksia. Tutkimusprosessi on kuitenkin pyritty kuvaamaan tässä tutkimuksessa mahdollisimman tarkasti ja yksityiskohtaisesti. Tutkimuksessa on pyritty kuvaamaan kaikki tutkimukseen vaikuttavat tekijät ja annettu lukijalle mahdollisuus seurata ja kritisoida tutkijan päättelyä ja tehtyjä tulkintoja. Tutkijan oman ajatusprosessin kuvaaminen kokonaisuudessaan on kuitenkin hyvin vaikeaa. Koko tutkimusprosessi tutkimustehtävän määrittelystä aineiston analysointiin ja tulkintaan on tehty huolellisesti ja tarkasti. Tutkimuksen luotettavuutta pohditaan lisää seuraavassa alaluvussa, jossa arvioidaan aineiston analyysia.

Mäkelän (1990, 47–48) mukaan tutkimuksen aineistoa voidaan analysoida aineiston merkittävyyden, aineiston riittävyyden, analyysin kattavuuden ja analyysin arvioitavuuden ja toistettavuuden kautta.

Aineiston merkittävyys

Arvioitaessa aineiston merkittävyyttä tutkijan argumentoitava sen puolesta, että hänen käyttämänsä aineisto on analysoimisen arvoinen (Mäkelä 1990, 48). Tutkijan on oltava tietoinen aineiston kulttuurisesta paikasta ja sen tuotantoehdoista (Eskola & Suoranta 1998, 215). Tutkittaessa työntekijöiden tiedolle antamia merkityksiä, on melko luonnollista valita tutkittavaksi kohteeksi tietty työyhteisö. Toki voitaisiin tutkia eri työyhteisössä työskenteleviä työntekijöitä, mutta tällöin ei päästäisi esimerkiksi käsiksi nimenomaan tiettyssä työyhteisössä oleviin tiedolle annettuihin merkityksiin. Ongelmallista tässä tutkimuksessa oli se, että tutkija ei ollut itse mukana tuottamassa aineistoa. Tutkija ei siis voinut vaikuttaa haastattelujen kulkuun tai litterointiin. Tutkimuksen tukena ei myöskään ollut haastatteluista tehtyä äänitettä, sillä äänitiedostot oli tuhottu heti litterointien jälkeen. Toisaalta tutkijalla oli mahdollisuus keskustella haastatteluja ja litterointeja tehneiden henkilöiden kanssa aikaisemmasta tutkimuksesta, joka osaltaan lisää tutkimuksen luotettavuutta. Valmis aineisto oli myös litteroitu riittävän tarkasti tähän tutkimukseen.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2004, 178) mukaan kaikkiin valmiisiin aineistoihin on suhtauduttava kriittisesti ja punnittava niiden luotettavuutta. Tietoja on usein muokattava, yhdisteltävä ja tulkittava. Valmiit aineistot soveltuvat harvoin sellaisinaan käytettäväksi tutkimuksessa. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 178.) Tutkimuksen tutkimustehtävä ja tavoite nousivat työyhteisön kehittämisryhmän aikaisemmin tekemästä selvityksestä. Tällöin myös selvityksen yhteydessä kerätyn aineiston käyttö oli perusteltua. Aineis-

to sopi myös tutkijan omiin tutkimusintresseihin. Uuden, yhtä laajan aineiston kerääminen olisi myös vienyt todella paljon aikaa. Aineiston kerääminen olisi siten vienyt paljon resursseja ja tällöin esimerkiksi aineiston analysointi ja tulkitseminen olisivat voineet jäädä pinnallisemmiksi. Käytetty aineisto oli laaja ja mahdollisesti luotettavien tulkintojen teon.

Uuden aineiston kerääminen ja keskittyminen nimenomaan tietoon olisi vaikuttanut tutkimuksen tulokseen. Uusi, nimenomaan tätä tutkimusta varten kerätty aineisto olisi voinut tuoda erilaisia näkemyksiä. Tutkittavilta olisi voitu kysyä suoraan heidän tietokäsityksistään. Toisaalta työntekijöiden kuvattaessa työtään vapaasti, he pystyivät kertomaan omista näkemyksistään monipuolisemmin. Jos tutkittavilta olisi kysytty suoraan heidän tietokäsityksistään, he olisivat voineet puhua tiedosta hyvin eri tavalla: Haastateltavat olisivat ehkä halunneet antaa tutkijalle tietyn kuvan itsestään ja samalla välillä ongelmallisia asioita. Työntekijöiden puhuessa työstään päästään paremmin käsiksi tiedolle annettuihin merkityksiin.

Aineiston riittävyys

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston riittävydestä puhutaan usein kylläntymisen käsitteellä (Mäkelä 1990, 52). Kylläntymisellä tarkoitetaan sitä, että aineistoa on silloin riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuota uutta tietoa (Eskola & Suoranta, 62). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on usein vaikea arvioida ennakolta riittävää aineiston kokoa (Mäkelä 1990, 52).

Tämän tutkimuksen luotettavuutta parantaa riittävän laaja aineisto. Vaikka tutkimuksessa käytettiin valmista aineistoa, se oli siis riittävän laaja kuvaamaan työntekijöiden todellisia käsityksiä. Tosin Eskolan ja Suorannan (1998, 62) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole välitöntä vaikutusta tai merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Aineiston tehtävänä on

toimia tutkijan apuna hänen rakentaessaan käsitteellistä ymmärrystä tutkitavasta ilmiöstä (1998, 62). Tässä tutkimuksessa aineiston avulla on pystytty rakentamaan ymmärrys työntekijöiden tiedolle antamista merkityksistä. Aineiston koko ei sinänsä vaikuttanut tutkimuksen onnistumiseen, mutta riittävän laaja aineisto varmasti auttoi tuomaan esille työryhmän työntekijöiden käsitykset mahdollisimman monipuolisesti. Aineistossa oli haastateltu kaikkia työyhteisön työntekijöitä esimiehet mukaan luettuna. Näin pystyttiin tarkastelemaan työyhteisöä kokonaisuutena ja kuvaamaan koko työyhteisön tiedolle antamia merkityksiä.

Analyysin kattavuus

Analyysin kattavuus tarkoittaa sitä, että tutkija ei perusta tulkintojaan satunnaisiin poimintoihin (Mäkelä 1990, 53) Tutkimuksessa oli hyvin laaja aineisto, mutta sitä käsiteltiin mahdollisimman tarkasti ja perusteellisesti. Aineistoa luettiin läpi useaan kertaan ja analyysia tarkennettiin ja täsmennettiin sitä mukaan, kun uusia asioita nousi esiin. Litteroitua haastatteluaineistoa ei ole siis vain selailtu ja poimittu joitakin päällimmäisiä vaikutelmia, vaan aineistoon on paneuduttu todella perinpohjaisesti. Tulkintoja ei ole siis perustettu vain satunnaisiin poimintoihin, vaan aineistoon on perehdytty huolellisesti ja palattu useaan kertaan vielä tutkimuksen loppuvaiheissakin. Koska tutkimuksessa käytettiin valmista aineistoa, säästettiin paljon resursseja ja pystyttiin keskittymään enemmän ja perinpohjaisemmin analyysin tekemiseen ja aineiston käsittelyyn.

Analyysin arvioitavuus ja toistettavuus

Kvalitatiivisen analyysin arvioitavuus tarkoittaa sitä, että lukija pystyy seuraamaan tutkijan päättelyä ja hyväksymään tai riitauttamaan tutkijan tekemät tulkinnat. Analyysin toistettavuuden kannalta luokittelu- ja tulkintasäännöt tulee esittää niin yksiselitteisesti, että toinen tutkija pystyy pääty-

mään samaan tulokseen samoilla menetelmillä. (Mäkelä 1990, 53.) Tutkimusprosessi kuvailtiin kokonaisuudessaan tässä tutkimuksessa mahdollisimman tarkasti ja totuudenmukaisesti, jotta lukija pystyisi seuraamaan tutkijan tekemiä tulkintoja ja päättelyä. Aineiston analysointi ja tulkinta pyrittiin kuvaamaan niin tarkasti, että myös toinen tutkija voisi päästä samoihin tuloksiin tutkiessaan kyseistä työyhteisöä samoilla menetelmillä. Esimerkiksi tiedolle annettujen merkitysten luokittelu esitettiin mahdollisimman täsmällisesti ja yksityiskohtaisesti. Tutkijan oman ajatusprosessin kuvaaminen on hyvin vaikeaa, mutta yksityiskohtaisella tutkimusprosessin kuvaamisella pyrittiin selventämään lukijalle myös tutkijan ajatusprosessia.

6 PÄÄTÄNTÖ

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen keskeisimmät tutkimustulokset sekä pohditaan joitakin tutkimuksen hyödyntämismahdollisuuksia. Luvun lopussa esitellään keskeisimpiä jatkotutkimushaasteita.

Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, mikä on tiedon merkitys kohdeorganisaation työntekijöiden työssä. Selvittämällä tiedon merkityksiä omalle työlle voidaan löytää apua työyhteisön tietoon ja tiedonkulkuun liittyviin ongelmiin. Tieto merkitsee monenlaisia asioita työntekijöiden jokapäiväisessä työssä. Merkitykset jakoutuivat kahteen pääluokkaan, yksilöllisiin ja yhteisöllisiin merkityksiin. Työntekijöiden omaan työhön vaikuttavat sekä yksilölliseksi että yhteisölliseksi koettu tieto.

Yksilöllisistä merkityksistä hiljainen tieto nousi korostetusti esille. Hiljainen tieto on työntekijöiden jokapäiväisen työskentelyn ja toiminnan kannalta todella tärkeää. Hiljainen tieto auttaa työntekijöitä työskentelemään yhdessä muiden työntekijöiden kanssa sekä hoitamaan asukkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Työyhteisössä korostettiin hiljaisen tiedon kertymistä oman kokemuksen kautta. Kokeneemmilta työntekijöiltä saatavia neuvoja ei niinkään korostettu ja työntekijät jopa kokivat, ettei kokeneempien työntekijöiden kokemusta ja tietoa arvosteta. Arvokkaan hiljaisen tiedon siirtyminen on työyhteisölle kuitenkin todella tärkeää, sillä lähivuosina yhteisöstä jää useita henkilöitä eläkkeelle. Näillä henkilöillä oleva hiljainen tieto täytyisi siirtää nuoremille työntekijöille. Työyhteisössä voitaisiinkin pohtia yhteistä tiedon luomista ja jakamista esimerkiksi Nonakan ja Takeuchin (1995) esittämän tiedon luomisen prosessimallin mukaisesti. Näin saataisiin kokeneiden työn-

tekijöiden hiljainen tieto siirtymään toisille työntekijöille. Tiedon siirtyminen saattaa vaatia kuitenkin myös muutoksia työntekijöiden asenteisiin ja sen ymmärtämistä, että kokeneemmilla työntekijöillä on arvokasta hiljaista tietoa.

Työntekijät kokivat ammatillisen tiedon merkitykselliseksi oman työnsä kannalta. Ammatillinen tieto on todella tärkeää hoitotyössä. Tiedon puute kuormittaa ja tekee epävarmaksi. Ammatillisen tiedon lisäämisen kautta voitaisiinkin vähentää epävarmuutta ja siihen liittyvää stressiä työssä. Työntekijät korostivat koulutusten merkitystä ammatillisen tiedon lisäämisessä, mutta taas toisaalta koulutukset koettiin hyödyttömiksi. Työntekijät tarvitsevat oman työnsä kannalta tärkeää erityistietoa, jota on vaikea hankkia koulutusten kautta. Erityisesti tulevaisuudessa asukkaiden vanheneminen tuo uusia haasteita ja työntekijät tarvitsevat lisää ammatillista tietoa selvittääkseen uusia tilanteita. Jos tarjolla ei ole sopivia, riittävän käytännön läheisiä koulutuksia, täytyy tieto hankkia jotakin muuta kautta. Työntekijät kuitenkin kokevat tiedon hankkimisen ongelmalliseksi. Työyhteisössä voitaisiinkin pohtia yhteisiä ja työntekijöiden omia ammatilliseen tietoon liittyviä erityistarpeita ja miettiä, mistä tietoa voitaisiin löytää: Olisiko tarjolla sopivia koulutuksia vai voitaisiinko työntekijöiden omia erilaisia tietoperustoja hyödyntää uuden oppimisessa.

Työyhteisössä koetaan, että tietoa voi toimia vallankäytön välineenä. Työntekijät kokevat, että koulutuksen kautta saatavaa ammatillista tietoa tai työyhteisön asioista saatua tietoa voi toimia vallankäytön välineenä. Vallankäyttöön liittyviä ongelmia voitaisiin ehkä vähentää kehittämällä selvät ohjeet tai toimintasäännöt, joilla tiedonkulkua pyrittäisiin tehostamaan. Kaikkea tietoa ei tietenkään pystytä kirjaamaan ylös esimerkiksi viestivihkoon, mutta selvien ja kaikkien hyväksymien toimintasääntöjen avulla pystyttäisiin vähentä-

mään valtaan ja tietoon liittyviä ongelmia. Työntekijöiden tulisi myös kokea, että työyhteisössä arvostetaan erilaisia koulutuksia ja osaamista.

Työyhteisölle tieto on tärkeää oman työn kannalta myös päätöksenteossa ja ongelmanratkaisussa. Työntekijät pyrkivät hyödyntämään muiden työntekijöiden apua ja neuvoja päätöksenteossa ja ongelmanratkaisussa. Työryhmä pohtii usein yhdessä ongelmallisia asioita ja pyrkii löytämään yhdessä ratkaisun. Työyhteisössä hyödynnetään siis kaikkien työntekijöiden tietoa. Ryhmä on usein enemmän kuin osiensa summa, joten yhdessä pohtimalla voidaankin päästä parempaan ratkaisuun kuin työntekijä olisi yksin pohtimalla päässyt. Tehokas ongelmanratkaisu ja päätöksenteko vaativat kuitenkin hyviä viestintätaitoja. Vuorovaikutus voi osaltaan myös heikentää päätöksen laatua esimerkiksi ryhmäajattelun tai ryhmäpolarisaation kautta. Jo vuorovaikutuksen ongelmien osoittaminen ja tunnistaminen voisi auttaa sitoutumiseen liittyviin ongelmiin.

Työryhmää voisi auttaa myös työntekijöiden omien viestintätaitojen kehittäminen. Viestintäosaamisen kehittämisen myötä voitaisiin päästä tehokkaampaan ryhmätyöhön ja tätä kautta kehittää ja parantaa ongelmanratkaisua ja päätöksentekoa. Päätöksiin sitoutumiseen vaikuttaa se, miten päätökset on tehty ja millainen prosessi päätöksenteon taustalla on. Kaikkien ryhmän jäsenten tulisi pystyä sitoutumaan yhteiseen päätökseen, jotta päätöstä toteutettaisiin myös käytännössä. Tämä vaatii myös sitä, että kaikki ovat osallistuneet päätöksentekoprosessiin. Työryhmässä voitaisiinkin pohtia sitä, miten päätöksiä yleensä tehdään ja millainen prosessi taustalla on.

Tieto merkitsee työntekijöille myös tukea omalle työlle. Työntekijät voivat saada toisiltaan tiedollista tukea. Tiedollinen tuki voi olla esimerkiksi apua tai neuvoja. Tiedollisen tuen merkitys korostuu kuormittavassa tilanteessa.

Työntekijät kokevat saavansa tiedollista tukea muilta työntekijöiltä. Työntekijät kuitenkin toivovat lisää tiedollista tukea esimieheltä. He toivovat, että esimies olisi helpommin tavoitettavissa.

Seuraavaksi esitellään jatkotutkimushaasteita. Tiedon käsitettä sekä erilaisia tiedon jaotteluja ja luokitteluja olisi hyvä tulevaisuudessa tarkentaa. Erityisesti eksplisiittisen, hiljaisen, implisiittisen ja kulttuurisen tiedon suhdetta tulisi tarkentaa. Tällä hetkellä osa tutkijoista käyttää hiljaista ja implisiittistä tietoa toistensa synonyymeina, kun taas osa tutkijoista korostaa niiden eroavuutta. Ylipäätään tiedon käsitettä tulisi selventää. Tiedon käsitteestä voitaisiin tehdä esimerkiksi käsiteanalyysi ja pyrkiä sitä kautta selkeyttämään tiedon määrittelyä.

Jatkossa olisi mielenkiintoista selvittää suuremmassa mittakaavassa tiedon merkityksiä työntekijöiden työlle. Merkityksiä voitaisiin tutkia esimerkiksi useammassa yrityksessä ja eri aloilla. Mielenkiintoista olisi selvittää, eroaako tiedon merkitys omalle työlle yritysten välillä ja mihin erot mahdollisesti perustuvat. Tässä tutkimuksessa kohdeorganisaationa oli hoitoalan yritys. Tutkimusta voitaisiinkin jatkossa tehdä erilaisissa organisaatioissa. Tietotyötä tekee kuitenkin nykyään yhä useampi ihminen hyvin erilaisissa organisaatioissa. Mielenkiintoista olisikin tutkia sitä, millaisia merkityksiä tiedolla on omalle työlle esimerkiksi insinöörialan tai muun teknisen alan yrityksessä.

Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia esimerkiksi vain hiljaisen tiedon merkitystä omalle työlle. Hiljainen tieto näyttää olevan todella merkityksellistä oman työn tekemiselle. Jo lähitulevaisuudessa ongelmia aiheuttaa suurten ikäluokkien siirtyminen eläkkeelle. Heidän mukanaan poistuu myös suuri määrä tietoa. Hiljaisen tiedon merkitys omalle työlle on kuitenkin suuri ja suurten ikäluokkien tieto tulisi saada näkyville, jotta sitä pystyttäisiin hyödyntämään

organisaatioissa myös jatkossa. Hiljainen tieto on usein sitä tietoa, joka on organisaatiolle tärkeintä.

Puheviestinnällä on paljon annettavaa tietoon liittyvään tutkimukseen. Tietoa onkin jo tutkittu liittyen ryhmän päätöksentekoon ja ongelmanratkaisuun. Jatkossa tutkimusta voitaisiin tehdä entistä enemmän myös organisaatioissa ja keskittyä tutkimaan myös muita tilanteita kuin päätöksentekoa ja ongelmanratkaisua. Esimerkiksi tiedon tuellista muotoa ja tiedon ja vallan yhteyttä ryhmässä olisi mielenkiintoista tarkastella.

KIRJALLISUUS

Bierly, P. E., Kessler, E. H. & Christensen, E. W. 2000. Organizational learning, knowledge and wisdom. *Journal of Organizational Change Management* 13 (6), 595-618.

Blacker, F. 1995. Knowledge, knowledge work and organizations: An overview and interpretation. *Organization Studies* 16 (6), 1021-1046.

Brilhart, J. K. & Galanes, G. J. *Effective group discussion*. 9th ed. Boston: McGraw-Hill.

Burgess, D. 2005. What motivates employees to transfer knowledge outside their work unit. *Journal of Business Communication* 42 (4), 324-348,

Choo, C. W. 2000. Working with knowledge: how information professionals help organisations manage what they know. *Library Management* 21 (8), 395-403.

Collins, H. M. 1993. Structure of knowledge. *Social Research* 60 (1), 95-116.

De Vries, R. E., Van den Hooff, B. & De Ridder, J. A. 2006. Explaining knowledge sharing. The role of team communication styles, job satisfaction, and performance beliefs. *Communication Research* 33 (2), 115-135.

Ellis, D. G. 1995. Fixing communicative meaning: A coherentist theory. *Communication Research* 22 (5), 515-544.

Eskola, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus, 26-43.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus, 24-42.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Heaton, L. & Taylor, J. R. 2002. Knowledge management and professional work. A communication perspective on the knowledge-based organization. *Management Communication Quarterly* 16 (2), 210-236.

Hicks, R. C., Dattero, R. & Galup, S. D. 2007. A metaphor for knowledge management: explicit islands in a tacit sea. *Journal of Knowledge Management*, 11 (1), 5-16.

Hinsz, V. B., Tindale, R. S. & Vollrath, D. A. 1997. The emerging conceptualization of groups as information processors. *Psychological Bulletin*, 121 (1), 43-64.

Hirokawa, R. Y. & Salazar, A. J. 1999. Teoksessa L. R. Frey (toim.) *The handbook of group communication theory & research*. Thousand Oaks: Sage, 167-191.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

House, J. S. 1981. *Work Stress and Social Support*. Addison-Wesley, Reading, Mass.

House, J. S. & Kahn, R. L. 1985. Measures and concepts of social support. Teoksessa S. Cohen & L. S. Syme (toim.) *Social support and health*. Orlando, Florida: Academic Press, 83-108.

Huotari, M.-L., Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. *Viestinnästä tietoon. Tiedon luominen työyhteisössä*. Helsinki: WSOY.

Judén-Tupakka, S. 2007. Askelia fenomenologiseen analyysiin. Teoksessa E. Syrjäläinen, A. Eronen & V-M Värri (toim.) *Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin*. Tampere: Tampere University Press.

Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*. Jyväskylä: PS-kustannus, 68-84.

Laine, T. 2001. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*. Jyväskylä: PS-kustannus, 26-43.

Lehtonen, M. 1998. *Merkitysten maailma*. 2. painos. Vastapaino: Tampere.

Li, M. & Gao, F. 2003. Why Nonaka highlights tacit knowledge: a critical review. *Journal of Knowledge Management*, 7 (4), 6-14.

Littlejohn, S. W. 2002. *Theories of Human Communication*. 7th ed. Belmont: Wadsworth.

Linde, C. 2001. Narrative and social tacit knowledge. *Journal of Knowledge Management* 5 (2), 160-170.

Lyon, A. 2005. Intellectual capital and struggles over the perceived value of members' expert knowledge in knowledge-intensive organization. *Western Journal of Communication* 69 (3), 251-271.

Mäkelä, K. 1990. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Helsinki: Gaudeamus, 42–59.

Nelson, D. L. & Quick, J. C. 1991. Social support and newcomer adjustment in organizations: Attachment theory at work? *Journal of Organizational Behavior* 12 (6), 543-554.

Nonaka, I. 1994. A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science* 5 (1), 14-37.

Nonaka, I. & Takeuchi, H. 1995. *The knowledge-creating company. How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.

Nonaka, I., Toyama, R. & Konno, N. 2000. SECI, BA and leadership: a unified model of dynamic knowledge creation. *Long Range Planning* 33 (4), 5-34.

Polanyi, M. 1983. *The tacit dimension*. Reprinted. Mass: Peter Smith.

Propp, K. M. 1999. Collective information processing in groups. Teoksessa L. R. Frey (toim.) The handbook of group communication theory & research. Thousand Oaks: Sage, 225-250.

Spender, J.-C. 1996. Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm. Strategic Management Journal 17, 45-62.

Starbuck, W. H. 1992. Learning by knowledge-intensive firms. Journal of Management Studies 29 (6), 713-740.

Tucker, M. L., Meyer, G. D. & Westerman, J. W. Organizational communication: Development of internal strategic competitive advantage. Journal of Business Communication 33 (1), 51-69.

Vakkari, P. 2000. Tiedonhankinnan tukeminen ja informaatiotutkimus. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Tiedon tie: Johdatus informaatiotutkimukseen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 9-31.

Wills, T. A. 1985. Supportive functions of interpersonal relationships. Teoksessa S. Cohen & L. S. Syme (toim.) Social support and health. Orlando, Florida: Academic Press, 61-82.