

Kokemustiedon jakaminen eläkkeelle siirryttäessä

Laura Tornberg
Aikuiskasvatustieteen
pro gradu -tutkielma
Syyslukukausi 2017
Kasvatustieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

TIIVISTELMÄ

Tornberg, Laura. 2017. Kokemustiedon jakaminen eläkkeelle siirryttäessä. Aikuiskasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. 72 sivua.

Tässä tutkimuksessa keskitytään kehitysvammaisten palvelukotien henkilöstön kokemuksiin ja näkemyksiin kokemustiedon jakamisesta toisille työntekijöille eläkkeelle siirryttäessä. Tutkimusaihe on tärkeä, sillä tietoa kokemustiedon säilyttämisen keinoista tarvitaan, kun suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle. Palvelukodeissa tutkimusta ei ole tehty vielä kovin paljon ja laadukkaiden asumispalveluiden ylläpitämiseksi tarvitaan tutkimustietoa siitä, millä tavalla henkilöstön työtä voidaan kehittää ja tukea.

Tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena ja sen aineisto on kerätty teemahaastattelumenetelmällä. Aineisto on analysoitu teemoittelun ja tyypittelyn avulla sisällönanalyysia hyödyntäen. Tutkimukseen osallistui yhteensä seitsemän eri palvelukodeissa työskentelevää tai hiljattain eläkkeelle siirtynyttä henkilöä.

Tämän tutkimuksen perusteella kokemustieto on merkittävä osa palvelukotien työntekijöiden työtä ja sen jakamista toisille työntekijöille pidetään tärkeänä. Työntekijät pitivät tärkeimpänä asukkaiden erityistarpeisiin kuten kommunikointiin ja heidän tapoihinsa koskevan tiedon jakamista sekä arvojen ja asenteiden vahvistamista. Tämä tieto siirtyy haastateltavien mielestä parhaiten käytännön kautta yhdessä työskentelemällä sekä yhteisen keskustelun kautta. Kokemustiedon jakamista edistää esimiehen kannustava asenne ja työyhteisön positiivinen suhtautuminen kokemustiedon jakamiseen. Esimiehen kannustavalla asenteella nähtiin olevan merkitystä työntekijän kokemukseen oman työn merkityksellisyydestä sekä kokemustiedon jakamisen käytännön toteuttamiseen. Esimiehen rooli nähtiin lisäksi tärkeänä eläkkeelle lähtevän työntekijän yksilöllisessä huomioimisessa. Tämän tutkimuksen tulokset tukevat aikaisempia tutkimustuloksia niin henkilöstön välisestä tiedon jakamisesta kuin johtamisen tärkeydestä organisaation muutosprosessissa.

Tutkimus antoi tärkeää tietoa siitä, millä tavalla henkilöstön jäsenet kokivat tiedon jakamisen eläkkeelle siirryttäessä, mitä he pitivät tärkeänä ja mitä haasteita liittyy tiedon jakamiseen eläkkeelle siirryttäessä. Tulosten avulla voidaan kehittää työntekijöille annettavaa tukea tiedon jakamisessa ja eläkkeelle siirtymisprosessissa, joka taas edesauttaa yhä laadukkaampien asumispalveluiden mahdollistamisen kehitysvammaisille henkilöille palvelukodeissa tulevaisuudessa.

Asiasanat: Kokemustieto, tiedon jakaminen, eläkkeelle siirtyminen, kehitysvammaisten palvelukoti

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUKSEN KONTEKSTINA KEHITYSVAMMAISTEN PALVELUKODIT	8
	2.1 Laitosasumisesta kohti yksilöllisyyttä tukevaan palveluasumiseen.....	8
	2.2 Palveluasuminen ja kehitysvammaisten palvelukodit.....	11
	2.3 Palvelukotien henkilöstö.....	13
3	KOKEMUSTIEDON JAKAMINEN ELÄKKEELLE SIIRRYTTÄESSÄ....	15
	3.1 Tiedon käsite ja tietojohdaminen.....	15
	3.2 Hiljainen tieto ja sen ulottuvuudet.....	18
	3.3 Kokeneen työntekijän tiedon jakaminen	20
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	26
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	27
	5.1 Tutkimukseen osallistujat	28
	5.2 Aineistonkeruumenetelmä	29
	5.3 Aineiston käsittely ja analyysi.....	32
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	35
	6.1 Kokemustieto on taitoa ja tuntemista	36
	6.2 Kokemustietoa jaetaan työn lomassa ja keskusteluissa	42
	6.3 Kokemustiedon jakaminen osana eläkkeelle siirtymisprosessia	46
	6.4 Kaksi kuvitteellista tarinaa	48
	6.4.1 Elinan tarina	49
	6.4.2 Juuson tarina	50
	6.4.3 Yhteenvedoa ja tulkintaa tarinoista	52

7 POHDINTA.....	54
7.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset.....	55
7.2 Luotettavuuden arviointi.....	62
7.3 Eettiset ratkaisut.....	64
7.4 Jatkotutkimusehdotuksia.....	65
LÄHTEET.....	66
LIITTEET.....	71

1 JOHDANTO

Työvoiman ikääntyminen ja tämän myötä suurten ikäluokkien eläköityminen on ollut merkittävä yhteiskunnallinen rakennemuutostekijä Suomessa jo useamman vuoden ajan (Tilastokeskus 2013; Tossavainen 2007). Ikääntyvän työvoiman mukanaan tuomat kysymykset puhututtavat sekä työpaikoilla että tutkimuksen saralla. Yksi merkittävistä kysymyksistä koskee tiedon siirtämistä ja osaamisen säilyttämistä työpaikoilla kokeneiden työntekijöiden jäädessä eläkkeelle. (Kuronen-Mattila, Mäki & Järvenpää, 2012.) On selvää, että osaaminen ja tieto, jota kokeneilla työntekijöillä on paljon, on arvokasta organisaation toiminnan kannalta. Organisaatioiden kilpailukyvyn ylläpitämiseksi on löydettävä keinoja tukea ja kehittää henkilöstön välistä tiedon jakamista organisaation muutosvaiheissa. Näihin kysymyksiin on pyritty tekemään selkoa esimerkiksi tietojohdamisen ja ikäjohtamisen alueilla. (Laihonen & Hannula ym. 2013; Virta 2011; Juuti 2008; Lönnqvist 2007.)

Sosiaali- ja terveysala on yksi niistä aloista, joita suurten ikäluokkien eläköityminen koskettaa eniten. Hoitotyössä olevien ikääntyvien työntekijöiden eläkkeelle siirtyminen johtaa henkilöstön vaihtumiseen ja osittain uuden työkuiltuurin syntymiseen työpaikoilla. Ikääntyvien työntekijöiden kokemus ja tieto ovat kuitenkin arvokasta tiettyjen käytäntöjen ja arvojen säilyttämiseksi. Aina ei kuitenkaan ole itsestään selvää, että ikääntyvien työntekijöiden kokemus nähdään arvokkaan tai vaikka nähdäänkin, niin toimivat käytänteet tämän kokemuksen jakamiseen ovat puutteelliset. Jokainen työyhteisö tarvitsee sille räätälöidyt käytänteet, joskin esimerkiksi tietojohdamisen saralla tehty tutkimus auttaa ymmärtämään tiedon hallintaan liittyviä prosesseja ja käytäntöä.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella tiedon jakamista eläkkeelle siirryttäessä kehitysvammaisten palvelukotien henkilöstön näkökulmasta. Tutkimuksessa on haastateltu sekä eläkkeelle siirtyneitä, että lähitulevaisuudessa eläköitymässä olevia työntekijöitä. Aikaisempaa tutkimusta

kehitysvammaisten parissa työskentelevien henkilöiden tiedon jakamista ei juurikaan ole tehty. Kehitysvammaisten palvelukodit ovat kaiken kaikkiaan tutkimuskohteena melko uusi ja tarjoavat siten tuoreen tulokulman paljon tutkittuun ilmiöön tiedon ja kokemuksen jakamisesta työpaikoilla. Tämän tutkimuksen konteksti tarjoaa mahdollisuuden paneutua suurten ikäluokkien eläköitymisen lisäksi myös toiseen yhteiskunnallisesti merkittävään ilmiöön, kehitysvammahuollon rakennemuutokseen, joka on ollut meneillään jo 1990 - luvun alkupuolelta. Rakennemuutoksen myötä on siirrytty uuteen palvelujärjestelmään, jonka kehittämishaasteiden tarkastelu on tällä hetkellä ajankohtaista. Sosiaali -ja terveyshuollossa ja niin ikään kehitysvammahuollon puolella uudistuksia on tehty viime vuosina paljon ja kehitys on ollut vilkasta. Tutkimukselle - etenkin laadulliselle tutkimukselle on tarvetta, sillä se mahdollistaa ilmiön syvällisen tarkastelun. Kehitysvammaisten laitosasumisen hajauttamisen ja uuden palveluasumisen myötä kehitysvammaisten palvelukodit ovat yleistyneet ja ovat siten mielenkiintoinen tutkimusympäristö.

Tämä tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto on kerätty haastattelemalla henkilöstöä eri puolilla Suomea sijaitsevilla kehitysvammaisille suunnatuissa palvelukodeissa. Nämä palvelukodit kuuluvat eräälle suomalaiselle kehitysvamma-alan organisaatiolle. Tutkimuksen tarkoituksena on kerätä tietoa tämän organisaation sisällä toimivien palvelukotien käytännöistä ja nostaa esiin tulevaisuuden kehittämiskohteita henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Tarkemmin tässä tutkimuksessa keskitytään työntekijöiden kokemuksiin ja näkemyksiin tiedon jakamisesta eläkkeelle siirryttäessä. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä yhä parempaa johtamiskulttuuria yksiköiden esimiesten parissa sekä toimivampaa työntekijöiden välistä tiimityötä ja edelleen yhä laadukkaampia palveluita kehitysvammaisten palvelukotien asukkaille.

Seuraavassa luvussa esitellään tutkimuksen konteksti sekä pyritään kuvailemaan ja määrittelemään tutkimuksen kontekstin kannalta keskeisiä

käsitteitä kuten palveluasuminen, kehitysvammaisten palvelukoti, laitosasuminen, laitosasumisen hajauttaminen ja suurten ikäluokkien eläköityminen. Kolmannessa luvussa perehdytään tiedon käsitteeseen sekä tietojohdamiseen ja tarkastellaan tiedon jakamista organisaatiossa. Neljännessä luvussa kerrotaan tutkimuksen tavoite ja esitellään tutkimuskysymykset. Tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä yksityiskohtia kuvataan luvussa viisi. Tutkimuksen tulokset on avattu luvussa kuusi. Tutkielman viimeisessä luvussa esitellään tutkimuksen keskeiset johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet sekä pohditaan tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä seikkoja.

2 TUTKIMUKSEN KONTEKSTINA KEHITYSVAMMAISTEN PALVELUKODIT

Tässä luvussa esitellään tämän tutkimuksen kontekstia perehtymällä ensin kehitysvammaisten henkilöiden asumisen kehitykseen laitosasumisesta kohti yksilöllistä palveluasumista. Tämän jälkeen perehdytään palveluasumiseen erityisesti palvelukotien osalta. Lisäksi tarkastellaan palvelukoteja myös niiden henkilöstön osalta.

2.1 Laitosasumisesta kohti yksilöllisyyttä tukevaan palveluasumiseen

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen laatimasta vammaispalvelujen käsikirjasta (2016) käy ilmi, että Suomessa on arviolta noin 40 000 kehitysvammaista henkilöä. Heistä kehitysvammalaitoksissa asui vuoden 2010 lopussa 1790 henkilöä. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2016.) Kehitysvammaisten asuminen on kehittynyt viime vuosikymmenten aikana laitosasumisen purkamisen ja avopalveluiden yleistymisen myötä. Vielä 1960-luvulle saakka kehitysvammaisten asuminen oli kaikkialla Pohjoismaissa laitospolttuurin aikaa, jolloin kehitysvammaisille henkilöille ainoat asumisvaihtoehdot olivat lapsuuden koti ja laitos. Yleisesti voidaan sanoa, että kehitysvammahuollossa ja kehitysvammaisten palveluissa uskottiin vahvasti palveluiden ja asumisen keskittämiseen ja palvelujen tuottajan näkökulma painottui palvelujen tarvitsijan ja käyttäjän näkökulman sijaan. (Ripatti & Paara 2011, 3).

Kehitysvammaisten laitosasuminen johti monessa mielessä kehitysvammaisten henkilöiden syrjintään ja epäoikeudenmukaiseen kohteluun, sillä suurten laitosten käytännöt eivät antaneet tilaa kehitysvammaisten henkilöiden yksilölliseen huomioimiseen. Kehitysvammalaitokset olivat perinteisesti 40–100 -paikkaisia ja ne sijaitsivat syrjässä tavallisesta lähiyhteisöstä. (Aalto,

Danielsson-Öberg, Rolfer & Hauksson 2015, 13-14.) Puhuttaessa kehitysvammalaitoksista ja laitosasumisesta on syytä tarkentaa, mitä kehitysvammalaitoksella tarkoitetaan. On selvää, että laitosta ei voida määritellä pelkästään sen koon eli asukkaiden lukumäärän mukaan. Tässä tutkimuksessa laitos on määritelty sellaiseksi asumispalveluksi, jossa asukkaat on eristetty muusta yhteisöstä ja/tai pakotettu asumaan yhdessä, eikä heillä ei ole riittävää määräysvaltaa elämästään tai heitä koskevista päätöksistä. Lisäksi laitoksen katsotaan ylläpitävän kulttuuria, jossa organisaation vaatimusten nähdään olevan tärkeämpiä ja ohittavan asukkaiden yksilölliset tarpeet. Tämä kehitysvammalaitosta koskeva määritelmä on Euroopan komission asiantuntijaryhmän laatima määritelmä, joka on osa yhteisiä eurooppalaisia suosituksia laitoshoidosta yhteisöllisiin palveluihin siirtymiseksi. (Deinstitutionalisationguide 2012, 25.)

Sosiaali- ja terveysministeriö aloitti 1990-luvun alkupuolella kehitysvammaisia koskevan palvelurakennemuutoksen, jonka tavoitteena oli laitoshuollon purkaminen, palvelurakenteen kehittäminen avohuolto-painotteiseksi sekä kehitysvammaisten kotona asumisen tukeminen. Muutosta onkin tapahtunut palvelujärjestelmässä, kun laitosasumisen purkamisen myötä avopalvelut ovat yleistyneet. Nykyään Suomessa ja muualla Pohjoismaissa kehitysvammaisten henkilöiden asumista voidaan pitää pääsääntöisesti korkealaatuisena tasokkaiden avopalveluiden ansiosta. Palvelurakennemuutoksen sekä laitoshoidon haittavaikutuksista tehtyjen tutkimusten tulokset ovat vaikuttaneet siihen, että laitoshoidon pidetään yleisesti ottaen yhä useammin huonona käytäntönä (Aalto, Danielsson-Öberg, Rolfer & Hauksson 2015, 6, 13-14) ja YK:n yleissopimukseen vedoten ihmisoikeusrikkomuksena (Deinstitutionalisationguide 2012, 45-52).

Aiemmat tutkimukset osoittavat, että pitkäaikaisen laitosasumisen nähdään aiheuttavan henkilöille lisää vammoja. Laitosasumisella voi olla tutkimusten mukaan kielteisiä vaikutuksia kieleen ja älylliseen kehitykseen, ja se voi johtaa

erilaisiin mielenterveydellisiin ongelmiin. Tutkimukset osoittavat, että hoitokeskeinen laitosasuminen heikentää yksilön elämänlaatua ja aiheuttaa yhteiskunnalle jopa enemmän kuluja kuin yksilöllisiin tarpeisiin vastaava asuminen. Tutkimukset osoittavat myös sen, että yhteisöllinen ympäristö lisää sopeutuvaa käyttäytymistä ja vähentää henkilöiden uhmaavan käytöstä. Lisäksi voidaan jopa sanoa yhteisöllisten palvelujen olevan loppujen lopuksi kustannustehokkaampia kuin laitospalveluiden. (Hubert & Hollins, 2006; Grunewald 2003; Conroy & Bradley 1985).

Nykyisin kehitysvammaisten palveluissa painotetaan palvelujen käyttäjän näkökulmaa, joka korostaa yksilön oikeuksia ja valinnan mahdollisuuksia (Ripatti & Paara 2011, 3). Tämä taas on vahvasti linjassa YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskeva yleissopimuksen kanssa, joka painottaa, että kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet kuuluvat myös vammaisille henkilöille. Näiden yleissopimuksen takaamien oikeuksien edistämisessä keskeistä on vammaisuuden perusteella tapahtuvan syrjinnän kieltäminen sekä periaate kaikkien yhdenvertaisesta kohtelusta. Sopimuksen 19. artikla painottaa oikeutta itsenäiseen elämään ja osallisuuteen yhteisössä niin, että vammaisella henkilöllä on yhdenvertaisesti muiden kanssa mahdollisuus itse valita asuinpaikkansa sekä se, missä ja kenen kanssa hän asuu. (Suomen YK-liitto 2011).

YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevaan yleissopimukseen perustuen Suomen hallitus hyväksyi 8.11.2012 valtioneuvoston tekemän periaatepäätöksen, jonka mukaan vuoden 2020 jälkeen kukaan vammaisen henkilö ei asu enää laitoksessa. Päätös tehtiin laitosasumisen asteittaisesta lakkauttamisesta, jonka tavoitteena on mahdollistaa sekä laitoksista että lapsuuden kodeistaan muuttavien kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllinen asuminen tavallisessa asuinympäristössä, jossa toteutuvat esteettömyys ja toimivuus sekä tarvittavat palvelut ja yksilöllinen tuki. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012, 10).

Periaatepäätöksen pohjalta vuosille 2010-2015 linjattiin kehitysvammaisten

asumisohjelma KEHAS, joka pyrki edistämään valtakunnallisesti kehitysvammaisten asumista vähentämällä laitospaikkoja nopeasti, suunnitelmallisesti ja hallitusti. Päämääränä on tarjota pitkäaikaisesta laitoshoidosta sekä lapsuudenkodista muuttaville aikuisille kehitysvammaisille yksilöllisesti räätälöityjä palveluja ja asumisratkaisuja lähiyhteisössä. Avopalveluiden avulla on mahdollista kehittää asumista vastaamaan paremmin yksilöllisiä tarpeita ja edesauttaa yksilön yhteisöön liittymistä ja aktiivista osallisuutta.

2.2 Palveluasuminen ja kehitysvammaisten palvelukodit

Laitoshoidon hajauttamisen myötä kehitysvammaisille suunnatut kunnalliset avopalvelut ovat yleistyneet, ja asumista kehitysvammaisille henkilöille tarjoavat nykyisin yhä useammin erilaiset palvelukodit aikaisempien kehitysvammalaitosten sijaan. Vaikka muutos on ollut melko hidasta, on palveluasuminen Suomessa kaiken kaikkiaan laadukkaasti toteutettua. Palvelukoteja ylläpitävät esimerkiksi kunnat ja yksityiset palveluntuottajat. Kaikkineen pohjoismaissa kehitysvammaisten henkilöiden asumisen järjestämistä säättävät pohjoismaissa yleisesti ottaen samat laatuksiteerit, joihin kuuluvat turvallinen ja tavallinen asuinympäristö, oikeus omaan asuntoon sekä sosiaalinen verkosto ja oikeus kuulua yhteisöön. (Aalto ym. 2015,11)

Kehitysvammaisille henkilöille tarjottava palveluasuminen käsittää kirjavan joukon erilaisia asumismuotoja, joiden välille on hankala tehdä selkeää erottelua. Asumismuotojen erot hahmottuvatkin parhaiten siitä näkökulmasta, että tavoitteena on luoda kullekin yksilöllinen asumismuoto hänen omista tarpeistaan käsin. Asumismuodot voidaan pääpiirteittäin jakaa sen mukaan, kuinka paljon ja minkälaista tukea kehitysvammaisen henkilö tarvitsee. (Aalto ym. 2015, 11). Suomessa toteutetaan kolmea eri asumismuotoa, joista yksi on

tuetun asumisen muoto (*support housing*), jossa henkilö asuu omillaan, mutta tarvitsee tukea joitakin kertoja viikossa tiettyihin toimiin. Toinen asumisen muoto on ohjattu asumisen muoto (*controlled housing*), joka on suunnattu henkilölle, joka tarvitsee apua päivittäisissä toimissa, mutta pystyy asumaan itsenäisesti eikä tarvitse tukea yöaikaan. Kolmantena on autetun asumisen muoto (*assisted housing*), joka on yleensä ryhmämuotoisesti toteutettua asumista, jossa henkilöt asuvat palvelukodissa. Asukkailla on ympärivuorokautinen tuki tarjolla, mutta myös oikeus omaan yksityisyyteen ja huoneeseen. (Aalto ym. 2015, 14–15)

Tämän tutkimuksen palvelukodit tarjoavat palveluasumista pääsääntöisesti paljon tukea tarvitseville kehitysvammaisille henkilöille. Tuen tarve vaihtelee asukkaiden kesken niin, että toiset tarvitsevat ympärivuorokautista tukea ja toiset tiettyihin yksittäisiin toimiin. Tutkimukseen osallistui kolme palvelukotia, joissa kaikissa toteutetaan autetun asumisen (*assisted housing*) mallia niin, että henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti.

Tämän tutkimuksen haastateltavat kuvaavat palvelukotien arjen rakentuvan melko säännöllisten päivärytmien mukaan; Aamuvuoroon tulevat työntekijät, avustavat asukkaita aamutoimissa. Osa asukkaista saatetaan lähtemään työ- tai päivätoimintaan palvelukodin ulkopuolelle, kun taas osa asukkaista osallistuu siellä palvelukodilla järjestettävään päivätoimintaan. Päivän aikana palvelukodilta käsin tehdään muun muassa lääkärikäyntejä, joissa ohjaajat ovat yleensä mukana asukkaiden tukena. Lisäksi asukkaat kulkevat esimerkiksi fysioterapiassa ja omissa harrastuksissaan. Palvelukodit ovat tämän tutkimuksen haastateltavien mukaan *ihan tavallisia koteja, joissa tapahtuu kaikki ne asiat, jotka kodeissa yleensäkin tapahtuu (H1)* ja työntekijöiden kuvataan olevan *siellä niin kuin heidän (asukkaiden) kotonaan ja heitä varten (H4)*. Haastateltavien näkemysten perusteella voidaan sanoa, että palvelukodeissa vallitseva kulttuuri korostaa aikaisemman laitospäivätoiminnan sijaan kehitysvammaisten asukkaiden oikeuksia ja yksilöllisen tuen edistämistä.

2.3 Palvelukotien henkilöstö

Fyysisten laitosten purkamisen lisäksi yhä merkittävämpi osa palvelujen laadun kehittämistä on kehitysvammaisten henkilöiden parissa työskentelevän henkilöstön työn kehittäminen. Kaski (2011) kirjoittaa artikkelissaan, kuinka kehitysvammaisten laitosten purkamisen myötä on puhuttu paljon parhaiden käytäntöjen ja hiljaisen tiedon siirtämisestä uusiin asumis- ja palvelurakenteisiin. (Kaski 2011, 15.) Samalla korostetaan uuden työorientaation tärkeyttä ja toisaalta puhutaan siitä, kuinka menneiden vuosikymmenten kehitysvammaisissa palveluissa olleelle henkilökunnalle on annettava heille kuuluva kiitos sekä rakentaa parempaa tulevaisuutta aiemmin hyvin tehdyille työlle (Ripatti & Paara 2011, 4). Aikaisemman tehtäväorientoituneen ja rutiineihin sidotun työotteen sijaan hoitohenkilökunnan työssä korostuu nykyään yksilön kokonaisvaltainen huomioiminen. Hoivaamisen sijaan painotetaan ohjausta ja yksilön omaa aktiivisuutta (Grunewald 2003, 4-5). Kehitysvammaisten oman päätösvallan ja valinnanmahdollisuuksien merkitys korostuu, mikä asettaa uudenlaisia haasteita työntekijöiden osaamiselle. Työntekijän velvollisuus kuunnella, millaista elämää henkilö haluaa elää sekä taito oppia, miten työntekijänä tukea henkilöä parhaiten, korostuvat työssä. (Konola, Kekki, Tiihonen & Marjamäki 2011, 32-33).

Palvelukotien henkilöstön kehittämisen haaste on vahvasti sidoksissa myös laajemmin palvelualojen työvoiman merkittävään haasteeseen suurten ikäluokkien eläköitymisestä. Haasteena on, että ikääntyvien työntekijöiden jäädessä eläkkeelle työpaikoilta häviää nopeasti suuri joukko kokeneita työntekijöitä. Tämä tarkoittaa, että paljon tietoa ja osaamista on vaarassa kadota työpaikoilta eläköityvien työntekijöiden mukana. Tämä luonnollisesti haastaa työyhteisöjä etsimään tapoja kokemuksen ja tiedon säilyttämiseksi. (Kuronen-

Mattila, Mäki & Järvenpää 2012.) Myös kehitysvammaisten palvelukodit ovat tämän haasteen edessä ja lisää tutkimustietoa kehittämistarpeista tarvitaan, jotta voidaan tukea henkilöstön tiedon ja osaamisen säilyttämistä ja kehittämistä.

Tässä tutkimuksessa on tarkoitus perehtyä palvelukotien henkilöstön kokemuksiin ja näkemyksiin kokemustiedon jakamisesta eläkkeelle siirryttäessä. Tutkimuksen avulla pyritään keräämään tietoa, jota voidaan hyödyntää pyrittäessä löytämään ideoita ja kehittämisehdotuksia palvelukotien työntekijöiden kokemuksellisen tiedon siirtämiseen ja työntekijöiden tukemiseen. Tämä on perusteltua, jotta voidaan vastata asiakkaiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin ja tarjota yhä laadukkaampia palveluita kehitysvammaisille.

3 KOKEMUSTIEDON JAKAMINEN ELÄKKEELLE SIIRRYTTÄESSÄ

3.1 Tiedon käsite ja tietojohdaminen

Tieto on käsitteenä hyvin laaja ja sitä voidaan jäsentää eri tavoin. Perinteinen filosofian tietoteorian näkemyksen mukaan tieto on tosi, hyvin perusteltu käsitys (Lönnqvist 2007, 13). Yksi tapa on jäsentää ja kuvata tietoa on jakaa se kolmeen eri tasoon, jotka ovat data, informaatio ja tietämys. Näiltä tiedon perus tasoilta toiselle siirrytään vaiheittain. Lönnqvist (2007) kutsuu tätä prosessia tiedon jalostumiseksi. Data on luonteeltaan rakenteettomia tosiasioita, kun taas informaatio on jalostunutta rakenteellista dataa ja soveltuu käytettäväksi analyysissä. Tietämys taas on inhimillistä tietoa, joka usein perustuu kokemukseen. (Davenport & Prusak 1998, 2-5; Laihonen ym. 2013, 17-18.) Tiedon korkeampia muotoja ovat edelleen älykkyys, viisaus, ymmärrys ja totuus.

Tietojohdaminen

Tietojohdaminen on yksi johtamisen osa-alue ja sen taustalla on ajatus tiedon merkittävästä roolista organisaatioiden menestyksen taustalla. Tietojohdaminen tarjoaa käsitteitä ja malleja, joiden avulla voidaan kuvata ja ymmärtää tiedon eri muotoja sekä tiedon roolia osana organisaation toimintaa. (Laihonen ym. 2013, 6-7.) Kansainvälisesti tietojohdamisen kentällä käytetään termejä tietämyksenhallinta (*knowledge management*), aineettoman pääoman hallinta (*intellectual capital management*), liiketoimintatiedon hallinta (*business intelligence*) ja organisaation oppiminen (*organisational learning*). (Laihonen 2013, 32; Lönnqvist 2007, 12.) Termejä tietämyksenhallinta ja tietojohdaminen käytetään osittain synonyymeinä johtuen termistä *knowledge management*, joka

suomennetaan eri yhteyksissä tietojohdamiseksi, tiedonhallinnaksi ja tietämyksenhallinnaksi (Laihonen ym. 2013, 51). Laihonen ym. (2013, 51) ovat määritelleet tietämyksenhallinnan yhdeksi tietojohdamisen osa-alueeksi, jossa korostuu organisaation kilpailukyvyyn parantaminen tiedon hyödyntämisen avulla. Tämän määritelmän mukaan tietämyksen hallintaan liittyy siis tehokas tiedon jakaminen ja siirtäminen, olemassa olevan tietämyksen soveltaminen sekä uuden tiedon luominen, jotka ovat edellytyksenä tehokkaalle tietojen hyödyntämiselle. Myös Pulkkinen (2003, 36) määrittelee termin *knowledge management* organisaation toiminnaksi, jolla pyritään edistämään tietämyksen luomista, levittämistä ja käyttöä. Myös organisaation oppiminen liittyy läheisesti uuden tiedon luomiseen. Tämän lisäksi organisaation oppiminen tarjoaa työkaluja muun muassa virheistä oppimiseen sekä toiminnan jatkuvaan kehittämiseen (Laihonen ym. 2013, 34).

Tietojohdaminen on Käpylän ja Saloniuksen (2013, 7) mukaan sekä tiedon että tiedolla johtamista. Tiedon johtamisella he tarkoittavat inhimillisen tietämisen ja tietäjien johtamista. Käytännössä tämä tarkoittaa tiedon jakamisen, oppimisen, uudistumisen ja uuden tiedon luomisen johtamista sekä erilaisten tietovirtojen hallintaa. Tiedolla johtaminen taas kuvaa heidän mukaansa enemmänkin sitä, että tietoa hyödynnetään tarkoituksenmukaisesti päätöksenteossa. Tiedolla johtamisessa johdetaan siis sitä prosessia, jossa tietoa luodaan ja jalostetaan päätöksenteon tarpeisiin ja sovelletaan päätöksenteossa. Käpylä ja Saloni (2013, 7) korostavat, että käytännössä tiedon johtaminen ja tiedolla johtaminen kuitenkin limittyvät toisiinsa. Kiteytetysti tietojohdamisella pyritään heidän mukaansa vastaamaan kysymykseen, miten tiedosta luodaan arvoa.

Tieto ja organisaatio

Organisaatiossa tieto rakentuu käytännössä, sillä työ ja siihen liittyvät tehtävät ja

niiden suorittamisen tavat muotoutuvat käytännön sosiaalisissa tilanteissa. Esimerkiksi virallisille, työhön liittyville ohjeille annetaan merkitys ja käytännön toteutustapa siinä sosiaalisessa ympäristössä tai ryhmässä, jossa työ tehdään. (Tsoukas 1996, Wenger 1998). Carlile (2002, 445) kutsuu näkökulmaansa organisaation tietoon käytännölliseksi (*pragmatic*). Tämän näkökulman mukaan yksilöt antavat tiedolle erilaisia merkityksiä, koska heidän käytännön tiedon tarpeensa ja tapansa tiedon käyttämisessä ovat erilaisia. Tieto ja tietäminen on siis sidottu käytäntöön ja siihen tilanteeseen, jossa tietoa tarvitaan ja käytetään. Käytäntöön tai tilanteeseen sidottu tieto on myös tarkoituksenmukaista (*purposive*), sillä yksilöt kehittävät tai muuttavat tietoa suorittaakseen jonkin tehtävän tai ratkaistakseen ongelman. (Carlile 2002, 445.)

Tietojohtamisen taustalla on ajatus, että tieto luo organisaatiolle arvoa. Jotta tiedosta syntyisi arvoa, tulee sillä olla vaikutusta organisaation toimintaan ja sen tulee tukea organisaation prosesseja ongelmatilanteita ja päivittäisiä rutiineja. Tieto voi vahvistaa olemassa olevaa käsitystä jostakin asiasta tai se voi tuoda esille täysin uuden näkökulman. Tiedosta syntyy siis organisaatiolle arvoa, kun sitä hyödynnetään. (Laihonen ym. 2013,44) Choo (1996, 329-330) kertoo, että organisaatiot hyödyntävät tietoa strategisesti kolmella eri tapaa. Ensinnäkin organisaatiot käyttävät informaatiota päätöksentekotilanteissa. Päätöksenteko on hyvin merkittävä osa organisaatioiden toimintaa, sillä kaikki organisaatioiden toiminta perustuu päätöksiin ja kaikki päätökset johtavat toimintaan. Toiseksi organisaatiot käyttävät informaatiota ymmärtääkseen toimintaympäristöään ja sen muutoksia. Organisaatioiden menestymisen kannalta on hyvin tärkeää, että ne seuraavat ympäristöään ja sopeutuvat sen muutoksiin. Näiden lisäksi organisaatiot hyödyntävät informaatiota saadakseen uutta tietämystä. Informaatiota prosessoimalla ja tulkitsemalla päästään tiedon tasoilla syvemmälle, tietämyksen tasolle. Uusi tietämys voi auttaa muun muassa uusien tuotteiden ja palveluiden suunnittelussa tai parantaa esimerkiksi organisaation prosesseja.

3.2 Hiljainen tieto ja sen ulottuvuudet

Perinteinen ja ehkä kaikkein yleisin tapa jaotella tietoa on jakaa se eksplisiittiseen ja hiljaiseen tietoon. Eksplisiittisellä tiedolla tarkoitetaan kirjalliseen muotoon puettua tietoa, jota on helppo tallettaa ja jakaa henkilöltä toiselle. Hiljainen tieto taas on näkymätöntä tietoa, jota on vaikea sanoittaa. (Nonaka & Takeuchi 1995, 8) Hiljaisen tiedon termin luonut Michael Polanyi (1966) korosti, että ihminen tietää aina enemmän kuin osaa kertoa. Tämä tekee tiedon siirtämisen henkilöltä toiselle haasteelliseksi. (Polanyi 1966, 4.)

Tutkijoiden kesken ei ole selvää yhtenäistä käsitystä hiljaisen tiedon luonteesta. Käsitykset eroavat siitä, voidaanko hiljaisesta tiedosta tehdä näkyvää, toisin sanoen voidaanko se muuttua eksplisiittiseen muotoon (Nonaka & Takeuchi 1995, 12-13) vai onko niin, että hiljainen tieto pysyy aina näkymättömänä (Polanyi 1966, 4; Tsoukas 1996, 14; Wilson 2005). Nonaka ja Takeuchi (1995) pitävät hiljaisen tiedon muuttamista eksplisiittiseen muotoon ratkaisuna hiljaisen tiedon siirtämisen ongelmaan. Wilson (2002) taas toteaa, että tulkitessaan Polanyin teoriaa Nonaka & Takeuchi (1995) ovat ymmärtäneet väärin Polanyin ajatuksen hiljaisen tiedon luonteesta. Hän painottaa, että Polanyin hiljaisen tiedon ajatuksen ydin on sanassa 'hiljainen', joka nimenomaan viittaa siihen, ettei tämä tieto pysy aina piilossa, jopa itse tiedon haltijalta. Jos yksilö pystyy ilmaisemaan käsityksiään, kyseessä ei ole hiljainen tieto vaan implisiittinen tieto. Tämä hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon välimuoto ei ole ylös kirjattua tai ääneen lausuttua kuten eksplisiittinen tieto, mutta se ei myöskään ole täysin piiloutunut toimintaan. Implisiittistä tietoa voidaan kuvata ja selittää ymmärrettävästi käytännön tekemisen kautta. (Wilson 2002.) Tiukka jako eksplisiittiseen ja hiljaiseen tietoon ei kuitenkaan ole oleellista ja näin ollen onkin mielekkäämpää määritellä, että tieto koostuu samasta kokemus- ja

tietoperustasta, jolla on kaksi eri ulottuvuutta, näkyvä (eksplisiittinen) ja näkymätön (hiljainen). Nämä ulottuvuudet eivät ole vastakkaisia tai toisiaan poissulkevia. (Pohjalainen 2012, 9.)

Nonaka & Takeuchi (1995) ovat jakaneet hiljaisen tiedon tekniseen ja kognitiiviseen ulottuvuuteen. Tekninen ulottuvuus viittaa osaamisen osa-alueisiin ja ammattitaitoon. Kognitiivinen ulottuvuus taas kuvaa tiedon syvempää tasoa, kuten arvoja, uskomuksia ja mentaalaisia malleja, joita on ehkä vaikea tiedostaa. Sittemmin hiljaisesta tiedosta on erotettu vielä sosiaalinen tai yhteisöllinen puoli, joka ilmenee työyhteisön rutiineissa, kulttuurissa ja vuorovaikutuskäytännöissä. Yhteisöllinen hiljainen tieto siirtyy yksilöltä toiselle jäljittelyn, samaistumisen ja tekemisen kautta (Pohjalainen 2012, 4.) Nurminen (2008) soveltaa Nonakan & Takeuchin (1995) erottelemaa hiljaisen tiedon teknistä ja kognitiivista ulottuvuutta hoitotyöhön. Tekninen hiljainen tieto tarkoittaa pitkälle kehittyneitä teknisiä taitoja ja rutiineja. Se on asiantuntijuuden näkyvän osan muodostavaa tietotaitoa. Teknisessä hiljaisessa tiedossa yhdistyvät hoitotyön tehtävien suorittaminen ja suunnittelu. Kognitiivinen hiljainen tieto taas voi Nurmisen mukaan olla osittain käsitteellistettyä, mutta myös täysin tiedostamatonta. Se koostuu mielen sisäisistä malleista ja havainnoista, jotka mahdollistavat erottelun olennaisen ja epäolennaisen välillä. Kognitiivisella hiljaisella tiedolla on erityisen suuri merkitys hoitotyön tehtävien suorittamisessa, ongelmanratkaisussa ja päätöksenteossa. (Nurminen 2008, 187-198.)

Nurminen (2008) käyttää hiljaisen tiedon termin rinnalla intuition käsitettä. Nurminen kuvaa intuitiota hoitajien subjektiivisten tulkintojen kokonaisuutena, johon liittyvät vahvasti elämänhistoria, kokemusmaailma ja oma ajattelutapa. Käytännön hoitotilanteissa intuitio kiteytyy Nurmisen mukaan olennaisen käsittämiseen. Monimutkaiset hoidolliset tilanteet, joille on ominaista epävarmuus, arvaamattomuus ja ristiriitaisuus, vaativat taitoa havaita olennainen. (Nurminen 2008, 187-198.) Myös Suhosen (2009, 130) tutkimuksessa diakoniatyöntekijöiden hiljaisen tiedon olemukseen voitiin katsoa liittyvän

läheisesti intuition käsite. Hänen mukaansa hiljainen tieto kytkeytyy diakoniatyöntekijöiden intuitiiviseen päätöksentekoon sekä asiakkaiden kohtaamisessa aistimiseen, intuition ja kykyyn olla empaattinen.

Hiljainen tieto on liitetty myös muun muassa asiantuntemukseen, oppimiseen ja viisauteen. Moilanen (2008) kuvaa, että hiljainen tieto karttuu usein iän myötä, kun ihminen ottaa opikseen erilaisista tilanteista ja kokemuksista. Kyky oppia kokemuksista on Moilasan mukaan myös viisauden lähtökohta. Näin ollen hiljaisen tiedon voidaan katsoa syntyvän samalla tavalla kuin viisauden. (Moilanen 2008, 235-237.) Kokemuksesta oppimista voidaan tarkastella sekä yksilön omakohtaisista kokemuksista oppimisen että jaetun kokemuksen kautta oppimisen näkökulmasta. Collin (2004) on tarkastellut kokemuksen merkitystä työssäoppimisessa. Tutkimuksesta käy ilmi, että kokemus ja kokemuksen kautta oppiminen nähdään yhtenä tärkeimmistä tavoista oppia työpaikalla (Collin 2004, 112). Kokemuksen kautta oppiminen nähtiin Collinin tutkimuksessa tapahtuvan käytännön työtilanteissa ja sen nähtiin olevan keskiössä kollegoilta oppimisessa ja yhteisöllisessä oppimisessa. Toisten kokemuksista oppimista hyödynnetään sekä henkilöiden välillä että työtehtävien suorittamisessa. (Collin 2004, 122.)

Koska kokemus nähdään merkittävänä oppimisen kannalta, tulee kiinnittää huomiota kokemuksen jakamiseen työpaikalla. Seuraavassa luvussa tarkastellaan aikaisempaa tutkimusta kokemustiedon jakamisesta erityisesti siitä näkökulmasta, että kokemustietoa jaetaan eläkkeelle siirtymässä olevalta työntekijältä nuoremmille työntekijöille.

3.3 Kokeneen työntekijän tiedon jakaminen

Kokeneen työntekijän eläkkeelle siirtyminen voi olla suuri menetys työorganisaatiolle, sillä työntekijän mukana organisaatio saattaa menettää paljon osaamista ja jopa palan organisaation historiaa. Pitkän työuran aikana työntekijä

on kehittänyt sekä oman asiantuntemusalueensa osaamista, että laajemmin organisaatioon ja sen toimintaympäristöön liittyvää tietoa. Tärkeä kysymys on se, miten eläkkeelle jäävien työntekijöiden tieto ja osaaminen pystytään säilyttämään heidän työorganisaatioissaan. (Kuronen-Mattila ym. 2012, 3-4.) Mielekästä on tarkastella kokemustiedon jakamista eläkkeelle siirryttäessä myös siitä näkökulmasta, että kysymys on jokaisen eläkkeelle siirtyjän yksilöllisestä elämänmuutoksesta, johon vaikuttavat muun muassa henkilön sen hetkinen elämäntilanne, suhtautuminen eläkkeelle jäämiseen sekä kokemukset työelämästä. (Kuronen-Mattila ym. 2012, 3-4.) Mielekästä onkin tarkastella työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä aiheesta. Seuraavissa luvuissa on tarkasteltu aiempia tutkimuksia kokemustiedon jakamista eläkkeelle siirryttäessä.

Maarit Virta (2011) on tutkinut eläköityvien työntekijöiden ja heidän seuraajiensa välistä tiedon jakamista. Kokemustietoa jakavan työntekijän näkökulmasta tiedon jakaminen näyttäytyy merkittävänä monessa mielessä. Tutkimuksesta käy ilmi, että vanhemmalle työntekijälle tärkeää tiedon siirtämisessä on muun muassa se, että oma elämäntyö jatkuu. Tässä yhteydessä mainittiin myös ajatus yrityksen menestymisen turvaamisesta. Toisaalta vanhemmat työntekijät näkevät tärkeänä auttaa ja tukea nuorempia työntekijöitä jakamalla tietoaan. Nuoret työntekijät nähdään tulevaisuuden voimavarana, koska he tuovat yritykseen uutta, nykyaikaista osaamista. (Virta 2011, 105-106.) Vanhemmat työntekijät arvostavat nuorempien työntekijöiden ominaisuuksia, jotka heiltä itseltään puuttuvat, kuten koulutusta ja tietokonenäppäryyttä tai sellaisia ominaisuuksia, joita ovat itse oppineet tekemällä paljon työtä ja tarttumalla uusiin haasteisiin. Näitä ominaisuuksia olivat muun muassa aloitekyky, halu oppia uutta, aktiivisuus, ahkeruus. Samaan aikaan tutkimuksen mukaan vanhempia työntekijöitä myös huolestuttaa se, riittääkö heidän osaamiselleen enää tarvetta ja arvostusta. (Virta 2011, 106, 110-111.)

Tutkimuksen perusteella vuorovaikutuksen rooli tiedon jakamisessa on välttämätöntä, sillä kirjoitetun ja dokumentoidun tiedon ei nähdä riittävän työn

tekemisen omaksumiseen, vaan tiedon jakamiseen tarvitaan keskustelua. Tutkimuksesta käy ilmi, että työntekijöiden välillä oli eroa siinä, millaisia käsityksiä heillä oli tiedon jakamisen vastavuoroisuudesta. Osa oli sitä mieltä, että heidän ei tarvitse tai he eivät voi itse saada mitään tietoa nuoremmilta työntekijöiltä. Osa taas piti tiedon jakamista nuoremman työntekijän kanssa kaksisuuntaisena suhteena, jossa he itsekin saavat uutta tietoa. (Virta 2011, 107-108.)

Juuti (2008) kirjoittaa artikkelissaan kokemustiedon siirtämisestä ja sen merkityksestä dialogin synnyttäjänä organisaatiossa. Juutin mukaan hyvän dialogin käyminen on välttämättömyys, mikäli pyritään auttamaan organisaatiota oppimaan omasta toiminnastaan. Organisaatioiden menestymisen mahdollisuutena on Juutin mukaan ainoastaan se, että ne kykenevät jatkuvasti etsimään uusia näkökulmia. Ja tämä edellyttää onnistunutta vuoropuhelua kaikkien ihmisten välillä. Hyvässä dialogissa etsitään yhteistä ymmärrystä ja harmoniaa. Tämä edellyttää sitä, että keskustelun osapuolet pyrkivät ottamaan toisten esittämät puheenvuorot sellaisenaan ja ymmärtämään niiden sanomaa. Toisena edellytyksenä on, että ihmiset kuuntelevat ja kuulevat sen, mitä toiset sanovat. Lisäksi hyvä dialogi edellyttää sitä, että jokainen henkilö puhuu aidoista kokemuksistaan. Tämä edellyttää intuitiivisen asenteen kehittämistä, joka taas edellyttää herkkyyden kehittämistä. (Juuti 2008, 221-234.)

Virran (2011, 120-121) tutkimuksessa eksplisiittinen tieto nähdään olevan koulutuksella hankittua muodollista tietoa, jonka sekä vanhemmat että nuoremmat työntekijät omaavat ja jota tietoa jaettaessa varsinaisesti jaetaan vaan pikemminkin sovelletaan kyseiseen ympäristöön. Jaettava tieto on implisiittistä tietoa eli dokumentoimatonta tietoa, jota voidaan oppia vain työskentelemällä tutkimuksen yrityksessä. Implisiittiseen tietoon sisältyy muun muassa tuotteiden suunnitteluun ja kehittämiseen sekä tuotannon kehittämiseen liittyvää tilannesidonnaista tietoa. Jaettava tieto on myös hiljaista tietoa, jota tutkimuksessa kuvataan vanhempien työntekijöiden vuosikymmenien kuluessa

hankkimana tietona, jossa yhdistyvät eri lähteistä saatu tieto ja kokemus. Siinä eksplisiittinen tieto ja implisiittinen tieto liittyvät henkilökohtaisiin kokemuksiin ja näkemyksiin. Tutkimuksessa nuoremmat työntekijät haluavat omaksua tätä hiljaista tietoa, josta he käyttävät myös sanoja asiantuntijuus, kokemus ja tietotaito (Virta 2011, 122).

DeLong (2004) kirjoittaa implisiittisen ja hiljaisen tiedon säilyttämisestä ja siirtämisestä tarinoiden kerronnan avulla. Hän painottaa, että tarinat ovat tehokas tapa siirtää sekä implisiittistä tietoa, joka selittyy usein tekemisen avulla että hiljaista tietoa, joka heijastelee toiminnan taustalla vaikuttavia arvoja. Hän mainitsee, että tarinoiden arvoa ei aina osata nähdä, sillä varsinkin länsimaissa narratiivia ei aina pidetä luotettavan tiedon lähteenä. Tarinoilla on kuitenkin merkittävä rooli tiedon jakamisessa. (DeLong 2004, 103.)

Tutkimuksista (Constant, Kiesler ja Sproull 1994; Järvenpää ja Staples 2000) käy ilmi, että yksilöt, jotka luottavat omaan kyvykkyyteensä jakaa tietoa yleensä ilmaisevat rohkeammin oman halukkuutensa ja sitoutumisensa tiedon jakamiseen toisille työntekijöille. Lisäksi työntekijöiden usko omaan tiedon pätevyYTEEN ja usko tiedon "omistamiseen" ovat positiivisesti yhteydessä tiedon jakamiseen. Vastaavasti pelko negatiivisesta arvostelusta on osoitettu olevan yhteydessä haluttomuuteen jakaa tietoa. (Wang ja Noe 2010, 120-121.)

Luottamuksen yhteydestä tiedon jakamiseen voidaan aikaisempien tutkimusten perusteella sanoa, että se, millä tavalla työntekijät luottavat toinen toisiinsa on yhteydessä sekä tiedon jakamiseen että tämän tiedon käyttöön (Holste & Fields 2010, 135). Luottamuksesta on eroteltu kaksi muotoa. Ensimmäinen mieltymykseen perustuva luottamus (*affect-based trust*), joka korostaa molemminpuolista välittämistä ja läheisyyttä työntekijöiden välillä. Toiseksi tietoon perustuva luottamus (*cognition-based trust*), jossa on kysymys luottamuksesta kansatyöntekijän taitoon ja osaamiseen. Nämä molemmat ovat yhteydessä tiedon jakamiseen ja jaetun tiedon käyttöön, mutta tutkimukset osoittavat, että

työntekijöiden välisen läheisen suhteen ja tähän perustuvan luottamuksen (*affect-based trust*), katsotaan edistävän halukkuutta jakaa tietoa enemmän kuin se, jos luottamus perustuu pelkästään toisen osapuolen taitoon ja osaamiseen (*cognition-based trust*).

Tietoa jaettaessa luottamuksesta on edelleen eroteltu eri ulottuvuuksia, joita ovat muun muassa kyvykkyyteen ja rehellisyyteen liittyvät ulottuvuudet. Nämä ovat yhteydessä siihen, missä määrin tietoa jaetaan. Kyvykkyyden ulottuvuudella viitataan siihen, että yksilöt tapaavat jakaa vähemmän tietoa sellaisten työkavereiden kanssa, joilla katsotaan olevan paljon osaamista. Rehellisyyden ulottuvuus taas viittaa siihen, että enemmän tietoa jaetaan silloin kun työkavereiden katsotaan olevan luotettavia, reiluja ja seuraavan toimeksiantoja. (Wang & Noe 2010, 121.)

Tiedon jakamiseen liittyy haasteita ja aina organisaatioissa tietoa ei jaeta tarpeeksi tehokkaasti. Laihonen ym. (2013, 54) jakavat tiedon jakamisen esteet yksilötason, organisaatiotason ja teknologiseksi esteiksi. Yksilötason esteitä voivat olla esimerkiksi ajanpuute tai luottamuksen puute kollegoita tai esimiehiä kohtaan. Organisaatiotason esteet voivat taas liittyä esimerkiksi tiedon jakamisen käytäntöjen puuttumiseen tai tiimien ja yksilöiden välisiin kilpa-asetelmiin. Ajanpuute uusien teknologioiden opetteluun tai epäonnistunut viestintä teknologian tarjoamista mahdollisuuksista ovat taas esimerkkejä teknologiaan liittyvistä tiedon jakamisen esteistä. Virran (2011, 110-111) tutkimuksessa käy ilmi, haasteena tiedon jakamiselle nähtiin se, että nuoremmat työntekijät eivät esitä tarpeeksi kysymyksiä vanhemmille työntekijöille. Toisaalta taas haastavaksi tiedon jakamisen teki se, että molemmilla osapuolilla oli kiire työpaikalla tai että he olivat fyysisesti kaukana toisistaan. (Virta 2011, 112). Choo (2002, 42) kiteyttää tiedon jakamisen haastavuudesta, että tavoitteena on saada oikea informaatio oikealle henkilölle ja oikeaan aikaan

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tässä tutkimuksessa keskitytään kehitysvammaisille henkilöille suunnattujen palvelukotien henkilöstön kokemuksiin ja näkemyksiin kokemustiedon jakamisesta eläkkeelle siirryttäessä. Tutkimuksessa syvennyttään tarkastelemaan palvelukotien työntekijöiden kokemustiedon luonnetta ja sitä, miten tätä kokemustietoa jaetaan toisille työntekijöille. Lisäksi tarkastellaan kokemustiedon jakamisessa ilmeneviä haasteita.

Tutkimusta ohjaavat seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Millaista on kokemustieto palvelukotien henkilöstön työssä?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä pyritään saamaan selkoa tutkimuksen kohdejoukon työn kokemustiedon luonteesta ja siitä millaisen merkityksen työntekijät antavat tälle tiedolle

2. Millaisena työntekijät kokevat oman kokemustiedon jakamisen toisille työntekijöille ja miten tätä tietoa jaetaan?

Toisessa tutkimuskysymyksessä huomio kohdistuu tiedon siirtämisen tapoihin ja siirrettävissä olevan tiedon luonteen tarkasteluun sekä siihen, mikä tekee työntekijöiden mielestä tiedon siirtämisestä helppoa tai haastavaa.

3. Mitkä ovat kokemustiedon jakamista edistävät ja ehkäisevät tekijät?

Kolmannen tutkimuskysymyksen tarkoituksena on perehtyä siihen, mitkä ovat haastateltavien näkemysten mukaan kokemustiedon jakamista

edistäviä ja ehkäiseviä tekijöitä eläkkeelle siirryttäessä.

5.1 Tutkimukseen osallistujat

Tähän tutkimukseen osallistui seitsemän haastateltavaa kolmesta eri palvelukodista eri puolilta Suomea. Haastateltavien taustat vaihtelivat osittain aikaisesta kokoaikaisesti työssäkäyviin sekä jo hiljattain eläkkeelle siirtyneisiin henkilöihin. Haastateltavat työskentelivät tai olivat työskennelleet palvelukodeissa palvelukotiohjaajina, keittiötyöntekijöinä tai palvelukodin johtotehtävissä. Haastateltavina oli sekä miehiä että naisia ja he olivat iältään 61–65-vuotiaita. Naisia ja miehiä ei eroteltu tutkimuksessa millään tavalla. Lisäksi haastateltavien tarkat tiedot haluttiin pitää salassa, koska palvelukotien eläköityvien työntekijöiden tunnistaminen on melko helppoa eikä heidän tunnistamistaan pidetty olennaisena tässä tutkimuksessa. Yksittäisen haastateltavan erottamiseksi aineistosta haastateltaville annettiin satunnaiset koodit H1–H7.

Tähän tutkimukseen osallistui neljä palvelukotiohjaajaa, kaksi palvelukodin keittiötyöntekijää sekä yksi palvelukodin esimies. Kaikki tähän tutkimukseen osallistuneet palvelukotiohjaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia, joiden työnkuvaan kuuluu kehitysvammaisen tai erityistä tukea tarvitsevan henkilön ohjaaminen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa sekä työ- ja päivätoiminnassa sekä hoidollisista ja lääkinällisistä toimenpiteistä vastaaminen. Haastatteluun osallistuneilla palvelukotien keittiötyöntekijöillä on keittiö- tai ravintola-alan koulutus ja joillakin oli lisäksi kokemusta kehitysvammaisten parissa työskentelystä. Palvelukodin johtajan koulutus pitää sisällään laajaa työtehtävään soveltuvaa koulutusta muun muassa johtamisen alalla sekä pitkäaikaista kokemusta kehitysvamma-alalla työskentelystä. Haastateltavista kaikilla oli kokemusta työnopastuksesta ja toisen työntekijän perehdyttämisestä. Lisäksi eläköityminen oli kaikille lähivuosien sisällä ajankohtaista. Tässä tutkimuksessa haastateltiin seitsemää henkilöstön jäsentä kolmesta eri palvelukodista eri puolilta Suomea. Henkilöistä osa oli jo eläkkeelle siirtyneitä ja loput olivat siirtymässä eläkkeelle seuraavan puolentoista vuoden sisällä.

Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä. Haastatteluissa käsiteltiin teemoja liittyen siihen, minkälaisia kokemuksia ja näkemyksiä työntekijöillä on tiedon siirtämisestä eläkkeelle siirryttäessä sekä siitä, mitkä mahdolliset tekijät voivat edistää tai ehkäistä mielekästä eläkkeelle siirtymistä. Aineisto analysoitiin teemoittelun ja tyyppittelyn avulla.

5.2 Aineistonkeruumenetelmä

Tämän tutkielman tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimushaastattelu. Haastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä aineistonkeruumenetelmistä ja sen muoto vaihtelee yleensä strukturoidusta lomakehaastattelusta strukturoimattomaan avoimeen haastatteluun. Haastattelu soveltuu hyvin käytettäväksi silloin, kun halutaan kerätä tietoa yksilön kokemuksista ja ajatuksista. (Hirsjärvi ja Hurme 2011, 42–46)

Tässä tutkimuksessa haastattelumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, jota pidetään yleensä lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuotona. Teemahaastattelulle on vaikea antaa kovin tarkkaa määritelmää, mutta tyypillistä sille ovat kuitenkin tietyt ennalta määritellyt aihepiirit, joista haastateltavan kanssa keskustellaan. Näiden aihepiirien sisällä olevien kysymysten lukumäärä ja muoto voivat vaihdella haastattelujen välillä. (Hirsjärvi ja Hurme 2011, 47–48) Teemahaastattelun katsottiin soveltuvan tähän tutkimukseen hyvin, koska sen avulla pystyttiin joustavasti muokkaamaan haastattelua haastateltavan mukaan. Kysymysten väljyys antoi tilaa haastateltavan vapaalle kerronnalle ja henkilökohtaisten kokemusten esiin tuomiselle. Samalla valmiit teemat kuitenkin auttoivat pysymään tutkimuksen kannalta oleellisessa aiheessa. Toisaalta teemahaastattelurunko mahdollisti myös tarkentavien kysymysten esittämisen ja kysymysten uudelleen muotoilun, mikäli haastateltavan oli vaikea vastata alkuperäiseen kysymykseen. Haastattelurunkoa muokkaamalla pystyttiin varmistamaan, että kaikki teemat

tulivat käsiteltyä kunkin haastateltavan kohdalla ja että aiheesta saatiin mahdollisimman yksityiskohtaista ja syvällistä tietoa. (Ks. esim. Tuomi ja Sarajärvi 2009.)

Teemahaastattelua käytettäessä tärkeä vaihe on haastatteluteemojen huolellinen suunnittelu. Tutkittava ilmiö ja peruskäsitteet hahmottuvat parhaiten teoriaan ja aiempaan tutkimustietoon perehtymällä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 66) Tämän tutkimuksen teemahaastattelurungon suunnittelussa apuna käytettiin tämän tutkimuksen kohdeorganisaation henkilöstölle aikaisemmin teetettyä erillistä kyselyä, joka kuului osana henkilöstön osaamisen kehittämisen hankkeeseen. Kysely ei kokonaisuudessaan liittynyt tämän tutkimuksen aiheeseen, mutta sisälsi yhden avoimen kysymyksen, jonka vastauksista katsottiin olevan hyötyä tämän tutkielman haastattelurungon suunnittelussa ja siten myös tutkielman aiheen rajauksessa ja keskeisen käsitteistön muodostamisessa. Kyselyn auttoi muodostamaan sekä haastattelurungon että teemoihin syventäviä haastattelukysymyksiä.

Edellä mainitun kyselyn kysymyksessä vastaajia pyydettiin kuvailemaan oman yksikkönsä käytäntöjä, joita hyödynnetään työntekijän siirtyessä eläkkeelle tai hoitovapaalle. Avoimia vastauksia oli yhteensä 114. Seuraavaksi kuvataan tarkemmin teemojen muodostamista kyselyaineiston luokittelun ja teemoittelun avulla sekä selvennetään, mitkä teemahaastattelurungon teemoista on johdettu kyselyaineistosta.

Vastauksia lähdettiin aluksi ryhmittelemään värikoodien avulla. Samaan aihepiiriin liittyvät ilmaukset merkittiin samalla värillä. Lisäksi osa vastauksista kuten "en osaa sanoa" tai "ei mitään" jätettiin huomioimatta. Tämän jälkeen samaan aihepiiriin kuuluvien ilmausten ylle laadittiin niitä kuvaavia yksinkertaisia kategorioita. Tällaista aineiston järjestämisen tapaa kutsutaan luokitteluksi. Luokittelu on yksinkertainen aineiston analysoinnin keino eikä se sellaisenaan tarjoa välineitä aineiston syvälliseen tarkasteluun. Luokittelu soveltuu kuitenkin käytettäväksi silloin, kun halutaan järjestää ja jäsentää

aineistoa. (Eskola ja Suoranta, 1998, 165–166; Leedy ja Ormrod, 2015, 310-311). Kyselyn aineistosta muodostetuista luokista johdettiin edelleen teemoja tutkimuksen teemahaastattelurunkoon. Taulukossa 1 on esimerkki teeman ”kokemustiedon siirtäminen” muodostamisesta.

TAULUKKO 1. Teemahaastattelurungon teeman muodostaminen.

Aineistosta poimitut ilmaukset	Yläkategoria, jonka alle ilmaukset on koottu	Teemahaastattelurunkoon johdettu teema
”Tiedon siirtyminen varmistettu uuden ja pois jäävän työntekijän viikon päällekkäisellä työajalla.”	Perehdytys/ työnopastus	Kokemustiedon jakaminen
Lähtevä työntekijä on kirjannut lomakkeelle työtehtäviä ja niiden aikataulutusta. Myös sanallinen viestintä on ollut lomakkeen tukena.”		
”On varattu aikaa siihen, että työntekijä on perehdyttänyt omat vastualueensa tai muuta osaamistaan.”		
”Ollaan pyritty siihen, että myös hiljainen tieto siirtyy jatkajalle.”	Kokemuksellinen tieto	
”He (kokeneet työntekijät) ovat tärkeitä perinteen ja perustehtävämme kantajina.”		
”Pois lähteneiden työntekijöiden kokemuksia ja palautetta		

on kysytty työnohjauksessa.”		
---------------------------------	--	--

Kyselyn vastauksia kategorisoimalla ja aiempaan kirjallisuuteen tutustumalla saatiin muodostettua teemahaastattelurungon teemat. Haastattelurunko koostui yhteensä viidestä teemasta, jotka olivat *eläkkeelle siirtyminen*, *työtehtävät ja kokemustiedon siirtäminen* ja *palvelukodin käytänteet*. Jokaisesta teemasta muodostettiin tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla aihepiiriin syvennyttiin. Tarkentavien kysymysten laatimisessa käytettiin osittain edelleen apuna osaamisen kehittämisen kyselyä, josta saatiin ideoita tarkentaviin kysymyksiin. Esimerkiksi kysymys palautteen antamisesta johdettiin kyselyn vastauksesta, jossa se oli mainittu. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin taustatietoja, kuten koulutustausta ja ikä. Haastattelurunko liitteessä 1.

5.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Tutkimuksen aineistoa analysoitiin teoriasidonnaista sisällönanalyysia hyödyntäen teemoittelun ja tyypittelyn avulla. Tuomi & Sarajärven (2002) mukaan teoriasidonnaisessa analyysissä on kyse abduktiivisen päättelyn logiikasta, jossa aineistolähtöisyys ja valmiit teoreettisen mallit vaihtelevat prosessin edetessä.

Haastattelujen jälkeen nauhoitetut aineistot tallennettiin kirjalliseen muotoon eli litteroitiin. Tällä tavalla aineistot saatiin helpommin käsiteltävään muotoon. Aineiston järjestäminen on suositeltavaa, sillä se helpottaa analyysiprosessin edetessä, kun aineistoa tutkitaan syvemmin. (Leedy ja Ormrod 2015, 310). Litterointi tapahtui mahdollisuuksien mukaan heti haastattelun jälkeen tai seuraavien päivien aikana. Litteroitua tekstiä syntyi kirjasinkoolla 12 ja rivivälillä 1 noin 80 sivua. Aineisto litteroitiin muilta osin sanatarkasti, mutta litteroidusta tekstistä jätettiin pois kohtia, joiden katsottiin olevan epäolennaisia ja poikkeavan selvästi tämän tutkimuksen kannalta merkityksellisistä aiheista.

Litteroinnin jälkeen tekstiä luettiin läpi useaan kertaan alleviivaten, alustavia merkintöjä tehden ja kategorioita hahmotellen. Leedyn ja Ormrodin (2015) mukaan tämä vaihe on olennainen teemoittelua valmistava vaihe, jonka tavoitteena on nostaa aineistosta merkityksellisiä kategorioita teemoittelua varten.

Varsinainen laadullisen aineiston analysointi tapahtui sisällönanalyysin keinoin teemoittelun ja tyypittelyn avulla. Hirsjärven ja Hurmeen (2001) mukaan aineiston analyysi voi edetä joko abduktiivisesti tai induktiivisesti. Induktiivisesti etenevässä analyysissä on kysymys aineistolähtöisestä analyysin tavasta. Abduktiivisesti etenevässä analyysissä taas on kyse teoriasidonnaisesta analyysistä, jossa aineistolähtöisyys ja valmiit teoreettiset mallit vaihtelevat prosessin edetessä. (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 136.)

Teemoittelun avulla aineistosta saadaan esille tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa ja se esitetään usein teemoittain jäsennettynä. Teemoittelun avulla löydettyjä keskeisiä aiheita ja teemoja pyritään täydentämään aineistositaatein ja vertaillen aiempaan teoriaan. (Eskola ja Suoranta 1998, 175-176.) Teemoittelussa aineistoa siis ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. Teemahaastatteluaineiston teemoittelua helpottavat usein haastattelussa käytetyt teemat, jotka voivat muodostaa ainakin alustavan jäsennyksen aineistoon. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 93.)

Teemahaastattelurunkoon muodostetut teemat säilytettiin ja aineistoa ryhmiteltiin aluksi pitkälti näiden teemojen alle. Aineistosta poimittiin kunkin teeman alle kuvaavia sitaatteja, jolloin alkoi koostua kokonaisuuksia. Näiden teemojen sisällä oli kuitenkin suuri kirjo aihepiiriä eri näkökulmista lähestyviä ja kuvaavia sitaatteja, joten teemojen sisälle muodostettiin aineistoa tarkentavia ja tiivistäviä alateemoja. Lisäksi pyrittiin löytämään aineistosta uusia teemoja.

Teemoittelun jälkeen aineiston analyysissä siirryttiin tyypittelyn vaiheeseen. Tyypittelyn avulla aineistoa voidaan ryhmitellä tyypeiksi, samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaaviksi ryhmiksi. Tyypitellyt ryhmät tiivistävät aineistoa niin, että ne sisältävät usein kaikkea sellaista, mitä yksittäisessä vastauksessa ei ole. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 93.) Eskola ja Suorannan (1998), mukaan tyypittelytapoja voivat olla esimerkiksi autenttinen, yhdistetty ja mahdollisimman laaja tyypittely. Autenttisessa tyypittelyssä yksi esimerkkitapaus edustaa laajempaa aineistoa. Yhdistetyssä tyypittelyssä on koottu ainoastaan asioita, jotka esiintyvät kaikissa tai melkein kaikissa vastauksista. Mahdollisimman laajassa tyypittelyssä taas muodostetaan kokonaisuus, jossa osa tyyppiin sisällytettävistä asioista on saattanut esiintyä vain yhdessä vastauksessa. (Eskola ja Suoranta 1998, 181.)

Tässä tutkimuksessa tyypittelyn avulla luotiin kaksi tyypitarinaa, joissa käytettiin edellä mainittuja yhdistetyn tyypittelyn sekä mahdollisimman laajan tyypittelyn keinoja. Näin saatiin kuvattua asioita, jotka edustivat suurinta osaa haastateltavista sekä sellaisia asioita, jotka edustivat vain yhtä tai muutamaa haastateltavista. Nämä tyypittelyn keinot mahdollistivat haastateltavien anonymiteetin säilyttämisen.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen keskeisimmät tulokset. Tulosluvun tarkoituksena on havainnollistaa ja raportoida lukijalle palvelukotien työntekijöiden ajatuksia kokemustiedon jakamisesta ja eläkkeelle siirtymisestä. Tulosluku etenee tutkimuskysymysten ohjaamana niin, että aluksi kerrotaan tutkimuksen tuloksia kahden ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta. Tulosluvun ensimmäinen osio antaa vastauksia siihen, millaista kokemustieto on haastateltavien työssä ja millaisia merkityksiä haastateltavat antavat kokemustiedolle ja sen siirtämiselle. Lisäksi perehdytään kokemustiedon jakamisen käytänteisiin sekä siinä ilmeneviin haasteisiin.

Toisessa osassa syvennyttään kolmanteen tutkimuskysymykseen, joka käsittelee eläkkeelle siirtymisen prosessia. Tässä osiossa raportoidaan haastateltavien kokemuksia ja näkemyksiä eläkkeelle siirtymiseen liittyvistä käytänteistä sekä siitä, millaisen merkityksen haastateltavat antavat kokemustiedon jakamiselle osana hyvää eläkkeelle siirtymisen prosessia. Lopuksi tarkastellaan, mitkä mahdolliset muut asiat edistävät tai ehkäisevät mielekästä eläkkeelle siirtymistä.

Tulosluku etenee teemoittelusta tyypittelyyn. Teemoittelun avulla saadaan esiin haastateltavien välisiä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Tyypittelyn avulla taas on pyritty luomaan tiivistetty kokonaiskuva haastateltavien kokemuksista ja näkemyksistä. Tyypittelyn avulla luotujen tyyppitarinoiden päätarkoitus on tiivistää kaikkien tutkimuskysymysten antia ja havainnollistaa haastateltavien kokemuksia tiivistetysti ja kattavasti. Tyyppitarinoita kuvataan yksityiskohtaisemmin myöhemmin tässä luvussa.

6.1 Kokemustieto on taitoa ja tuntemista

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä pyrittiin löytämään vastauksia siihen, millaista on kokemustieto palvelukotien henkilöstön työssä sekä sitä, millaisia merkityksiä kokemustiedolle annetaan haastateltavien kokemuksissa ja näkemyksissä. Haastatteluista käy ilmi, että kokemustiedon rooli työssä on merkittävä. Haastateltavat käyttävät kokemustiedosta myös käsitteitä taito ja tietäminen. Haastatteluista käy ilmi, että kokemustietoa kertyy iän ja työvuosien myötä ja että karttunut kokemustieto on sekä formaalin että informaalisen oppimisen tulosta. Haastateltavien mukaan työn haasteet, kuten asukkaiden muuttuvat tuen tarpeet ja ikääntyminen pakottavat työntekijöitä soveltamaan omaa kokemustietoa.

Tämän tutkimuksen haastateltavat pitivät kokemustietoa merkityksellisenä työssä. Termin kokemustieto rinnalla haastateltavat käyttivät termejä *kokemuksen kautta kertynyt osaaminen, taito* sekä *tietäminen*. Haastateltavat kuvailivat kokemustietoa taidoksi toimia erilaisissa käytännön tilanteissa. Haastateltavat kertoivat, että kokemustieto on spesifiä tietoa, joka liittyy erityisesti palvelukodin asukkaisiin ja jota on vaikea oppia muuten kuin työtä tekemällä. Seuraavassa yhden haastateltavan kuvaus siitä, mitä kokemustieto on:

“ Se on semmoista tietoa tai oikeastaan taitoa, joka liittyy tähän taloon. Ja sitä ei voi muuten opiskella kuin tekemällä tätä työtä. ” H5

Kokemustiedon luonteesta puhuttaessa haastateltavat puhuivat *oikeasta tavasta toimia* asukkaiden kanssa. Tämä taito kertyy haastateltavien mukaan perehtymällä asukkaiden tarpeisiin. Haastateltavat korostivat vastauksissaan asukkaiden erilaisuutta ja yksilöllisen huomioimisen tärkeyttä. He kertoivat, että koulutuksen kautta opitaan tiettyjä yleisiä malleja ja tapoja ohjata kehitysvammaisia henkilöitä, mutta vasta asukkaiden erityistarpeisiin

perehtymällä voi löytää oikean tavan tehdä työtä. Yksi haastateltavista kuvaa koulutuksen ja työssäoppimisen suhdetta näin:

Mä en olisi koskaan oppinu tekemään täällä mitään, jos mulla ei olisi sitä koulutusta. Elikkä koulutus ohjasi mua valitsemaan työssä niitä asioita, mitä piti oppia. Mä sain koulussa kuullakseni hirveen paljon eri asioita ja omaksuin, että niitä on olemassa. Sitte kun mä menin työkentälle, niin mulla oli niitä asioita jo valmiiks, mitä mun pitää täältä, niinku esim. vuorovaikutustaidot eri tilanteessa ja erilaisten ihmisten, sanotaan nyt väkivaltaisten ja ahdistuneiden kanssa. Mä tiesin, mitä siinä tarvitaan ja mä sain apuja sieltä, mut sit täällä mä sen opin, miten niitä käytetään. Kyllä mun mielestä koulutus on ehdottomasti tärkeä, mut pelkällä koulutuksella on aika raakile vielä. Mut ilman koulutusta, jos otetaan tuosta kentältä joku tänne, niin se ei edes tiedä, mitä hänen pitäisi ruveta opettelemaan. H1

Persoonallinen työote

Yksityiskohtaisemmin asukkaiden erityistarpeiden huomioimisesta puhuttaessa haastateltavat korostivat, että yhtä oikeaa tapaa toimia ei kuitenkaan ole, vaan että työntekijän persoonallinen työote on tärkeä. Oikeasta työnteon tavasta puhuttaessa painotetaan siis asukkaiden tuntemista ja toimivan vuorovaikutussuhteen rakentamisen tärkeyttä. Kyky tulkita asukkaan viestejä ja sanatonta kommunikointia on oleellinen osa tätä prosessia. Haastateltava kuvaa ajatusta seuraavalla tavalla:

“ Voi olla se yksi äännähdys merkki siitä, miten joku asia pitää hoitaa. Ja sitten se vaan pitää tietää. Ei ole sellaista [tapaa], joka aina toimisi” H4

Toinen haastateltavista painottaa elekielen ja sanattoman kommunikaation käyttöä asukkaan kanssa kommunikoidessa. Tällä esimerkillä haastateltava tuo esiin, että toisen tulkitseminen on helppoa silloin kun osapuolet tuntevat toisensa hyvin. Tähän liitettiin vahvasti luottamuksen ulottuvuus, sillä voidakseen kommunikoida avoimesti, asukkaan tulee tuntea olonsa turvalliseksi ohjaajan

seurassa. Yksi haastateltavista antaa esimerkin tilanteesta:

" -- Niin hän oli seissyt koko päivän jäykistyneenä siinä peilin edessä eikä suostunut liikkumaan mihinkään.

Siinä vaiheessa mä sitten menin, katsoen ensin sen tilanteen, että jäykistynyt paikalleen. Mä kysyin häneltä, että "mikä on?", hän kääntyi ja katsoi minuun ja pisti päänsä kallelleen. Mä laitoin samalla tavalla pään kallelleen, sitte hän siristi silmänsä ja mäkin siristin silmäni, otin niinku hänen ilmeensä itselleni. Sieltä se lähti sit pikkuhiljaa ja hän hämmästyti itsekin, et "en oo syönyt koko päivänä!", mä otin saman ilmeen ja sanoin: "Et oo koko päivänä syönyt, herranjestas!" ja hän siitä lähti niinku peilaamaan mun ilmeitä itelleen ja mä peilasin hänen ilmeitä itelleni ja sit päästiin niinku toimimaan ja eteenpäin.
H2

Seuraavassa toisen haastateltavan esimerkki luottamuksen rakentamisen tärkeydestä:

No se pitää saada se luottamus ekana, esimerkkinä tuo kavero joka istuu pyörätuolissa ja sillä on huono näkö. Niin jos mä meen siitä ohi ja vaan huutelen, niin hän tuskin tunnistaa, jos mä meen vaikka viiden metrin päästä. Mutta jos mä lähestyn sillä lailla, että hän minut tuntee niin me voidaan heti aivan eri lailla toimia yhdessä. Että se pitää sillai se luottamus saada näihin kavereihin. H4

Tunteita ja elämäkokemusta

Kokemustieto on haastateltavien kuvauksen mukaan monipuolista osaamista. Useat haastateltavista sanoivat, että kokemustietoon liittyy vahvasti tunneulottuvuus. Kyky tulkita asukkaan tunteita ja kehonkieltä on tärkeää, sillä haastateltavien kertomusten perusteella suurelle osalle asukkaista tunteiden ilmaiseminen on haastavaa tai jopa mahdotonta. Ohjaajan on siis osattava tehdä

tulkintoja lukemalla asukkaan olemusta kokonaisvaltaisesti. Näin ollen voidaan sanoa, että tunneälykyys on osa kokemustietoa.

Yleisellä tasolla kokemustiedosta puhuttaessa haastateltavat kuvasivat sitä iän myötä kertyneeksi osaamiseksi. Osa haastateltavista puhui elämäkokemuksesta ja kertoi, että kaikenlainen elämäkokemus on tässä työssä hyödyksi. Keskusteltaessa iän ja kokemuksen ja ikääntymisen suhteesta, haastateltavat pitivät iän karttumista positiivisena asiana siinä mielessä, että iän mukana ajattelu kehittyy ja osaa katsoa asioita laajemmin ja eri perspektiiveistä.

Elämäkokemuksesta puhuttaessa haastateltavat kertoivat siitä, kuinka oma perhetausta on muokannut heidän kokemusmaailmaansa ja sitä kautta vaikuttaa siihen millä tavalla työhön suhtautuu ja miten sitä tekee. Yksi haastateltavista kertoi kehitysvammaisen perheenjäsenen olemassaolon muokanneen ratkaisevasti omaa suhtautumista kehitysvammaisuuteen ja ylipäättään erilaisuuteen. Kattavasti voidaan siis sanoa, että arvot ja asenteet, jotka ovat kehittyneet elämäkokemuksen myötä ovat osa kokemustietoa. Seuraavassa on yhden haastateltavan esimerkki tilanteesta:

kyllä omasta puolesta voin sanoa, että se, että on saanut kasvaa kehitysvammaisen sisarena, on ollut valtava juttu. Sitä kun ihmiset puhuu erityisestä, niin minulle se on aina ollut tavallista ja nuoresta asti jo oppinut niin kun katsomaan sillä tavalla H3

Kokemuksesta puhuttaessa monet haastateltavista ottivat myös puheeksi työkokemuksen muilta aloilta. Monet haastateltavista olivat työskennelleet ennen palvelukotiin töihin tuloa usealla eri alalla. Yksi haastateltavista luettelee eri työtehtäviä ja kertoi eri työpaikkoja kertyneen kymmenisen. Jotkut työntekijät ovat työskennelleet palvelukodeissa yli kymmenen vuotta ja olleet töissä palvelukodissa töissä sen perustamisesta lähtien. Pari haastateltavaa kertovat hakeneensa palvelukotiin töihin iäkkäinä ja iloinneensa työnantajan positiivisesta suhtautumisesta iäkkäisiin työntekijöihin. Haastateltavat kertovat

kokemuksistaan näin:

*Siitä mä annan kyllä kymmenen pistettä, että mä olin 54, kun mä tulin ja ne otti mut!
Kyllä mä ne vähän ympäri puhuin, mutta että uskalsivat ottaa vanhan ihmisen. H1*

Mä olin aika iäkäs, olin 44, kun lähdin opiskelemaan ja sitten sain työpaikan heti valmistumisen jälkeen. H7

Kysyttäessä työkokemuksen merkityksestä työssä haastateltavista kaikki kertoivat kokemuksen olevan työntekoa helpottava tekijä. Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan uutena työntekijänä ja vastaavasti siitä, miltä tuntuu työskennellä nyt kun kokemusta palvelukodissa työskentelystä on kertynyt useamman vuoden ajalta. Haastateltava painottaa, että kokemuksen ja osaamisen kerryttäminen on jatkunut läpi koko työssäoloajan.

“-- on oppinut tuntemaan nämä asukkaat niin hyvin ja heidän erityistarpeensa ja on pikkuhiljaa kehittynyt ne toimintamallit, joka ainoastaan asukasta kohti omat, niin se helpottaa niin äärettömästi. Mä muistan silloin alkuaikoina, kun ei ollut tietoa vielä asukkaiden historiasta eikä sairauksista, niin se oli vaikeeta, tosi vaikeeta. Että meni aina siihen tilanteeseen vähän sillain kysyen, että "mitä mä nyt teen?", mutta nyt sitte ku on näin kauan ollu, niin sen etukäteen tietää jo, että missä kohtaa mä voin x:n kääntää ja sanoa, että menepä huoneeseen ja taputtaa selkään. Ja tietää missä kohtaa voi käyttää huumoria ja missä kohtaa antaa halaus, että se on helpottunu tosi paljon. Että nyt sitte kun jää eläkkeelle, niin vähän oikeen harmittaa, että nyt vihdosta viimein kun on oppinut, niin pitää lähteä pois.” H3

Suurin osa haastateltavista kertoi, että ei ole välttämätöntä luoda henkilöstön kesken täsmälleen samoja toimintatapoja Käytännön työtehtävät hoidetaan työntekijästä riippuen hieman eri tavalla, mutta jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimet hoidetaan yksilöllistä toimintakulttuuria ylläpitäen asukkaita ja toisia työntekijöitä kunnioittaen. Haastateltavista useat korostivat, että

persoonallisella työskentelytavalla ja sen kehittämällä on merkitystä.

kyllä pitää ehdottomasti antaa tilaa sille, että hän (nuorempi työntekijä) itse kokeilee, että mikä se olisi se itselle paras tapa hoitaa nämä hommat. H7

Haastateltavien mukaan kokemustiedon merkitys toimivan kommunikaation osalta on suuri siinä mielessä, että toimivan kommunikaation ansiosta asukkaat tulevat ymmärretyiksi. Haastateltavat kertovat, että näin asukkaat usein kokevat olonsa turvalliseksi. Yksi haastateltavista kuvaa tilannetta, jossa asukas ei tullut ymmärretyksi ja tilanne raukesi vasta kun paikalle tuli ohjaaja, joka tiesi miten toimia kyseisen asukkaan kanssa. Henkilöstön kokemustiedolla on siten merkitystä asukkaiden ja henkilöstön välisen luottamuksen syntymiseen.

“Tässäkin olis saatu olla paljon kauemmin sormi suussa, jos ei x (ohjaaja) olisi tullut ja alkanut jutella y:lle (asukas). -- kun ei me voitu tietää, että miten se pitää sanoa ja sitten luultiin vaan että se nyt haluaa olla noin. Mutta lähti kyllä nopeesti x:n (ohjaajan) matkaan kun oli vaan se oikea tyyli tehdä se.” H1

Osa haastateltavista kertoi, että kokonaisvaltaista tietoutta alasta on helppo kerryttää, kun kehitysvammaisuus on luonnollinen osa omaa elämää. Tutkimuksen haastateltavista muutamat kertoivat, että kehitysvamma-alalle suuntautuminen oli luonnollinen valinta, sillä omassa perhepiirissä on kehitysvammaisia henkilöitä. Yksi haastateltavista kertoo oman esimerkin kautta, kuinka kokee kotitaustan opettaneen itselle oikeanlaista suhtautumista kehitysvammaisiin ihmisiin:

Minusta tää (työ) on mahdottoman paljon luonnekysymys ja mulla on jo se kotitausta semmoinen. Voin sulle kertoa oikeen hyvän esimerkin, josta opin. kun meillä kävi kotona yksi down-kaveri kylässä, joka puhui hyvin, mutta ei osannu lukea eikä kirjoittaa. Hän tuli meille ja otti lehden käteen, aukaisi sen ja katto ja ihmetteli siinä, että ”kumma juttu, kun on laiva kaatunut”. Isä meni siihen viereen ja yhdessä ne kattoivat ja taivastelivat --.

Ei isä puhunu mitään, että kaverilla oli lehti väärinpäin siinä kädessä. Ei sitä sillä tavalla nolata kaveria. Kun ei ymmärrä, ei ymmärrä ja sillä siisti. H4

Kootusti voidaan sanoa, että kokemustiedolla nähdään haastateltavien mukaan olevan suuri merkitys työnteossa ja sitä arvostetaan paljon. Haastateltavien kokemusten perusteella kokemustietoa voi kartuttaa muuallakin kuin palvelukodissa työskentelemällä. Haastateltavien mukaan mikään ei kuitenkaan korvaa kokemustietoa, joka on kertynyt monen vuoden ajalta oppimalla tuntemaan asukkaat ja heidän tarpeensa ja tapansa toimia.

6.2 Kokemustietoa jaetaan työn lomassa ja keskusteluissa

Tässä luvussa on tarkoitus perehtyä haastateltavien kokemuksiin ja näkemyksiin kokemustiedon jakamisesta. Tarkoituksena on perehtyä siihen, minkälaista tietoa haastateltavat pitävät tärkeänä jakaa eteenpäin ja miten tämä tiedon jakaminen tapahtuu. Lisäksi perehdytään tiedon jakamisessa ilmeneviin haasteisiin.

Haastateltavilta kysyttiin heidän kokemuksistaan ja näkemyksistään kokemustiedon jakamisesta. Kaikilla haastateltavista oli kokemusta joko työnopastuksesta tai toisen työntekijän perehdytyksestä. Usein perehdytettävät olivat olleet harjoittelujaksolla olevia opiskelijoita. Pääsääntöisesti haastateltavat mielsivät perehdytystilanteet positiivisiksi kokemuksiksi. Yksi haastateltavista kertoo suhtautumisestaan oman kokemustiedon jakamiseen näin:

“joku voi ajatella, että se on kurjaa, mut minusta se on ollu aina luottamuksen ja kunnioituksen osoitus saada perehdyttää. Että työnantaja katsoo, että osaan työni, että voin jopa valmentaa toista.” H3

Näkemykset siitä, panostetaanko kokemustiedon siirtämiseen palvelukodeissa

tarpeeksi tai kokevatko työntekijät pystyvänsä jakamaan omaa tietoaan, vaihtelivat haastateltavien kesken. Pääsääntöisesti kaikki haastateltavat mielsivät oman kokemustiedon arvokkaaksi ja pitivät tärkeänä siirtää sitä eteenpäin. Kaikki haastateltavat eivät kuitenkaan kokeneet, että olemassa olevat palvelukodin käytännöt tukisivat kokemustiedon jakamista. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että tärkeää tietoa ei jaeta tällä hetkellä riittävästi. Seuraavassa haastateltavien ajatuksia:

Olen sitä yrittänyt sanoa, että olis tärkeää vähän jakaa osaamista, mutta ei siihen ole mitään käytäntöjä, niin se tekee vähän vaikeaksi. H6

Voisi olla aika tärkeä juttu. Sitä ei monesti mietitä. Näkisin sen tärkeänä, että voisi niitä asioita jakaa, joita kokemuksesta tietää. Mutta ei ole sitä tapaa ollut. H5

Kysyttäessä tiedon jakamisen kokemuksia useat haastateltavat muistelivat omia kokemuksia perehdyttävänä olemisesta. Nämä kokemukset olivat sekä positiivisia että negatiivisia. Yksi haastateltavista kertoi, kuinka oma negatiivinen kokemus perehdyttävänä on vaikuttanut omaan suhtautumiseen perehdyttämiseen. Haastateltava kiteyttää ajatustaan näin:

Eli että älä koskaan tee samalla tavalla, jos joku tapa on huono. Ja jos toinen sanoo, että "ei muakaan ole neuvottu" niin sehän on tosi huono tapa, niin ei ainakaan sillä tavalla tee. Muistan sen tunteen, joka mulla oli paineen alla. Kyllä siitä jotenkin selvisi, mutta olis se ollu paljon kivempi, kun hän olisi neuvonut. H5

Useat haastateltavista kertoivat haluavansa tukea nuorempia työntekijöitä ja auttaa heitä omaksumaan työtehtävät mahdollisimman nopeasti. Haastateltavat näkivät tämän tarpeellisena sekä työntekijöiden että asukkaiden hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. Kaksi haastateltavista totesivat haastatteluissa näin:

Kaikki on kotia kohti, kun kertoo muille, että miten joku asia hoituu parhaiten. H1

Siinä säästää toisen aikaa, kun opastaa, eikä odota aina, että toinen tekee ensin sen

virheen. H2

Tietoa voidaan jakaa henkilöstön jäseneltä toiselle, mutta se, että osaa soveltaa tietoa käytännössä on haastateltavien mukaan harjoittelun tulosta.

luottamuksen syntyminen asukkaan ja työntekijän välillä pitää luoda kasvotusten asukkaan kanssa.

Käytännöt yksittäisten työntekijöiden kokemustiedon siirtämiseen vaihtelivat haastateltavien kokemuksissa. Haastateltavat kertoivat, että tiedon siirtämisellä on merkityksellistä sekä itselle että koko työyhteisölle. Sillä, miten työyhteisössä ylipäättään asennoidutaan kokemustiedon jakamiseen, on haastateltavien mukaan suuri merkitys. Tässä erityisesti palvelukodin johtajan rooli nähdään ratkaisevaksi. Haastateltavilla oli sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia siitä, millä tavalla palvelukodin johtajan on vaikuttanut heidän kokemukseensa. Yksi haastateltavista kuvaa tilannetta, jossa hän on kokenut johtajan asenteen välinpitämättömäksi ja kokee tämän vuoksi, että kokemustiedon jakaminen on haastavaa.

Ei olla johtajan kanssa puhuttu yhtään siitä, miten hommat jatkuu, kun lähden. Olen joskus yrittänyt ottaa puheeksi, että nyt olisi tilaisuus tehdä jotain. -- olishan se paljon kivempi jäädä eläkkeelle kun jättää asiat hyvin taakse. H5

Toinen haastateltavista kuvaa johtajan osoittamaa mielenkiintoa hänen kokemustietoaan kohtaan näin:

Mutta se mitä mulle asti on tullut viestiä, on just se, että kehityskeskustelussa ja keskusteluissa tän x:n (esimies) kanssa, niin hirveesti hän on painottanu sitä, että täytyisi muuttaa näitä käytäntöjä tai muistaa siirtää mun tietoo ja käytäntöjä niinku seuraaville. H1

Haastateltavat kertoivat, että kokemustiedon jakamiseen positiivisesti

vaikuttavia tekijöitä olivat muun muassa työyhteisön ilmapiiriin liittyvät seikat. Näitä ovat esimerkiksi avoimuus ja kannustava ilmapiiri. Kysyttäessä palvelukodin esimiehen roolista kokemustiedon jakamisen prosessissa, haastateltavat kertoivat, että esimiehen suhtautuminen vaikuttaa merkittävästi siihen, millä tavalla kokemustiedon jakaminen käytännössä tapahtuu.

Haastateltavista kaikki olivat sitä mieltä, että kokemustiedon jakaminen on tärkeää ja että toimivia käytäntöjä tiedon jakamiseen tulisi kehittää. Kokemuksen vaihtelivat sen mukaan, millaisia käytäntöjä kussakin palvelukodissa oli. Toinen haastateltavista toivoi pieniä muutoksia tämän hetkisiin käytänteisiin, kun taas toinen haastateltavista koki, ettei palvelukodissa ole olemassa yhteisiä käytäntöjä tiedon jakamiselle. Yksi haastateltavista kertoo, että vaikka palvelukodin johtaja ei näe kokemustiedon jakamisen tärkeyttä, on siihen työntekijöiden mukaan

Me aina sanotaan johtajalle, että kyllä meidän täytyy saada perehdyttää työntekijöitä tarpeeksi kauan, että asukkaita on kuitenkin useampia ja kaikilla on omat jutut, niin ei niitä mennä päivässä millään. Ollaan sitten välillä kylläkin tiukasti sanomalla, mutta ollaan saatu siihen pelivaraa. H6

Kaikki haastateltavista olivat sitä mieltä, että parhaiten kokemustieto siirtyy käytännön esimerkkien kautta. Konkreettisten työtehtävien ohjeistaminen on tärkeää ja parhaiten tämä tapahtuu yhdessä työskentelemällä. Haastateltavat kokivat, että omalla esimerkillään saa parhaiten hyviä käytäntöjä eteenpäin. Yksi haastateltavista kuvaa ajatuksiaan näin:

No parhaiten toimii se kun yhdessä tehdään ja siinä samalla kerron, mitä olen tekemässä. Sanoitan sitä, mitä teen. H5

Haastateltavat pitivät hyvää työhön asennoitumista ja työmoraalia tärkeänä. Yksi haastateltavista kuvaa seuraavassa oman esimerkin näyttämistä vastaavassa tilanteessa:

Kyllä olen omalla esimerkilläni pyrkinyt näyttämään sitä, että tällaisten talojen työntekijänä sä et voi ajatella, että olet vain jotakin työtä varten, vaan sitä tehdään sitä työtä omalla persoonalla ja jos joku asia vaatii, niin sitten teet sitä ja sillä siisti. Se on loppujen lopuksi tärkeintä. Olen halunnut sen omalla esimerkilläni näyttää, että jos pitää joskus lakaista vähän pihaa, niin sitten minä lakaisen. H2

6.3 Kokemustiedon jakaminen osana eläkkeelle siirtymisprosessia

Kolmannen tutkimuskysymyksen tarkoituksena on laajentaa keskustelua siitä, mitkä asiat tukevat mielekästä eläkkeelle siirtymistä ja millaisena haastateltavat kokevat palvelukotien tämänhetkiset käytänteet kokemustiedon siirtämisestä eläkkeelle siirryttäessä.

Tämän tutkimuksen haastateltavat olivat eläkkeelle siirtymisen suhteen eri vaiheissa. Jotkut olivat hiljattain jääneet eläkkeelle ja kertoivat eläkkeelle siirtymisen kokemuksesta. Toisille haastateltavista eläkkeelle siirtyminen oli ajankohtaista juuri nyt ja he olivat siirtymässä eläkkeelle seuraavan puolen vuoden sisään. Joillekin haastateltavista eläkkeelle siirtyminen ei ollut ajankohtaista vielä vuoden sisällä. Haastateltavat olivat iältään 61-65 -vuotiaita. Työssä olevien haastateltavien tilanteet vaihtelivat siinä suhteessa, että osa teki työtä edelleen kokopäiväisesti ja toiset osa-aikaisesti joko osa-aikaeläkkeen tai osa-aikaisen työsopimuksen vuoksi.

Eläkkeelle siirtyminen oli kaikkia haastateltavia yhdistävä tekijä, mutta haastateltavien kesken oli eroavaisuuksia siinä, minkälaisia merkityksiä eläkkeelle siirtymiselle annettiin. Osa haastateltavista koki eläkkeelle siirtymisen ja siihen valmistautumisen positiivisena asiana. Jotkut haastateltavista olivat sitä mieltä, että eläkkeelle siirtyminen vaatii sekä henkistä että fyysistä

valmistautumista. On tärkeää, että omasta eläkkeelle siirtymisestä puhuu työpaikalla sekä työkavereiden että asukkaiden kanssa. Lisäksi on tarpeen vähentää työtehtäviä ja vastuuta pikkuhiljaa sekä oman itsensä, että työyhteisön kannalta. On tärkeää, että asukkaat ja toiset työntekijät saavat rauhassa tottua ajatukseen, että pitkään työssä ollut ohjaaja on jäämässä eläkkeelle. Yksi haastateltavista kuvaa omaa näkemystään seuraavalla tavalla:

Et joku voi olla vähän ärsyyntynytkin siitä, kun mä kohisen vuotta aikaisemmin, että "mää lähden eläkkeelle!" Mut toisaalta se valmistaa itseä ja koko työyhteisöä, kun siitä vähän puhuu koko ajan. H4

Osa haastateltavista oli tyytymättömiä työpaikan tämän hetken käytänteisiin. Osa haastateltavista koki, ettei saa esimiestaholta tukea, jota toivoisi saavansa. Jotkut haastateltavista mainitsivat, että yhteistä keskustelua ei ole riittävän paljon esimiehen ja työntekijöiden välillä, joten yhteisiä käytäntöjä on vaikea luoda. Osa haastateltavista koki, ettei tule työpaikalla kuulluksi.

Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että palvelukodin esimiehen rooli työntekijän eläkkeelle siirtymisessä on merkittävä. Yksi haastateltavista korosti henkilökohtaisen palautteen saamista johtajalta merkityksellisenä.

No kyllähän nyt kun oli omat läksiäiset, niin siellähän puhutaan paljon ja sillain toisella tavalla kiitetään, mutta kyllä musta oli aivan ihana asia, kun tuo X kävi tuomassa mulle viinipullon ja sanoi, että älä ikinä jätä näitä ihmisiä ja näitä läheisiä äläkä näitä kehitysvammaisia ihmisiä. Niin se oli kyllä arvostettavampi teko kuin moni muu, kun se tulee niinku kahden kesken, henkilökohtaisesti. H2

Haastateltavista osa oli sitä mieltä, että eläkkeelle siirtymisen prosessista tekee mielekkään se, että voi jakaa omaa kokemustietoa. Osa-aikaeläkkeellä olevat haastateltavat olivat sitä mieltä, että kokemustiedon jakaminen ja osa-aikaeläkkeellä ollessa on toiminut hyvin. Osa-aikaeläkkeen myötä työtehtäviä ja tietoa on tullut jaetuksi pikkuhiljaa. Seuraavassa on yhden haastateltavan kuvaus

tilanteesta:

Olen sillä tavalla pikkuhiljaa siirtänyt sitä omaa osaamista, kun on huomannut, että on vaan pakko. H1

6.4 Kaksi kuvitteellista tarinaa

Seuraavassa kuvataan kahden kuvitteellisen tarinan avulla kaksi erilaista eläkkeelle siirtymistä kuvaavaa prosessia. Nämä tarinat on koottu kaikkien haastateltavien haastatteluista, eivätkä ne siis sellaisenaan edusta kenenkään yksittäisen haastateltavan näkemyksiä ja kokemuksia. Kahteen kuvitteelliseen tarinaan saatiin kattavasti kuvattua sekä tutkittavien välistä eroavuutta, että yhtäläisyyttä. Tarinoiden sisältämillä yhteneväisyyksillä on haluttu osoittaa seikkoja, jotka yhdistävät kaikkia tai suurinta osaa haastateltavista.

Eroavuuksien ja ääripäiden esiin tuomisella taas on haluttu havainnollistaa sitä, kuinka erilaisia osa kokemuksista ja näkemyksistä haastateltavien välillä oli.

Tarkoituksena on tyyppitarinoiden avulla kuvata mahdollisimman kattavasti ajatuksia kokemustiedon jakamisesta eläkkeelle siirryttäessä. Yksi perustelu kuvitteellisten tarinoiden käyttämiseen tässä tutkimuksessa on haastateltavien anonymiteetin säilyttäminen läpi tutkimusprosessin. Kuvitteellisten tarinoiden avulla voidaan kertoa totuudenmukaisia yksityiskohtia kohdistamatta huomiota kuitenkaan yksittäisiin henkilöihin. Koska tutkimus tehtiin organisaation sisällä ja työntekijöiden tunnistaminen on täten helppoa, haluttiin anonymiteetin säilyttämistä suojella mahdollisimman hyvin läpi tutkimusprosessin. Tarkoituksenmukaista ei ollut nostaa esiin yksittäisiä henkilöitä vaan erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä, joista jokainen nähdään

arvokkaana kehittämisideoita ajatellen

6.4.1 Elinan tarina

Elina on 64-vuotias palvelukotiohjaaja ja on siirtymässä eläkkeelle muutaman kuukauden kuluttua. Hän on ollut palvelukodissa töissä sen perustamisesta lähtien. Tällä hetkellä Elina on osa-aikaeläkkeellä ja nauttii siitä, että saa pikkuhiljaa totutella työstä luopumiseen ja eläkkeellä olemiseen. Elina suhtautuu positiivisesti eläkkeelle siirtymiseen ja sanoo olevansa iloinen siitä, kun saa kääntää uuden sivun elämässään. Hän kertoo harrastussuunnitelmistaan sekä ajatuksesta olla mukana jossakin vapaaehtoistoiminnassa.

Tällä hetkellä työnteko palvelukodissa ottaa voimille eniten fyysisesti. Suurin syy tähän on se, että yövuoron jälkeinen palautuminen vie huomattavasti enemmän aikaa kuin nuorempana. Lisäksi fyysistä voimaa vaativissa hoidollisissa toimenpiteissä ei voi enää toimia yhtä ketterästi kuin ennen. Elina sanoo, että osa-aikaeläkkeen ansiosta on kuitenkin pystynyt vielä jatkamaan töissä näinkin pitkään. Fyysisen puolen lisäksi Elinalla on tunne siitä, että alkaa olla aika antaa seuraavalle sukupolvelle sijaa ja siirtyä itse sivuun. Joskus tuntuu jo hieman ulkopuoliselta, kun suurin osa työporukasta on nuorta väkeä.

Elinan esimies on painottanut paljon sitä, että on tärkeää siirtää Elinan osaamista toisille työntekijöille. Esimies on itse ollut aktiivisena muun muassa työvuorojen sovittelun osalta niin, että Elina on voinut työskennellä yhdessä uuden työntekijän kanssa opastaen häntä työnteon lomassa. Työvuorojen sovittaminen tällä tavalla muun muassa resurssipulan vuoksi ei ole helppoa. Elina katsoo, että esimies ja toiset työntekijät arvostavat hänen osaamistaan paljon ja kokee työpaikan ilmapiirin kannustavaksi ja avoimeksi. Elina kertoo, että tuntuu mukavalta, kun voi elää tätä vaihetta työyhteisön tuella ja näkee tärkeäksi valmistaa koko työyhteisöä tulevaan muutokseen puhumalla omasta eläkkeelle

siirtymisestään myös asukkaiden kanssa. Elina kertoo, että kun muutoksia ja työn vastuuta siirretään häneltä toisille pikkuhiljaa, ei se muodostu kenellekään kuormaksi.

Elina myöntää, että on varmasti paljon asioita, joita häneltä jää kertomatta eteenpäin. Elina painottaa, että tärkeimpiä asioita oppia on asiakkaiden kohtaaminen ja heidän tapojensa huolellinen perehtyminen. Parhaiten Elina kokee voivansa välittää omaa osaamistaan muille antamalla toisten seurata omaa toimintaa ja esittää kysymyksiä hänelle. Kaikkein eniten Elina nauttii siitä, kun saa kertoa tarinoita menneiltä vuosilta. Elina kertoo, että hänen on aina ollut helppo jakaa omaa osaamistaan ja kertoa myös niistä virheistä, joita on tullut tehtyä.

Elinan mielestä tietoa tulisi jakaa mahdollisimman paljon. Hän ajattelee, että mitä enemmän nuoret työntekijät saavat neuvoja kokeneemmilta, sitä nopeammin he tulevat tutuiksi talon asukkaiden kanssa. Asukkaat ovat tässä työssä kaikkein tärkein asia. Elina korostaa, että asukkaiden luottamuksen voittaminen vaatii usein aikaa ja että on hyvä, jos vanhemmat työntekijät auttavat tässä. Elina kertoo itsekin oppivansa paljon uusilta työntekijöiltä ja kokee, että yhteinen jakaminen lisää molemminpuolista arvostusta. Elinalle toisten työntekijöiden kiinnostus hänen työtään kohtaan on kunnioituksen osoitus. Hän toivoo, että jokainen eläkkeelle lähtevä työntekijä saisi kokea yhtä lämpimän ja hyvin valmistellun lähdön työpaikalta. Hänen mielestään pitkä työura ansaitsee kunnollisen lopetuksen.

6.4.2 Juuson tarina

Juuso on 64-vuotias palvelukotiohjaaja. Hän on työskennellyt ennen palvelukotiin töihin tuloa usealla eri alalla. Tässä palvelukodissa hän on ollut töissä viisi vuotta. Eläkkeelle lähtemisestä Juuso ei ole kovin innostunut. Työ on

aina ollut hänelle iso osa elämää ja on vaikea kuvitella, miten saa eläkepäivät kulumaan. Jussi onkin harkinnut tekevänsä eläkkeelle siirtymisen jälkeen satunnaisia sijaistuksia palvelukodille. Fyysisesti Juuso tuntee olevansa erittäin hyvässä kunnossa. Hän on edelleen kokoaikaisesti töissä ja kertoo, ettei ole kokenut tarvitsevänsä osa-aikaeläkettä.

Tässä työssä Juuso nauttii eniten asukkaiden kohtaamisesta. Haastavinta taas on se, kun asukkaat vanhenevat ja työ muuttuu hoidollisemmaksi. Työn teossa se näyttäytyy eniten siinä, että täytyy keskittyä enemmän tiettyjen rutiinien ylläpitämiseen ja vapaus toteuttaa spontaaneja ideoita asukkaiden kanssa vähenee. Päivät ovat kiireisiä ja usein tuntuu, ettei henkilökuntaa ole riittävästi.

Työyhteisössä ilmenevien ristiriitojen takia työ tuntuu joskus raskaalta. Juuso kokee, että työpaikalla ei aina ole esimiehen osalta tarpeeksi otettu huomioon työntekijöiden tarpeita. Esimiehellä on niin kova kiire, ettei hän ehdi oikeasti johtaa, mutta toisaalta tässä työssä parasta on juuri vapaus. Se, että esimies luottaa siihen, että hommat hoituvat ja saa itse suunnitella omaa työtä yhdessä asiakkaiden kanssa.

Juuso kokee, että vuosien varrella on kertynyt valtava määrä osaamista ja taitoa toimia nimenomaan tässä työssä ja näiden asukkaiden kanssa. Juuso kokee, että hänen osaamistaan olisi tärkeää jakaa muille. Hän mielestään liian paljon ei kuitenkaan kannata jakaa, sillä uusien työntekijöiden on annettava kerätä osaamista itsenäisesti. Juusosta on tärkeää, että annetaan sijaa uusille työntekijöille yrittää ja erehtyä. Hänen mielestään omista erehdyksistä oppii aina parhaiten. Juuso jakaa käytännön tieto mieluiten työtä tehdessä niin, että hän opastaa vieressä, kun toinen työntekijä kokeilee. Juuso korostaa, että tärkeää on nuoremman työntekijän oma aktiivisuus ja tiedonjano. Juuso kertoo, että hän opastaa, kun kysytään, mutta ei halua tuputtaa omia neuvojaan toisille.

Juuso toivoo, että olisi olemassa jokin hyvä käytäntö ja yhteiset pelisäännöt, jotta voitaisiin varmistua siitä, että jokaisen eläkkeelle lähtevän työntekijän tietoa jaettaisiin. Hänen mielestään ne työntekijät, jotka ovat ulospäinsuuntautuneita ja äänekkäämpiä, usein jakavat tietoaan enemmän ja vastaavasti ne työntekijät, jotka ovat hiljaisempia eivät useinkaan jaa omaa kokemustaan oma-aloitteisesti. Juuso kertoo, että on joskus yrittänyt ottaa asian puheeksi, muttei ole saanut esimieheltä vastakaikua. Juuso kokee, että ennen kaikkea olisi tärkeää tehdä selväksi se, että jokaisen eläkkeelle lähtevän työntekijän kokemus on arvokasta ja ansaitsee tulla jaetuksi toisille.

6.4.3 Yhteenvetoa ja tulkintaa tarinoista

Kuvitteelliset tarinat Juusosta ja Elinasta pohjautuvat tämän tutkimuksen haastatteluihin. Kertomukset ovat totuudenmukaisia ja ne on pyritty mahdollisuuksien mukaan kokoamaan suoraa haastattelujen litteraateista niin, että sanamuotoja on muutettu mahdollisimman vähän. Kertomukset kuvaavat monessa mielessä toisilleen vastakkaisia kokemuksia ja näkemyksiä, joita haastateltavat toivat esiin haastatteluissa. Tarinoihin on tarkoituksella valittu toisistaan eniten eroavat yksityiskohdat. Toisaalta on haluttu myös tuoda esiin samankaltaisuuksia. Tarinoissa mainitut samankaltaiset yksityiskohdat kuvaavat siten samuutta useiden tai jopa kaikkien haastateltavien välillä. Tarinoissa sukupuolten välisiä eroja ei ole haluttu korostaa. Niinpä Elinan tarina sisältää myös miespuolisten haastateltavien näkemyksiä ja kokemuksia. Vastaavasti Juuson tarinassa on yksityiskohtia, jotka on poimittu naispuolisten haastateltavien kokemuksista ja näkemyksistä.

Elinan tarina on kuvaus työntekijästä, jonka kokemus kokemustiedon jakamisesta eläkkeelle siirryttäessä on monessa mielessä positiivinen. Ensinnäkin hän suhtautuu odottavin mielin eläkkeelle siirtymiseen ja kertoo valmistavansa

itseä ja työyhteisöä tähän muutokseen. Hänen kohdallaan kokemustiedon jakaminen on koko työyhteisöä koskettava tapahtuma, johon sekä palvelukodin esimies että muut työntekijät osallistuvat. Elinan tarinassa korostuu palvelukodin johtajan kannustava asenne kokemustiedon jakamista kohtaan ja se, että asiasta käydään työpaikalla avointa keskustelua. Kokemustiedon jakaminen eläkkeelle siirryttäessä on Elinan tarinan perusteella suunnitelmallinen prosessi. Elinan tarinassa korostuu, että koko työyhteisö on Elinan kokemustiedon jakamisen kannalla. Hänen kokemuksensa perusteella osa-aikaeläke on positiivinen asia kokemustiedon jakamisen kannalta.

Juuson tarina on kuvaus työntekijästä, joka ei halua tehdä eläkkeelle siirtymisestään kovin suurta numeroa työpaikalla. Hän ei ole kovin innostunut eläkkeelle siirtymisestä eikä koe, että tämän muutosprosessin tarvitsee näkyä työyhteisössä. Juuso kuitenkin näkee kokemustiedon jakamisen tärkeänä, mutta on sitä mieltä, ettei kokemustiedon jakaminen toteudu parhaalla mahdollisella tavalla palvelukodissa tällä hetkellä. Juuso kertoo, kuinka kommunikaatioon liittyvät haasteet luovat ristiriitaisen ilmapiirin työyhteisössä.

Sekä Juuso että Elina korostavat, että työssä parasta on asukkaiden kohtaaminen ja heidän hyvän olon edistäminen. Molemmat pitävät kokemustiedon jakamista tärkeänä ja sitä, että kokemustiedon jakamiseen olisi olemassa yhteiset käytänteet palvelukodissa.

7 POHDINTA

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin henkilöstön kokemuksia ja näkemyksiä kokemustiedon jakamisesta eläkkeelle siirryttäessä. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että kokemustieto on merkittävä osa palvelukotien henkilöstön osaamista. Kokemustiedon jakaminen eläkkeelle siirryttäessä nähdään tässä tutkimuksessa tärkeänä osana mielekästä eläkkeelle siirtymistä. Tässä tutkimuksessa käy ilmi, että kokemustiedon jakamiseen liittyy haasteita siinä mielessä, että kokemustiedon jakamiseen eläkkeelle siirryttäessä ei kaikissa palvelukodeissa ole olemassa käytäntöjä ja selkeää menettelytapaa. Vaikka työntekijät kokevat tiedon jakamisen merkityksellisenä, he eivät koe saavansa kannustusta ja tukea oman kokemustiedon jakamiseen. Nämä tutkimustulokset ilmentävät vuorovaikutuksen haasteita kokemustiedon jakamisen käytänteissä kehitysvammaisten palvelukodeissa.

7.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Tämän tutkimuksen keskeisimpinä johtopäätöksinä voidaan pitää sitä, että kokemustiedon jakaminen ei ole yksittäisen työntekijän hallinnassa, vaan prosessiin tarvitaan työyhteisön tukea, erityisesti esimiehen osalta. Seuraavissa alaluvuissa kootaan vielä yhteen kokemustiedon luonnetta palvelukotien henkilöstön työssä sekä kokemustiedon jakamisen menetelmiä. Lisäksi perehdytään niihin tutkimustuloksiin, jotka vahvistavat työyhteisön merkitystä kokemustiedon jakamisessa.

Kokemustieto on taitoa ja tuntemista

Tämän tutkimus vahvistaa aiempien tutkimusten kanssa, että käsitteet kokemus, hiljainen tieto, intuitio ja viisaus kulkevat usein käsi kädessä. Samanlaisia merkityksiä annettiin tässä tutkimuksessa sanalle kokemustieto, kuin on annettu aiemmin käsitteille intuitio, hiljainen tieto ja viisaus (Nurminen, 2008) Tässä tutkimuksessa olisi voitu käyttää yhtä hyvin jotakin näistä edellä mainituista käsitteistä. Kokemustiedon käsitteen katsottiin olevan kaikkein kuvaavin käsite tämän tutkimuksen kontekstiin, sillä kokemuksen käsitteen koettiin olevan helposti ymmärrettävissä haastateltavien kesken. Oleelliseksi seikaksi tässä tutkimuksessa ei nähty näiden käsitteiden erottaminen toisistaan vaan kunkin käsitteen antaman painotuksen huomioiminen, jonka katsottiin antavan syvempää ymmärrystä sille tiedolle, jota tässä tutkimuksessa haluttiin kuvata.

Tämän tutkimuksen perusteella kokemustietona pidetään taitoa ja osaamista, joka on kertynyt kokemuksen kautta työtä tekemällä. Tähän liittyi sekä eksplisiittistä tietoa, jota on helppo sanoittaa sekä hiljaista tietoa, jonka sanoittaminen on vaikeampaa. Tämän tutkimuksen haastateltavat kuvasivat kokemustietoa monelta osin kuin aikaisemmissa tutkimuksissa on kuvattu hiljaista tietoa, tietämistä ja intuitiota. Suhosen (2009, 122) tutkimuksessa diakoniatyöntekijöiden hiljaista tietoa kuvattiin vaistona havaita toisen henkilön käyttäytymisessä jotakin ja kykyä tulkita tätä. Tässä tutkimuksessa haastateltavat

kertoivat kokemustiedon ohjaavan asukkaiden toiminnan, eleiden ja kommunikaation tulkinnaissa. Haastateltavat kertoivat, kuinka useiden tilanteiden ratkaiseminen ja eteenpäin vieminen vaatii kykyä tulkita asukkaan viestejä ja vastata niihin.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että asukkaiden perusteellinen tunteminen ja tietämys siitä, minkälaista vastausta ja puuttumista tilanne vaatii, on merkittävä osa palvelukotien henkilöstön kokemustietoa. Kokemustiedon tarve näyttäytyy usein yllättävissä tilanteissa, joihin ei ole olemassa selkeää menettelytapaa. Kokemustietoa ei ole pelkästään se, että osaa nähdä oleellisen, vaan myös se, että osaa asettaa itsensä oikeaan asemaan suhteessa asukkaan tarpeisiin ja muuhun ympäristöön tilanteen ratkaisemiseksi.

Tästä tutkimuksesta käy ilmi, että kokemustieto palvelukotien henkilöstö työssä on sidoksissa käytännön taitoon toimia tilanteissa oikein. Tähän taitoon liitettiin vahvasti työntekijän kyky kommunikoida asukkaan kanssa. Usein toimiva kommunikaatio sisältää ilmeiden ja eleiden käyttämistä verbaalisen kommunikaation tueksi tai sen sijaan. Haastateltavat kertoivat, että vaikka ei-verbaalista kommunikointia on mahdollista opiskella, on silti opittava kommunikoida jokaisen asukkaan kanssa erikseen heille ominaisella tavalla. Lisäksi haastateltavat kertovat, että joissakin hoidollisissa toimenpiteissä on yleispäteviä, koulutuksen kautta opittuja menettelytapoja, mutta vasta työtä tekemällä ja jokaisen asukkaan yksilöllisten tarpeiden ja tapojen tuntemisen myötä löytää oikean tavan toimia. Tämän perusteella voidaan sanoa, että kokemustieto on koulutuksen kautta opitun tiedon sekä työssä opitun tiedon yhdistelmä. Koulutuksen kautta saatu tieto valmistaa kohtaamaan erityistä tietoa vaativia tilanteita ja ainutkertaiset, yksittäiseen asukkaaseen kohdistuvat käytännön työtilanteet vahvistavat työssä oppimisen merkitystä.

Tämän tutkimuksen haastateltavat pitivät elämäkokemusta osana kokemustietoa. He kertoivat, että muun muassa kehitysvammaisen sisaruksen vaikutus omaan arvomaailman ja asenteiden muokkautumiseen on ollut merkittävä. Haastateltavat kertoivat, että myös omat kokemukset

perehdyttävänä olemisesta ovat vaikuttaneet siihen, miten itse suhtautuu kokemustiedon jakamiseen. Nämä tutkimustulokset ovat saman suuntaisia Virran (2011) tutkimuksen kanssa.

Kokemustietoa jaetaan käytännön työtä tekemällä ja keskustelulla

Suhosen (2009) tutkimuksesta käy ilmi, että diakoniatyöntekijät pitivät parhaimpana tapana jakaa tietoa toiselle työntekijälle parityöskentelyn avulla. Tämä tutkimus vahvistaa aiempia tuloksia. Kysyttäessä käytännön työtehtävien opastamisesta haastateltavat eivät pitäneet liian yksityiskohtaista kädestä pitäen neuvomista hyvänä asiana, sillä heidän mukaansa uusien työntekijöiden on annettavat opetella itselle luonnollinen työote. Tämän tutkimuksen haastateltavat olivat kuitenkin sitä mieltä, että omien erehdysten kautta opittuja asioita kannattaa jakaa. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että joskus toisten on helpompi ottaa asioita vastaan, kun kertoo, kuinka on itse oppinut ne erehdyksen kautta. Collin & Paloniemi (2008) toteavat aikaisempien tutkimusten osoittavan, että kokemuksista oppimisen sekä erehdyksistä oppimisen ei aina tarvitse olla omakohtaisesti koettua, vaan on mahdollista oppia myös toisten tekemistä virheistä.

Tässä tutkimuksessa käytännön työtilanteissa opastamisen lisäksi kokemustieto siirtyy omista kokemuksista kertomalla. Tarinoiden kertominen menneiltä vuosilta oli monen tämän tutkimuksen haastateltavan mukaan hyvä tapa jakaa tietoa. Myös aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että työntekijät pitävät tarinankerrontaan hyvänä menetelmänä tiedon jakamisessa (DeLong, 2004, 101). Tarinankerronnasta puhuttaessa haastateltavat toivat ilmi, että tarinoiden kertominen ei kuitenkaan ole aina ole itsestäänselvyys, vaan se, että pystyy jakamaan henkilökohtaisia tarinoita omasta työstä, vaatii kykyä luottaa työkavereihin. Myös aiemmissa tutkimuksissa luottamuksen aspektin on todettu olevan merkittävä osa tiedon jakamista. Holste ja Fields (2010, 135) toteavat, että luottamus on yhteydessä sekä tiedon jakamiseen että jaetun tiedon käyttöön.

Lisäksi luottamuksesta on määritelty kolme eri ulottuvuutta, jotka liittyvät muun muassa siihen, että tietoa jaetaan usein vähemmän henkilöille, joiden koetaan olevan jo kyvykkäitä työssään. Toinen ulottuvuus liittyy siihen, että tietoa jaetaan usein enemmän silloin, kun työkaverin katsotaan olevan rehellinen ja innokas ottamaan ohjeita vastaan. (Wang ja Noe 2010, 121.) Tässä tutkimuksessa haastateltavat kertoivat, että kokemustiedon jakamista edesauttaa se, että toinen työntekijä on vastaanottavainen ja esittää kysymyksiä. Toisaalta haastateltavat kokivat, etteivät halua antaa neuvoja työntekijöille, jotka eivät näytä kiinnostuneilta ottamaan ohjeita vastaan.

Tässä tutkimuksessa tiedon jakamisen esteitä voidaan nähdä olevan sekä yksilötasolla että organisaatiotasolla. Haastateltavat kertoivat puutteellisista kommunikaatiosta ja luottamuksesta esimieheen ja toisiin työntekijöihin. Nämä esteet viittaavat Laihosen kuvaamiin yksilötason esteisiin tiedon jakamisessa. Vastaavasti organisaatiotason esteitä tässä tutkimuksessa olivat käytäntöjen puuttuminen kokemustiedon jakamiseen. Yleisesti asetettuja käytänteitä kaivattiin muun muassa keskustelukulttuurin kehittämisen osalta sekä työvuorojen järjestelyjen osalta.

Avoin vuorovaikutus edistää kokemustiedon jakamista

Myös tämän tutkimuksen haastateltavien näkemykset kokemustiedon jakamisen tärkeydestä ovat linjassa Suhosen (2009, 122-124) tutkimuksen kanssa. Sekä uuden työntekijän perehdyttämisen että kokeneen työntekijän tietoisuuden vahvistamisen osalta tämä tutkimus tukee aiempia tuloksia. Uudet työntekijät pääsevät nopeammin sisälle työyhteisön käytänteisiin ja pääsevät helpommin tutuiksi asukkaiden kanssa, kun kokenut työntekijä jakaa omaa kokemustietoaan. Lisäksi eläkkeelle siirtymässä oleva työntekijä kokee oman kokemustietonsa arvokkaaksi saadessaan jakaa sitä toisille työntekijöille. Sekä Virran (2011, 105) että tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että kokeneet työntekijät haluavat jakaa kokemustietoaan auttaakseen ja tukeakseen uusia työntekijöitä.

Tämän tutkimuksen tulokset palvelukodin esimiehen tuen merkityksestä tiedon jakamisesta ovat linjassa aikaisempien tutkimusten kanssa; esimiehen avoin ja kannustava asenne tiedon jakamista kohtaan vaikuttaa työntekijöiden käsityksiin tiedon jakamisen kulttuurista sekä vaikuttaa positiivisesti halukkuuteen jakaa tietoa työpaikalla (Wang ja Noe 2010; Holste & Fields 2010). Tässä tutkimuksessa kaikki haastateltavat kokivat, että kokemustiedon jakaminen on tärkeää. Osa haastateltavista kertoi, että esimiehen kannustavat asenne on lisännyt käsitystä oman kokemustiedon arvokkuudesta ja siten lisännyt omaa motivaatiota ja halukkuutta jakaa tietoa toisille työntekijöille. Haastateltavat kertoivat, että kokemustiedon jakaminen tuntuu useimmiten luontevalta.

Vastaavasti ne haastateltavat, jotka kokivat, etteivät olleet saaneet esimieheltä kannustusta ja tukea, kertoivat, etteivät tällä hetkellä jaa omaa kokemustietoaan kovin paljon, koska eivät koe, että siihen on tilaa. Aikaisempien tutkimusten perusteella voidaan sanoa, että tiedon jakamisen laatuun ja työntekijöiden käsityksiin tiedon jakamisen tarpeellisuudesta vaikuttaa positiivisesti se, että esimies rohkaisee tiedon jakamiseen työpaikalla. (Wang ja Noe 2010, 118.) Yksilöt, jotka ovat luottavat omaan kyvykkyyteensä jakaa tietoa yleensä ilmaisevat rohkeammin oman halukkuutensa ja sitoutumisensa tiedon jakamiseen toisille työntekijöille. Lisäksi työntekijöiden usko omaan tiedon pätevyyteen ja usko tiedon "omistamiseen" ovat positiivisesti yhteydessä tiedon jakamiseen. (Wang ja Noe 2010, 120-121.)

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että kokemustiedon jakamisen edistämiseksi toimiva vuorovaikutus esimiehen ja työntekijöiden välillä on tärkeää. Työntekijöiden epätietoisuus esimiehen suhtautumisesta tiedon jakamisen työyhteisössä on yhteydessä siihen, että työntekijät eivät koe kokemustiedon jakamista yhtä helpoksi kuin ne työntekijät, jotka ovat saaneet esimieheltään kannustusta ja apua käytännön järjestelyihin kokemustiedon jakamiseen. Tämä käy ilmi siitä, että haastateltavat kokivat, että pystyivät parhaiten jakamaan tieto silloin, kun saivat työskennellä yhdessä nuoremman

työntekijän kanssa. Esimiehen roolin katsottiin olevan merkittävä siinä mielessä, että hän on vastuussa työvuorojen suunnittelusta. Vastaavasti jotkut haastateltavista kertoivat, ettei heillä ollut mahdollisuutta jakaa kokemustietoa, koska heillä ei ollut yhteisiä työvuoroja nuorempien työntekijöiden kanssa.

Kootusti voidaan sanoa, että vuorovaikutus on merkittävä osa kokemustiedon jakamista. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että kokemustiedon jakamiseen tarvitaan koko työyhteisön osallistumista. Avoimen keskustelukulttuurin luominen ja vastavuoroisuus edesauttavat kokemustiedon jakamisessa. Tämän tutkimuksen perusteella kokemustiedon jakamisen käytänteissä on kehitettävää, joskin osa haastateltavista kertoi olevansa tyytyväisiä tämän hetkisiin käytänteisiin.

Tämän tutkimuksen tulokset auttavat kehittämään niitä menetelmiä, joilla kokemustiedon jakamista eläkkeelle siirryttäessä voidaan tukea. Tuen antamisessa keskeistä on sisäistää yksilöllisyyden kunnioittaminen kunkin eläkkeelle siirtyjän kohdalla. Voidaankin sanoa, että yksilökeskeisyys tulee asettaa etusijalle, kun kehitetään yhteisiä toimintatapoja ja käytänteitä. Selvää on, että esimiehen asema ja johtamisen tapa on erityisen tärkeä. Vaikka kokeneella työntekijällä voidaan nähdä olevan vakiintunut asema ja kokemuksen kautta tullutta hiljaista tietoa, josta usein johtajakaan ei ole aivan niin hyvin perillä, on isossa muutostilanteessa, kuten eläkkeelle siirryttäessä työnantajalta saatava tuki ilmeisen tärkeä. Tuen tarve vaihtelee yksilöittäin, mutta tärkeintä on, että työntekijä kokee tulleen huomatuksi ja kuulluksi. Menetelmiä, joilla työntekijän ja esimiehen kommunikointia ja avoimuutta voitaisiin lisätä, on syytä kehittää.

Collinin (2004) tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että kokemuksen kautta oppiminen jokapäiväisissä käytännöissä haastaa työnantajia ensinnäkin kiinnittämään huomiota yhteistyötä suosivan työilmapiirin ylläpitämiseen, toiseksi järjestämään mahdollisuuksia jatkuvan keskustelun ja työn analysoinnin ylläpitämiseen. Lisäksi kokeneiden työntekijöiden nähdä kokeneet

kanssatyöntekijät mentoreina, jotta voidaan hyödyntää tiimeihin ja organisaatioihin upotettua osaamista ja saada osaaminen kaikkien hyödyksi.

Juuti (2008) mainitsee tutkimuksessaan hyvän dialogin edellyttävän sitä, että jokainen henkilö puhuu aidoista kokemuksistaan. Tämä edellyttää intuitiivisen asenteen kehittämistä, joka taas edellyttää herkkyyden kehittämistä. Hyvän dialogin käyminen organisaatioissa samoin kuin ikäjohtamisen kehittäminen edellyttävät kulttuurin muutosta. Juutin (2008) mukaan on kyetty todentamaan, että avoimuudelle, luottamuksellisuudelle ja avuliaisuudelle perustuvassa organisaatiokulttuurissa ihmiset jatkavat työssä kauemmin kuin jos organisaatiokulttuuri on sulkeutunut, epäluottamukselle ja itsekeskeisyydelle rakentuva. Tämä vahvistavaa hyvän dialogin käymisen merkityksen. Samalla se vahvistaa, että hyvä ikäjohtaminen on erilaisuutta arvostavaa toimintaa. Ikäjohtamiselle suotuisa kulttuuri on organisaatiolle tuloksellinen kulttuuri, sillä nykyinen nopealiikkeinen organisaatioelämä vaatii hyvän dialogin käymistä. (Juuti 2008, 221-223.)

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että kokemustiedon jakamisen hallinta vaatii kokonaisvaltaista tiedon johtamista (Käpylä & Salenius 2013). Tämä tarkoittaa sekä työntekijöiden eli tietäjien että itse tiedon hallintaa eli käsitystä olemassa olevasta tiedosta sekä sen jakamisen tarpeista ja merkityksestä työyhteisössä.

Kysyttäessä useat haastateltavista pitivät haastattelukokemusta miellyttävänä. He kertoivat, että haastattelun avulla he saivat prosessoida omaa eläkkeelle siirtymistä. Tästä voi mielestäni päätellä, että eläkkeelle siirtymässä olevat työntekijät kaipaavat tilanteita, joissa he saavat kokea tullessa kuulluiksi. Kaikki eivät välttämättä kokeneet haastattelutilannetta yhtä merkityksellisenä, mutta kaikki haastateltavista kuitenkin kertoivat lopuksi kokemuksen olleen positiivinen ja että he kertoivat omista kokemuksistaan mielellään. Saadun palautteen perusteella voidaan sanoa tutkimusprosessin olleen onnistunut siinä

mielessä, että sekä tutkija että tutkittavat kokivat hyötyvänsä tutkimuksen annista. Toivottavaa on, että tutkimuksen antia voidaan hyödyntää myöhemmin organisaation henkilöstön kehittämisessä

7.2 Luotettavuuden arviointi

Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan tutkimusraportissa tulisi pyrkiä johdonmukaiseen ja selkeään etenemiseen, jotta lukijan olisi helppo seurata tutkimuksen kulkua ja siten arvioida myös tutkimuksen luotettavuutta. (Eskola ja Suoranta 1998, 222) Tässä tutkimuksessa luotettavuuteen on pyritty kiinnittämään huomiota tutkimuksen teon kaikissa vaiheissa kuvaamalla tutkimusprosessin etenemistä mahdollisimman tarkasti aina haastattelurungon kokoamisesta aineiston käsittelyyn ja analyysiprosessiin.

Tyypillisesti laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan eri tavalla kuin määrällisessä tutkimuksessa. Määrällisessä tutkimuksessa arvioidaan yleensä tutkimuksen toistettavuutta eli reliabiliutta sekä validiutta eli sitä,

ollaanko tutkittu sitä, mitä oli tarkoitus tutkia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 213-214) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei myöskään pyritä kvantitatiivisen tutkimuksen tavoin yleistettävyyteen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134-136). Sen sijaan kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään yleensä esimerkiksi käsitteitä siirrettävyys, uskottavuus ja vahvistettavuus (Lincoln & Cuba 1985, 290). Näitä edellä mainittuja käsitteitä on käytetty myös tämän tutkimuksen luotettavuuden arvioimisessa.

Siirrettävyys, uskottavuus, vahvistettavuus ja varmuus

Siirrettävyyden käsitteellä tarkoitetaan mahdollisuutta sijoittaa tutkimuksen tulokset toiseen kontekstiin (Lincoln ja Cuba 1985, 297-298). Todennäköisesti samansuuntaisia tuloksia olisi saatavilla haastateltaessa useampia työntekijöitä eri palvelukodeista. Tyypitarinoiden osalta saattaisi ilmetä keskenään samankaltaisia tyyppejä, mikäli haastateltavia olisi enemmän. Tämän tutkimuksen haastateltavat olivat melko heterogeeninen joukko eri työtehtävissä olevia henkilöitä, jotka olivat joko eläkkeellä, osa-aikatyössä tai kokopäivätyössä. Tutkimusjoukosta ei ollut nostettavissa selkeästi keskenään samanlaisia tyyppejä.

Uskottavuutta tässä tutkimuksessa lisää aiempien tutkimusten samansuuntaiset tulokset. Tämän tutkimuksen aihetta on tutkittu melko paljon muissa konteksteissa, mutta juuri kehitysvammaisten parissa työskentelevien henkilöiden kokemuksia aiheesta ei ole aiemmin tutkittu. Niinpä tämän tutkimuksen tuloksia ei voida suoraan vahvistaa aiemmilla tutkimustuloksilla, mutta monelta osin ne saavat tukea muilta samaa ilmiötä tarkastelleista tutkimuksista. Uskottavuus perustuu myös siihen, miten hyvin tutkija on pystynyt kuvaamaan tutkittavien todellisuutta (Lincoln ja Guba 1985, 295-296). Suorat aineistositaatit, joiden avulla lukijan on mahdollista tarkistaa tulkintojen paikkansapitävyys, antavat tukea tutkimuksen uskottavuutta. Tulosten auki

kirjoittamisessa pyrittiin käyttämään runsaasti aineistositaatteja.

Vahvistettavuuden osalta tutkijan on tärkeää tiedostaa asemansa tutkimuksen kannalta. Tässä tutkimuksessa on ollut tarkoitus keskustella kokemustiedon jakamisesta ja eläkkeelle siirtymisestä mahdollisimman selkeäkielisesti. Olen pyrkinyt jättämään ennakkokäsitykset taka-alalle, mutta huomioitavaa on, että esimerkiksi osaamisen kehittämisen kyselyn aineisto, jonka pohjalta teemahaastattelurunko muodostettiin, antoi suuntaviivoja siihen, millaisia tuloksia mahdollisesti olisi saatavissa. Myös aiemmat tutkimustulokset ja teoria ovat varmasti vaikuttaneet tehtyihin tulkintoihin. Tehtyjä tulkintoja on kuitenkin pyritty perustelemaan tutkimusraportissa mahdollisimman tarkasti. Lisäksi tulososiossa on käytetty runsaasti aineistositaatteja, joiden avulla lukijan on mahdollista tarkistaa tulkintojen paikkansapitävyys.

Varmuuden osalta huomio tulee kiinnittää tutkimuksen mahdollisiin virhetekijöihin (Lincoln ja Guba 1985, 298–299). Muutamat haastateltavista olivat valmistautuneet haastatteluun enemmän kuin toiset. Joidenkin haastateltavien kohdalla rennon keskusteluilmapiirin luominen ei onnistunut yhtä helposti, sillä haastattelut toteutettiin työpaikalla työajalla, jolloin kiire ja ympärillä olevat häiriötekijät saattoivat vaikuttaa haastateltavien keskusteluun syventymisen tasoon. Yleisesti ottaen käytännön järjestelyt sujuivat erinomaisesti.

7.3 Eettiset ratkaisut

Tutkimuksen haastattelutilanteisiin haluttiin tuoda mahdollisimman tasavertainen ja rento ilmapiiri. Tämän katsottiin toteutuvan parhaiten vierailemalla haastateltavien luona työpaikalla tai heidän kotonaan. Tämä auttoi tutustumaan tutkimuksen kontekstiin ja haastateltavien kanssa kasvotusten tapaaminen loi luottamuksellisen ja välittömän ilmapiirin. Haastateltaville tehtiin selväksi tutkimuksen taustat ja se, että tutkimusta tehtiin yhteistyössä organisaation henkilöstön osaamisen kehittämisen projektin kanssa. Saattaa olla,

että tämä on vaikuttanut haastateltavien tapaan kertoa kokemuksistaan, ja voi olla, että tästä johtuen haastateltavat ovat halunneet jättää joitakin asioita kertomatta. Mikäli tutkija olisi ollut täysin organisaation ulkopuolinen ja sen toimintaan ennestään tuntematon henkilö, olisi haastateltavien kerronnan tapain voinut olla erilainen. Toisaalta haastateltavista muutamat mainitsivat, että tunsivat voivansa kertoa kokemuksistaan luottamuksella, koska haastattelujen alussa lupaus anonymiteetin säilyttämisestä oli tehty.

Tutkijan omat ennakkokäsitykset ja työkokemus alalta ovat myös varmasti vaikuttaneet tutkimuksen tekoon sekä se, että tutkijalla on kasvatustieteellinen tausta ja tietyt intressit tähän tutkimukseen liittyen. Osaamisen kehittäminen ja tiedon jakaminen ovat aikuiskasvatuksen ilmiöitä, joten osaamisen kehittämisen hankkeeseen ja tähän tutkimukseen kasvatustieteellinen näkökulma on kuitenkin varsin perusteltu.

Tämä tutkimus on toteutettu yhteistyössä tutkimuksen kohdeorganisaation henkilöstön osaamisen kehittämisen hankkeen kanssa. Tutkimusaihetta ideoitiin yhdessä organisaation kehittämistiimin henkilöstön kanssa ja pyrittiin löytämään aihe, joka olisi molempia osapuolia hyödyttävä. Tutkimusprosessi on toteutettu kuitenkin melko itsenäisesti. Tutkijan henkilökohtaisina tavoitteina tutkimusprosessissa oli sekä tutkia kokemustiedon jakamisen ilmiötä että perehtyä syvemmin kehitysvamma-alan ajankohtaiseen ilmiöön. Se, että tutkijalla oli työsuhde tutkimuksen organisaatioon, on varmasti vaikuttanut tutkimukseen jonkin verran. Aiempia kytköksiä tutkimuksen kohteena oleviin palvelukoteihin tutkijalla ei kuitenkaan ollut, joten siinä mielessä tutkijan roolia voidaan pitää neutraalina.

7.4 Jatkotutkimusehdotuksia

Olisi kiinnostavaa tehdä laajempi tutkimus osaamisen jakamisesta, jossa olisivat mukana sekä esimiehet että uudet työntekijät. Mielenkiintoista olisi selvittää,

millaisena esimiehet kokevat omat valmiutensa tukea työntekijöitä erilaisissa muutostilanteissa työelämän eri vaiheissa sekä sitä, millä tavalla uudet työntekijät kokevat osaamisen jakamisen osana omaa työssä oppimista. Laajemman tutkimuksen suorittamalla saataisiin varmasti tarkempi kuva kehittämistarpeista ja siitä, millä tavalla työntekijöitä voitaisiin parhaiten tukea.

Lisäksi olisi mielenkiintoista perehtyä siihen, miten palvelukotien asukkaat kokevat työntekijöiden vaihtuvuuden ja mitkä seikat tukevat asukkaan hyvää ja tasapainoista oloa henkilöstön vaihtumisen aiheuttamassa muutosprosessissa. Kehitysvammaisten hyvän elämän edistäminen ja yhä laadukkaampien palveluiden tarjoaminen ovat tutkimuksen kohdeorganisaation tavoitteiden keskiössä, joten on hyvin perusteltua, että asukkaiden ääntä kuullaan parhaalla mahdollisella tavalla kehittämisprosessin eri vaiheissa, myös tutkimuksen tasolla. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden sisällyttäminen tutkimuksen tekoon haastaisi tutkijaa uudella tavalla tutkimuksen toteuttamisen ja aineiston keruun osalta. Erilaisia aineistonkeruumenetelmiä kuten etnografista otetta voisi seuraavassa tutkimuksessa hyödyntää enemmän. Näin saataisiin rikkaampi aineisto ja se mahdollistaisi laajemman kuvan saamisen ilmiöstä.

Tutkimuksen hyödyntäminen

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä tietoa palvelukotien työntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä kokemustiedon jakamisesta. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää pyrittäessä ymmärtämään paremmin kehitysvammaisten palvelukoteja tutkimuskontekstina sekä lisäämään tietoa tähän kontekstiin liittyvistä ominaispiirteistä. Tämän tutkimuksen tulosten toivotaan hyödyttävän erityisesti tämän tutkimuksen kohdeorganisaation kehittämishanketta, jonka kohteena on henkilöstön osaamisen kehittäminen.

Tutkimuksen tuloksia tarkastelemalla saadaan käsitys kolmen eri palvelukodin tämän hetken tilanteesta ja tätä tietoa voidaan hyödyntää kartoitettaessa

kokonaiskuvaa palvelukotien henkilöstön osaamisen kehittämisen tarpeista. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että henkilöstön koulutusta kehitettäessä tulisi keskittyä muun muassa ikäjohtamisen sekä avoimen dialogin käymisen kehittämiseen palvelukodeissa. Tutkimuksen perusteella voidaan nostaa esiin tarve palvelukotien esimiehiin kohdistuvan tuen kehittämiseen sen osalta, miten esimiesten valmiuksia tukea työntekijöitä muutosvaiheissa voitaisiin kehittää. Huomiota tulee kiinnittää erityisesti siihen seikkaan, että esimiehillä olisi valmiudet tukea työntekijöitä yksilöllisesti niin, että työntekijät saavat kokea tulevansa kuulluiksi.

LÄHTEET

- Aalto, M., Danielsson-Öberg, A., Rolfer, B. & Hauksson, J. 2015. The right to a home of my own. Housing for adults with intellectual disabilities in the Nordic countries. Nordic Centre for Welfare and Social Issues, number 20.
- Carlile, Paul R. 2002. A Pragmatic View of Knowledge and Boundaries: Boundary Objects in New Product Development, *Organization Science*, 13 (4)
- Choo, C. W. 1996. The Knowing Organization: How Organizations Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge and Make Decisions. *International Journal of Information Management*, Vol. 16 (5): 329-340.
- Choo, C. W. 2002. *Information Management for the Intelligent Organization, The Art of Scanning the Environment*. 3. painos. Medford, New Jersey: Information Today, Inc.
- Collin, K. 2004. The role of experience in work and learning among design engineers. *International Journal of Training and Development* 8 (2), 111-127.
- Collin, K. & Paloniemi, S. 2008. Supporting experience sharing as participatory workplace practice. Teoksessa Billett, S. Harteis, C. & Eteläpelto A. (toim.) 2008. *Emerging Perspectives of Workplace Learning*. Rotterdam: Sense Publishers.
- Constant, D., Kiesler, S., & Sproull, L. (1994). What's mine is ours, or is it? A study of attitudes about information sharing. *Information Systems Research*, 5(4), 400-421.
- Conroy, J.W. & Bradley, V.J. 1985. *The Pennhurst Longitudinal Study: A report of five years of research and analysis*. Philadelphia: Temple University Developmental Disabilities Center. Boston: Human Services Research Institute.
- Davenport, T. & Prusak, L. 1998. *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- De Long, D. W. 2004. *Lost knowledge: Confronting the threat of an aging workforce*. Oxford ; New York: Oxford University Press.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Euroopan komissio (2009) *Report of the Ad Hoc Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care*.

- Grunewald, K. 2003. Close the Institutions for the Intellectually Disabled. Everyone can live in the open society. A Pamphlet on the European Year of People with Disabilities. The National Board of Health and Welfare, Stockholm.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Holste, J. S., & Fields, D. 2010. Trust and tacit knowledge sharing and use. *Journal of Knowledge Management*, 14(1), 128-140.
- Hubert, J. & Hollins, S. 2006. Men with severe learning disabilities and challenging behaviour in long-stay hospital care. *British Journal of Psychiatry* 188, 70-74.
- Juuti, P. 2008. Ikäjohtaminen, viisaus ja kokemustiedon siirtäminen. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) 2008. Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista ja taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. (s.221-234) Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Järvenpää, S. L., & Staples, D. S. (2000). The use of collaborative electronic media for information sharing: An exploratory study of determinants. *The Journal of Strategic Information Systems*, 9(2-3), 129-154.
- Karinen, R., Laitinen L., Noro, K., Ekholm E. & Tuokkola, K. 2016. Yksilölliseen ja monimuotoiseen asumiseen. Kehitysvammaisten asumisen ohjelman arviointi asumisen ratkaisujen osalta. Ympäristöministeriön raportteja 8.
- Konola, K., Kekki, S., Tiihonen, P. & Marjamäki, K. 2011. Tulevaisuus omilla käsissä - Miten päämies itse ohjaa elämänsä ja palvelujensa suunnittelua. Julkaisussa Ripatti, P. (toim.) 2011. Kehitysvammaisten asuminen, uusi reformi 2010-2015. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Unigrafia Oy - Yliopistopaino.
- Kuronen-Mattila, T., Mäki, E., & Järvenpää, E. 2012. Asiantuntija jää eläkkeelle - asiantuntijuus ei! Opas tiedon ja osaamisen säilyttämiseksi. *Tiede ja teknologia* 5. Aalto-yliopiston julkaisusarja.
- Käpylä, J. & Salonius, H. 2013. Tietojohtajan taskukirja: Tietojohtamisen näkökulmia aluejohtamiseen. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto - Tietojohtamisen tutkimuskeskus Novi.
- Laihonen, H. 2009. Terveystieteiden johtamisen tietovirrat. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. Väitöskirja.
- Laihonen, H., Hannula, M., Helander, N., Ilvonen, I., Jussila, J., Kukko, M., Kärkkäinen H., Lönnqvist, A., Myllärniemi, J., Pekkola, S., Virtanen, P.,

- Vuori, V. & Yliniemi, T. 2013. Tietojohtaminen. Tampereen Teknillinen Yliopisto. Tietojohtamisen Tutkimuskeskus Novi. Tampere: Juvenes Print.
- Leedy, P. D & Ormrod, E. J. 2015. Practical Research. Planning and Design. Harlow: Pearson Education Limited.
- Leinonen, E. (toim.) 2014. Vuosikirja 2014. Oikeus oppimiseen ja omiin vahvuuksiin. Kehitysvammaisten Palvelusäätiö ja KVPS Tukena Oy. Forssa Print.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. 1985. Naturalistic inquiry. Beverly Hills, CA: Sage.
- Lönnqvist, A. 2007. Mistä tietojohtamisessa on kyse? Teoksessa: Lönnqvist, A., Blomqvist, K., Hannula, M., Kianto, A., Kärkkäinen, H., Maula, M. & Stahle, P. 2007. Tietojohtaminen tutkimusalueena. Tampere: Pilot-kustannus Oy. 11-18.
- Moilanen, R. 2008. Ikääntyvien asiantuntijoiden hiljaisen tiedon tunnistaminen. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) 2008. Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista ja taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. (s.235-254) Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Niemelä, M. & Brandt, K. 2008. Kehitysvammaisten yksilöllinen asuminen, Pitkäaikaisesta laitosasumisesta kohti yksilöllisempiä asumisratkaisuja, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 73.
- Nurminen, R., 2000. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Kuopion yliopisto, väitöskirja.
- Nurminen, R. 2008. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) 2008. Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista ja taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. (s.187-198) Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. 1995. The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation, Oxford University Press, New York.
- Nonaka, I. & Konno, N. 1998. The Concept of "Ba": Building a foundation for knowledge creation. California Management Review 40 (3), 40-54.
- Paloniemi, S. 2004. Ikä, kokemus ja osaaminen työelämässä: Työntekijöiden käsityksiä iän ja kokemuksen merkityksestä ammatillisessa osaamisessa ja sen kehittämisessä. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.
- Pohjalainen, M. 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: Katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. Informaatiotutkimus 31 (3).
- Polanyi, M. 1966. The tacit dimension. Garden City, New York: Doubleday &

Company.

- Ripatti, P. (toim.) 2011. Kehitysvammaisten asuminen, uusi reformi 2010-2015. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Unigrafia Oy - Yliopistopaino.
- Sillanpää, V. 2010. Yksi naapureista - Yhteisöllisen asumisen kustannusvaikuttavuuden arviointi, Tampereen teknillinen yliopisto.
- Suhonen, K. 2009. Mitä hiljainen tieto on hengellisessä työssä? Kokemuksellinen näkökulma hiljaisen tiedon ilmenemiseen, siirrettävyyteen ja siirrettävyyden merkitykseen ikääntyneiden diakoniatyöntekijöiden ja pappien työssä. Jyväskylän yliopisto, väitöskirja.
- Suomen YK-liitto 2011. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja.
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 15, 2012. Valtioneuvoston periaatepäätös kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisen asumisen ja palvelujen turvaamisesta. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Tossavainen, P. 2007. Työvoima ikääntyy. Hyvinvointikatsaus: Tilastollinen aikakauslehti 3. Edita Publishing Oy; Tilastokeskus.
- Tsoukas, H., 1996. The firm as a distributed knowledge system: A constructionist approach. *Strategic Management Journal* 17. Special Issue: Knowledge and the Firm, 11-25.
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työllisyys Ja Työttömyys 2013, 4 Työvoimaan kuulumattomien määrä kasvoi. Helsinki: Tilastokeskus.
- Virta, M. 2011. Sukupolvien välinen tiedon jakaminen organisaatiossa - Lapioidaanko vanhaa vai luodaanko uutta? Lappeenranta University of Technology. Väitöskirja.
- VNp 2012. Valtioneuvoston periaatepäätös kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisen asumisen ja palvelujen turvaamisesta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 15.
- Vuorensyrjä, M. 2008. Työn jättämisen ja työssä pysymisen aiomukset vanhusten ja vammaisten perushoitotyössä. *Gerontologia*, 22(2), 82-96.
- Wang, S. & Noe, R.A. 2010. Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review* 20 (2), 115- 131.
- Wenger, E. 1998. *Communities of practice: learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge Universtiy Press.

Wilson, T. D. 2002. The nonsense of knowledge management. Information Research, 8(1).

Elektroniset lähteet

Yhteiset eurooppalaiset suositukset laitoshoidosta yhteisöllisiin palveluihin siirtymiseksi.

<http://www.kvps.fi/images/tiedostot/Julkaisut-Raportit/Laitoshoidosta-yhteisollisiin-palveluihin.pdf>

<http://www.deinstitutionalisationguide.eu/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: Vammaispalvelujen käsikirja

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/asuminen/kehitysvammaisten-asumisohjelma-kehas>

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

1. Nimi:
2. Ikä:
3. Tehtävä palvelukodissa:

1. Työtehtävät ja kokemus

- Kuvaile palveluyksikköä ja sen tehtävää. Millaisista asukkaista ja työntekijöistä porukka koostuu?
- Miten kuvailisit työtäsi?
- Mikä on työssäsi parasta/ haastavinta?
- Mitkä asiat ovat muuttuneet työssä helpommaksi/ vaikeammaksi ajan myötä?
- Mitkä koet työssäsi omiksi vahvuus alueiksi?
- Osaatko sanoa millaisia erityispiirteitä juuri tässä työssä on?
- Mitä pidät erityisen tärkeinä ominaisuuksina työntekijällä tässä työtehtävässä?
- Minkälaista tietoa ja taitoja tarvitset työssäsi? Miten olet oppinut niitä?
- Mikä on koulutuksen ja työkokemuksen kautta tulleen tiedon rooli työssäsi?
- Mikä merkitys on sillä, että on toiminut pitkään samassa työpaikassa?
- Millaisessa tilanteessa viimeksi olet huomannut, että kokemuksestasi ja iästäsi tässä työssä on hyötyä?
- Entä missä tilanteessa olet viimeksi ajatellut, että iästäsi on työssä haittaa?
- Mitä hyvää/ huonoa mielestäsi on siinä, että työntekijä vaihtuu?

2. Kokemustiedon jakaminen

- Kuka on vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä?
- Kuinka pitkä on perehdytysaika?
- Millaisia ovat perehdytystilanteet?
- Oletko ohjannut nuorta työntekijää? / Kuinka ohjaisit uutta työntekijää omassa työssäsi?
- Onko sinulla ja tulevalla työntekijällä ollut yhteisiä tapaamisia? Millaisia?
- Onko sinuun jälkikäteen mahdollista olla yhteydessä työpaikalta tai

- oletko ollut yhteydessä työpaikalle eläkkeelle siirtymisen jälkeen?
- Mitä neuvoja erityisesti haluaisit antaa tulevalle työntekijälle?
 - Missä asioissa et halua neuvoa uutta työntekijää? Miksi?
 - Millaista tietoa olet jakanut työstäsi toisille?
 - Millä kaikilla tavoilla lähtevä työntekijä saa tietonsa siirtymään toisille? (dokumentointi, suulliset keskustelut, palautteen anto, käytännön opastus kyselyn aineistosta)
 - Millainen tieto siirtyy suullisesti/kirjallisesti?
 - Miten tieto siirtyy parhaiten?
 - Missä tilanteissa tietoa jaetaan?
 - Minkälaisia asioita on vaikea neuvoa toisille työntekijöille, miksi?
 - Osaatko sanoa miksi niitä asioita on vaikea siirtää, miksi ne eivät siirry?
 - Mitä asioita on helppo neuvoa toisille?
 - Millaisena tiedon ja kokemuksen siirtäjänä näet itsesi nyt työpaikalla?
 - Millaisena koet, että muut näkevät sinut?

3. Eläkkeelle siirtyminen

- Milloin olet jäämässä eläkkeelle/ Kuinka kauan olet ollut eläkkeellä?
- Oletko jäämässä pois töistä kokonaan vai osa-aikaisesti?
- Millaisin mielin olet siirtymässä eläkkeelle/ siirryit eläkkeelle?
- Mikä eläkkeelle siirtymisessä ilahduttaa?
- Mikä eläkkeelle siirtymisessä mietityttää?
- Tiedätkö kuka työntekijöistä jatkaa ns. sinun paikallasi?
- Millaisia käytännön järjestelyitä työpaikalla on tehty?
- Oletko käsitellyt asukkaiden kanssa eläkkeelle lähtemistä? Miten?
- Onko jotain, mitä olisit toivonut tehtävän toisin?
- Mikä tekee eläkkeelle lähtemisprosessista hyvän?
- Entä mikä ehkäisee hyvän lähtemisprosessin toteutumista?
- Oletko ollut tyytyväinen toteutettuihin käytäntöihin?