

Hiljainen tieto kuuluvaksi ja näkyväksi

Työntekijöiden hiljaista tietoa tulee arvostaa ja hyödyntää järjestötyössä

Järjestöjen toiminnassa on monenlaista tietoa: tutkimus- ja kokemustietoa sekä hiljaista ja kulttuurista tietoa. Tutkimustieto on rakenteellista, systemaattista ja tarkkaan määriteltyä tietoa. Kokemustieto perustuu henkilön omakohtaisiin kokemuksiin esimerkiksi toipumisesta tai palveluista. Kulttuurinen tieto liittyy organisaation arvoihin, uskomuksiin ja historiaan. Hiljainen tieto on usein sanatonta, henkilökohtaista sekä vaikeasti määritettävää ja dokumentoitavaa. Kuvaan alla työntekijöiden näkemyksiä hiljaisesta tiedosta järjestötyössä. Haastattelimme Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelmassa (MIPA 2.0) 28 järjestötyöntekijää keväällä 2020.

Hiljainen tieto ilmenee toiminnassa

Haastatellut työntekijät kuvasivat hiljaista tietoa erityisesti työntekijöille työkokemuksen myötä kertyvänä käytännön tietona, jonka perusteella he osaavat toimia ja soveltaa tietoa erilaisissa tilanteissa. Hiljainen tieto on ammatillista kokemustietoa, joka kertyy vuorovaikutuksessa työtovereiden, asiakkaiden, vapaaehtoisten, vertaisten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Se rakentuu niin onnistumisten kuin epäonnistumistenkin kautta. Se voi ilmetä intuitiivisena osaamisena, jota voi olla vaikea pukea sanoiksi ja siirtää toiselle henkilölle.

”Niin kuin käytännön kokemusta, että miten joku asia kannattaa ehkä tehdä, jota ei pysty välttämättä mistään lukemaan tai mistään katsomaan, että täällä on tällainen dokumentti. Tavallaan mikä on se paras toimintamalli, mitä voi käyttää omassa työssä ja erilaisissa tilanteissa.”

Hiljainen tieto tuotava esiin

”Puretaan asioita, jaetaan kokemuksia, ajatuksia. Se on niin kuin työyhteisön toimintakulttuuriin liittyvä asia. Pyritään tietoisesti tuomaan hiljaista tietoa esiin ja jakamaan sitä, että se muuttuisi jotenkin äänekkääksi tiedoksi.”

Hiljaisesta tiedosta ei aina puhuta, sitä ei tunnusteta tai huomata arvostaa, se on usein ”rivien välissä”. Vaikka hiljaisen tiedon sanoittaminen on vaikeaa, työntekijöiden mielestä sen kokoamiseen ja hyödyntämiseen tulee pyrkiä. Hiljaisen tiedon välittymistä voi vahvistaa arvostamalla työntekijöiden asian-

tuntemusta sekä luomalla myönteistä ja luottamuksellista toimintakulttuuria, jossa vuorovaikutuksen ja tiedon jakamisen käytännöt ovat osa järjestön perustoimintaa. Esimerkkeinä hiljaisen tiedon keräämisestä haastatellut mainitsivat mestari-ki-sälli -suhteet, eläkkeelle lähtevien haastattelut tai luennot, toimintamallien videoinnit, työntekijöiden päiväkirjat tai yhteiset hankesuunnittelut. Yhdessä järjestössä päivitettiin jatkuvasti ”hiljaisen tiedon karttaa” ja pyrittiin tunnistamaan hiljaisia signaaleja erilaisista ilmiöistä ja niiden muutoksista:

”Hiljaista tietoa nimenomaan pitää kerätä ja varastoida sekä jakaa. Me kokoustetaan tosi paljon, jotta kuullaan mitä virtauksia on menossa. Hiljaisen tiedon kartta piiryy siitä, kun jokainen tuo omista lähteistään tietoa pöydälle. Näin se kartta täydentyy. Se on organisaation menestyksen salaisuus, että hiljainen tieto saadaan näkyväksi.”

Hiljainen tieto yhdistettävä tutkimus- ja kokemustietoon

”Kun järjestöllä on sitä hiljaista tietoa ja kokemustietoa, niin se tutkimustieto sieltä lähelle näitä, lähelle sitä käytännön asiakastyötä, niin on tärkeää, ettei se tutkimus lähe irtaantuun omaksi irralliseksi kokonaisuudeksi”

Työntekijöiden mielestä hiljaista tietoa tulee tulkita suhteessa kokemus- ja tutkimustietoon. Eri tietojen yhdistäminen ja hyödyntäminen ovat ennen kaikkea tiedon merkityksellistämistä, joka tapahtuu yhteisessä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutusta voidaan tukea järjestämällä säännöllisiä kokouksia tai kanavia tiedon jakamiseen. Työntekijöiden mielestä tiedon hyödyntäminen on koko työyhteisön yhteinen asia. Tietoa tulee jakaa, siitä tulee keskustella yhdessä ja sitä tulee muokata järjestön yhteiseksi tietovarannoksi. Toimijoiden ja tiedon monipuolisuus ovat järjestöjen vahvuuksia, jotka olisi hyvä saada käyttöön. ■

Teksti: Jouni Tourunen
Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelman
(MIPA 2.0)

Lue lisää:

Tourunen, Jouni (2023): ”Ei se ole yhden ihmisen juttu, vaan koko työyhteisön”. Tutkimustiedon hyödyntäminen päihde- ja mielenterveysjärjestöissä. A-klinikkasäätiö 2023.