

Terhi Niiranen

**TYÖELÄMÄSSÄ KOKEMUKSEN KAUTTA HANKITTU OSAAMI-
NEN JA SEN TUNNISTAMINEN**

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO
Filosofinen tiedekunta
Aikuiskasvatustieteen pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2021

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

Tiivistelmä

Tiedekunta Filosofinen tiedekunta		Osasto Kasvatustieteiden ja psykologian osasto	
Tekijä Terhi Niiranen			
Työn nimi TYÖELÄMÄSSÄ KOKEMUKSEN KAUTTA HANKITTU OSAAMINEN JA SEN TUNNISTAMINEN			
Pääaine Aikuiskasvatustiede	Työn laji Pro gradu -tutkielma	Päivämäärä 29.4.2021	Sivuja 107+6
Tiivistelmä <p>Tutkielman aiheena on kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistaminen työelämässä. Kyseessä on laadullinen tapaustutkimus, jossa tutkitaan yksittäistä, rajattua ilmiötä. Tiedonintressi on hermeneuttinen eli tulkitseva. Aihetta tarkastellaan yksilön näkökulmasta ja sen teoreettisen viitekehyksen muodostavat John Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun malli, jonka lähtökohdiana on totunnaisten toimintatapojen toimimattomuus ja siitä johtuvan ongelmatilanteen ratkaisu sekä Jarvisin työpaikkaoppimisen malli, joka on johdettu kokemuksellisen oppimisen teorioista. Se pitää sisällään teknis-organisatorisen ja sosiokulttuurisen oppimisympäristön sekä oppimisdynamiikan ja oppimiskontekstin. Näiden lisäksi kvalifikaatioiden jaottelua hyödynnetään tutkimustulosten tulkinnassa, jotta saadaan käsitys siitä, millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on.</p> <p>Tutkimusaineiston muodostavat neljä teemahaastattelua. Haastatteluihin valikoituneet informantit olivat omien alojensa ammattilaisia. Oman äänensä kuuluviin toivat laborantti, luonnonvaratuottaja, hieroja ja lähihoitaja. Jokaisen kertomus on yksilöllinen, mutta heiltä löytyi kuitenkin paljon samanlaista osaamista erilaisista työhistorioista huolimatta. Kaikilla haastatteluista nousi esiin vuorovaikutustaidot, oppimaan oppimisen taidot, oman toiminnan reflektointi sekä halu kehittää työtään ja oppia uutta. Erojakin toki löytyy, kuten esimerkiksi siinä kuinka voi hyödyntää työssään luovuutta tai ongelmanratkaisutaitoja. Myös työtä ohjaavat ohjeistukset voivat vaikuttaa siihen, miten työtä tehdään.</p> <p>Tutkimustulokset ovat yhdensuuntaisia aikaisempien, samaa aihetta käsittelevien tutkimusten kanssa. Samoin niistä oli löydettävissä Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun mallin mukaista ongelmanratkaisua sekä Jarvisin työpaikkaoppimisen mallin mukaista oppimista. Tutkielman avulla kuitenkin tuotettiin myös uutta tietoa kokemuksen kautta hankitusta osaamisesta ja sen tunnistamisesta. Mielenkiintoista oli havaita esimerkiksi kotiäitinä vietettyjen vuosien käytettävyys lähihoitajan työssä. Oli tärkeää myös havaita, että teemahaastattelun avulla oli mahdollista saada selville, millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on ja kuinka kokemuksen kautta hankittu osaaminen näkyy heidän työssään. Tutkimustulosten avulla saatiin vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkielman avulla ei haettu yleistettävyyttä, vaan yksittäisen työntekijän kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistamista työelämän kontekstissa. Aiempien tutkimustulosten kanssa samansuuntaiset tulokset antavat kuitenkin viitteitä siitä, että tulokset olisivat yleistettävissä ainakin tietyiltä osin.</p>			
Asiasanat: työssä oppiminen, kokemuksellinen oppiminen, yksilön osaaminen, kompetenssit, osaamisen tunnistaminen, hiljainen tieto, hiljainen tietämys, kokemuksen kautta hankittu osaaminen			

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

Abstract

Faculty Philosophical Faculty	School School of Educational Sciences and Psychology		
Author Terhi Niiranen			
Title COMPETENCE ACQUIRED THROUGH EXPERIENCE IN WORKING LIFE AND ITS IDENTIFICATION			
Main subject Adult Education	Level Master Thesis	Date 29.4.2021	Number of pages 107+6
Abstract <p>The topic of this master's thesis is the identification of competence acquired through experience in working life. This is a qualitative case study examining a single, limited phenomenon. The cognitive interest is hermeneutic. The topic is viewed from an individual perspective and its theoretical frame of reference is John Dewey's model of learning and reflective thinking, based on the failure of conventional practices and the consequent problem-solving, and Jarvis's workplace learning model derived from experiential learning theories. It includes the technical-organizational and socio-cultural learning environment, learning dynamics and learning context. In addition to these, the division of qualifications is used in the interpretation of research results in order to gain an understanding of what kind of competence the informants have acquired through experience.</p> <p>The research material consists of four thematic interviews. The informants selected for the interviews were professionals in their respective fields. A laboratory assistant, a natural resources producer, a masseur and a practical nurse voiced their experiences. Each story is unique, but plenty of similar skills were to be detected despite different work histories. Interaction skills, learning to learn skills, reflecting one's own activities and the desire to develop one's work and learn new things stood out in all the interviews. There are naturally also differences, such as the possibility to use creativity or problem-solving skills in one's work. The work instructions that guide the work may also have an effect on how the work is done.</p> <p>The research results are in line with previous research on the same subject. In addition, problem-solving based on Dewey's model of learning and reflective thinking, as well as learning based on Jarvis' workplace learning model could be found in them. However, the thesis also produced new information about the competence acquired through experience and its identification. It was interesting to observe, for example, the applicability of the know-how acquired as a housewife in the work of a practical nurse. However, it was important to find that the thematic interview made it possible to find out what kind of competence the informants have acquired through experience and how this competence is reflected in their work. The research results were used to provide answers to the research questions. The aim of the thesis was not to generalize, but to identify the competence acquired through the experience of an individual employee in the context of working life. However, the results being in line with previous research suggests that the results might be generalizable, at least in some respects.</p>			
Keywords: on-the-job learning, experiential learning, individual competence, competence, recognition of competence, tacit knowledge, tacit knowing, experience based competence			

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet	2
1.2	Kokemuksen kautta hankittu osaaminen	2
1.3	Aiheen valintaan johtaneita tekijöitä	6
2	KESKEISET KÄSITTEET JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS	7
2.1	Kokemuksen kautta hankittu osaaminen työelämän kontekstissa	7
2.1.1	Oppimisen konteksti ja yksilö oppijana	8
2.1.2	Kokemus käsitteenä	10
2.1.3	Kokemuksellinen oppiminen	12
2.1.4	John Deweyn kokemuksellisen oppimisen malli	13
2.1.5	Työssä oppiminen	17
2.1.6	Jarvisin työpaikkaoppimisen malli	18
2.2	Yksilön osaaminen	20
2.2.1	Osaaminen	20
2.2.2	Osaamisen jäävuorimalli	23
2.2.3	Kvalifikaatioluokittelua	25
2.2.4	Taidot	27
2.2.5	Tieto, tiedon jaottelua ja tiedon jakamisen luonne	28
2.2.6	Osaamisen tunnistaminen	31
2.3	Aiemmat tutkimukset	33
2.3.1	Kokemuksen kautta hankittu osaaminen	33
2.3.2	Työssä oppiminen	36
2.3.3	Yksilön osaaminen ja sen tunnistaminen	41
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	46
3.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	46
3.2	Valittu metodologinen lähestymistapa ja tutkimusmenetelmä	47
3.3	Aineistonkeruu	48
3.4	Aineiston analyysi	51
3.5	Luotettavuuden ja eettisyyden arviointia	52
4	TUTKIMUSTULOKSET	56
4.1	Informantit	56
4.2	Kokemuksen kautta hankittu osaaminen henkilöittäin	58

4.2.1	Laborantti Eeva	58
4.2.2	Luonnonvaratuottaja Jaana.....	65
4.2.3	Hieroja Päivi.....	73
4.2.4	Lähihoitaja Sanna.....	78
4.3	Haastattelujen koontia ja vertailua	86
4.4	Millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on?.....	88
4.5	Kuinka kokemuksen kautta hankittu osaaminen näkyy heidän työssään?	93
5	POHDINTA.....	95
5.1	Tehtyjen valintojen arviointia	95
5.2	Tutkimusprosessin arviointi ja pohdinta	96
5.3	Tutkimustulosten pohdinta	98
5.4	Jatkotutkimusaiheet	100
LÄHTEET		102
LIITTEET (3)		108

Kuviot

KUVIO 1.	Deweyn malli oppimisesta ja reflektiivisestä ajattelusta
KUVIO 2.	Jarvisin työpaikkaoppimisen malli
KUVIO 3.	Osaamisen kokonaisuus
KUVIO 4.	Jäävuorimalli osaamisesta
KUVIO 5.	Kvalifikaatiojaottelua
KUVIO 6.	Ammatillisen asiantuntijuuden rakentuminen tiedon lajeittain
KUVIO 7.	Esimerkki aineiston analyysin tekemisestä
KUVIO 8.	Tutkimusprosessi sekä tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja empiirisen osan tarkastelun suhde

Taulukot

TAULUKKO 1.	Haastattelukysymysten sijoittuminen tutkimuskysymyksittäin
TAULUKKO 2.	Informanttien taustatiedot
TAULUKKO 3.	Eevan osaaminen ja hyödylliset ominaisuudet
TAULUKKO 4.	Jaanan osaaminen ja hyödylliset ominaisuudet
TAULUKKO 5.	Päivin osaaminen ja hyödylliset ominaisuudet
TAULUKKO 6.	Sannan osaaminen ja hyödylliset ominaisuudet
TAULUKKO 7.	Yhteenvedo haastateltujen osaamisesta ja hyödyllisistä ominaisuuksista

1 JOHDANTO

Kun puhutaan osaamisesta, viitataan yleensä koulussa tai muussa formaalissa ympäristössä hankitusta osaamisesta. Kuitenkin aikuisiän oppimisesta suurin osa tapahtuu epämuodollisesti työn ohessa, kuin huomaamatta. Työyhteisö onkin tärkeä oppimisympäristö, jossa opitaan työtä tekemällä niin havaintojen kuin kokemusten kautta. Työn äärellä oppiminen etsii vastausta kysymykseen ”miten jokin asia tehdään?”. (Viitala 2005, 142.) Tällaista työssä oppimista avataan tarkemmin Jarvisin työpaikkaoppimisen mallin avulla (luvussa 2.1.6), joka on johdettu kokemuksellisen oppimisen teorioista. Siinä tärkeällä sijalla ovat yksilön lisäksi teknis-organisaationaalinen ja sosiokulttuurinen oppimisympäristö sekä oppimisdynamiikka ja oppimiskonteksti (Illeris 2017). Jarvisin mallin tarkoituksena on toimia yhdessä jäljempänä esiteltävän Deweyn mallin kanssa tämän tutkielman teoreettisessa viitekehysessä.

Ihmisellä on valmius oppia kokemuksistaan jo heti ensimmäisestä päivästä asti (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruoppila 2006, 24). Niinpä hän oppii myös työn ohella. Hän tekee työtään, ratkaisee siinä esiin tulevia ongelmatilanteita ja oppii niiden kautta. Tähän samaan ajatukseen nojaa Dewey omassa kokemuksellisen oppimisen mallissaan, joka lähtee ajatuksesta, että oppimisprosessi käynnistyy totunnaisten toimintatapojen toimimattomuudesta ja siitä johtuvan ongelmatilanteen ratkaisusta. Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun mallista kerrotaan tarkemmin luvussa 2.1.4. Se toimii myös tämän tutkielman viitekehysessä kuvaamassa sitä prosessia, jossa opitaan uusia asioita. Tällä tavoin hankittua osaamista voidaan kutsua kokemuksen kautta hankituksi osaamiseksi. Kokemuksen kautta hankittu osaaminen pitää sisällään myös niin sanotun hiljaisen tiedon. Spencer & Spencer (1993, 9-11) huomauttavat, että osa tästä oppimisesta on näkymätöntä eli implisiittistä. Sitä on vaikea konkretisoida tai sanoittaa. Se tuleeekin parhaiten ilmi vain toiminnan välityksellä tai ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa.

Teoreettisessa viitekehyksessä olevien mallien (Jarvisin työpaikkaoppimisen malli ja Deweyn kokemuksellisen oppimisen malli) lisäksi tutkimustulosten tulkinnassa käytetään hyväksi kvalifikaatioiden jaottelua, jotta saadaan parempi käsitys siitä millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tämän tutkielman tarkoituksena on pyrkiä tunnistamaan tällaista edellä mainittua kokemuksen kautta hankittua osaamista, jota on aiempien tutkimusten mukaan hankala tunnistaa. Kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistamisen tekee hankalaksi se, että ihmiset harvoin itsekään ovat siitä tietoisia, saati osaisivat sitä itsestään tunnistaa.

Tutkielman tavoitteena on tutkia, millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista tutkielmaan osallistuneilla on ja kuinka se näkyy heidän työssään. Tutkielmassa keskitytään yksilön näkökulmaan ja kokemusperäiseen osaamiseen ja tietämykseen. Kyseessä on laadullinen, teorialähtöinen tapaustutkimus, jossa tutkimusaineisto kerätään teemahaastattelujen avulla.

1.2 Kokemuksen kautta hankittu osaaminen

Monessa yrityksessä on tiedossa työntekijöiden substanssiosaaminen, mutta kuinka monessa yrityksessä tiedetään mitä muuta osaamista heidän työntekijöillään on? Kaikilla työntekijöillä on myös paljon sellaista osaamista, mikä ei välttämättä tule näkyviin työtodistuksista tai koulutodistuksista. Osa osaamisesta on hankittu kokemuksen kautta, ja se tulee näkyviin yleensä vain työnteon ja ongelmanratkaisun yhteydessä.

Tällainen kokemusperäinen osaaminen herättää kiinnostusta yrityksissä yleensä siinä vaiheessa, kun pitkään saman työnantajan palveluksessa ollut työntekijä jää eläkkeelle tai osaava työntekijä vaihtaa työpaikkaa. Hänen osaamistaan ja tietämystään halutaan jakaa taloon jääville nuoremmille työntekijöille, tai uusille tulokkaille. Haasteeksi työyhteisöissä nouseekin se, kuinka tällä tavoin työn äärellä hankittu osaaminen voidaan tunnistaa tai kuinka voidaan varmistaa sen pysyminen talossa. Vaarana nimittäin on, että tärkeä koke-

muksen kautta hankittu osaaminen lähtee työntekijän mukana yrityksestä ulos. Jotta osaamista ja tietoa voidaan säilyttää tai jakaa, tarvitaan tietoa siitä, kenellä yrityksen toiminnan kannalta tärkeää osaamista on.

Kuten Virtainlahti (2006, 51–52) teoksessaan toteaa, yritysjohton olisi hyvä olla tietoinen henkilöstönsä osaamisesta, myös siitä piilossa olevasta osaamisesta, jotta se voi ottaa sen huomioon suunnitellessaan yrityksen tulevaa toimintaa sekä siihen tarvittavaa osaamista. Viitala (2005, 16–17) huomauttaa teoksessaan, että yritysten tulisi miettiä, onko heillä tarvittava osaaminen sekä tulevaisuuden visioiden ja strategioiden toteuttamiseen riittävät henkilöresurssit. Vasta sen jälkeen tulisi miettiä muita resursseja.

On kuitenkin huomattava, että piilossa olevaa osaamista ei voida johtaa eikä hallita, koska se on ihmisessä, osa ihmisen toimintaa ja siten myös henkilökohtaista. Se on vaatinut pitkän oppimisprosessin, eikä sitä ole helppo saada näkyväksi, vaikka henkilö itse olisikin motivoitunut tuomaan sitä esiin. Kaikki organisaation tietämys ja osaaminen on työntekijöissä, mikä tekee organisaatiot riippuvaisiksi työntekijöistään. Tästä syystä useat organisaatiot pyrkivät tekemään piilossa olevasta tiedosta ja osaamisesta näkyvää ja sitä kautta vähentämään riippuvuutta työntekijöistään. (Virtainlahti 2006, 51–52.)

Kun tällainen osaaminen on saatu näkyväksi, sitä pitäisi jakaa yrityksen sisällä toisille työntekijöille. Viitala (2005) ja Ojala (2008) toteavat, että osaamisen jakaminen ei käy kuitenkaan hetkessä, vaan se vaatii aikaa ja resursseja. Varsinkin, kun on kyse niin sanotuista avainosaajista. Viitala (2005, 134) ehdottaakin ratkaisuksi, että poislähtevän osaajan työpariksi tai tiimiin sijoitetaan uusia työntekijöitä jo hyvissä ajoin ennen lähtöä, koska osaamista ei voi jakaa muutamassa päivässä, vaan se voi vaatia kuukausia rinnakkain työskentelyä.

Virtainlahden (2009, 50) mukaan kokemusta ei arvosteta työelämässä yhtä paljon kuin tietoa. Usein kokemuseräistä osaamista arvostetaan yleensä vasta siinä vaiheessa, kun eteen tulee akuutti tilanne, jossa tätä osaamista tarvittaisiin. Esimerkiksi eräässä yrityksessä jouduttiin pyytämään eläkkeelle jäänyt ammattilainen takaisin määrääjäksi, jotta akuutti ongelmatilanne saatiin ratkaistuksi. Tällaisessa tilanteessa eläkkeellä ollut henkilö oli ainoa, joka osasi ratkaista kyseessä olleen ongelman. Viitala (2005) ehdottaakin teoksessaan, että tällaiselle osaamisen jakamiselle olisi nimettävä vastuuhenkilö, ja osaamisen jakamisesta tulisi

tehdä yrityksessä näkyvää. Vastuuhenkilön tehtäviin tulisi kuulua yksikön vetäjien auttaminen siten, että he löytäisivät omasta henkilöstöstään sen kokemuksen kautta hankitun osaamisen, mikä pitäisi tai voitaisiin jakaa, sekä sen, kenellä sitä on ja kenelle sitä jaetaan. Tämän lisäksi pitäisi löytää myös keino siihen, miten sitä jaetaan.

Kun puhutaan kokemuksen kautta hankitusta osaamisesta, mieleen tulee usein ensimmäisenä eläkkeelle jäävät henkilöt, jotka vievät osaamista mukanaan. Tähän kuitenkin liittyy toinenkin näkökulma; uusien osaavien työntekijöiden rekrytointi ja sen mukanaan tuomat rekrytointihaasteet. Teknologiateollisuuden (2014) julkaisun mukaan rekrytointivaikkeudet ovat johtuneet pääosin osaamisesta ja sen puutteista. Hakijoilla on ollut työkokemusta liian vähän tai heiltä on puuttunut tehtävässä tarvittavaa erityisosaamista. Ammattitaito on voinut olla vanhentunutta tai koulutus on ollut riittämätöntä. Yhtenä ongelmana on ollut myös hakijoiden puute. Julkaisussa mainitaan metallin jalostuksen ala, jossa lähes joka viidennellä yrityksellä on ollut rekrytointivaikkeitä. Syynä ovat useimmiten olleet juuri nämä edellä mainitut syyt. Tehtäväalueittain tarkasteltuna muun muassa asennustyössä olevaa henkilöstöä on ollut vaikeuksia saada. Asennustöiden rekrytointivaikkeudet liittyvät pääasiassa huolto- ja sähköasentajiin. Valitsin Teknologiateollisuudesta kertovan artikkelin tähän esimerkkiin kuvaamaan rekrytointivaikkeitä ja osaamisen kehittämisen teemaa, koska teknologiateollisuusalan yritykset työllistävät ison määrän osaajia ja heillä on näin ollen paljon näkemystä ja kokemusta aiheesta.

Mielenkiintoista edellä mainitussa julkaisussa oli myös osaamisen kehittämisen teema, jossa selvitettiin millaista osaamisen kehittämismuotoja yrityksillä on käytössä. Suosituinta on ollut yritysten järjestämä tai hankkima tutkintoon johtamaton koulutus, perehdytys ja työhön opastus. Muita käytettyjä osaamisen kehittämisen tapoja ovat olleet tehtävä- ja työkierto, palauteprosessit sekä yritysten tukema työntekijän itse valitsema koulutus. Toimihenkilöt käyttivät monipuolisemmin näitä kehittämismuotoja. Heillä yleisimpiä olivat yrityksen järjestämä koulutus, tapahtumat sekä perehdytys. Työntekijöillä osaamista kehitettiin pääasiassa yrityksen järjestämänä tai hankkimana koulutuksena, perehdytyksenä sekä tehtävä- ja työkiertona. Suurin osa yrityksistä arvioi, että osaamisen kehittämisen muodot pysyvät lähivuosina lähes ennallaan. Osa yrityksistä suunnittelee lisäävänsä työkiertoa, osaamisen siirtoa ja varmistamista sekä perehdytystä ja työnopastusta. Neljännes vastanneista aikoo vähentää yrityksen järjestämää tai hankkimaa tutkintoon johtavaa koulutusta. Verkko-oppiminen on

puolestaan kone- ja metalliteollisuudessa ja metallien jalostuksessa muita toimialoja vähäisempää. Verkko-oppimista hyödynnettiin eniten ammatti- tai substanssiosaamiseen liittyvien taitojen opiskelussa. Käytetyimpiä olivat videoneuvottelut, virtuaaliset oppimisympäristöt sekä videot. Sosiaalisen median käyttö oppimistarkoituksessa oli vähäistä. Heiltä kysyttiin myös arviota verkko- ja lähioppimisen (perinteinen ohjattu, kasvokkain tapahtuva oppiminen) tulevaisuuden näkymiin. Suurin osa yrityksistä suunnitteli panostavansa lähivuosina enemmän verkko- kuin lähioppimiseen henkilöstönsä osaamisen kehittämisessä. Syitä tähän olivat ajasta ja paikasta riippumattomuus, kustannusten edullisuus sekä isojen henkilöstömäärien saavuttaminen. (Teknoliateollisuus 2014.)

Edellä esitetty Teknoliateollisuuden (2014) julkaisu tarjosi mielenkiintoisen näkökulman tähän kahdestakin syystä: osaavan henkilökunnan rekrytointivaikeudet liittyvät kiinteästi myös tämän tutkielman lähtökohtiin eli osaamisen tunnistamisen tärkeyteen, jotta tällainen ammattitaidoltaan vanhentunut tai riittämättömästi kouluttamaton uusi työntekijä osataan ohjata osaavan ammattilaisen pariin oppimaan työssä tarvittavia taitoja. Käytännössä usein palkataan tällainen työntekijä, koska osaavaa työvoimaa on hankala saada, ainakaan Kaakkois-Suomessa. Jos vaikka ajatellaan pelkästään teknoliateollisuuden yrityksiä, joita on paljon, kilpailevat he samoista osaajista saman alan toimijoiden lisäksi myös muiden alojen toimijoiden kanssa. Vaikka työntekijältä puuttuisi vaadittava ammattitaito, voi hänellä olla paljon potentiaalia kehittyä osaajaksi. Tästä syystä usein tällainen osaamaton, tai ammattitaidoltaan vanhentunut työntekijä voidaan valita. Toisekseen tässä nähtiin myös työssä tapahtuva oppiminen tärkeämmäksi kuin formaali eli tutkintoon johtava tai tutkintoon johtamaton non-formaali koulutus. Tämä liittyy kiinteästi tähän tutkielmaan, jonka keskiössä on kokemuksen kautta hankittu osaaminen.

Edellä kerrottiin, että kokemuksen kautta hankittua osaamista häviää yrityksistä työntekijöiden lähtiessä joko eläkkeelle tai toisiin työtehtäviin. Pitäisi kuitenkin muistaa, että kokemuksen kautta hankittua osaamista voidaan hankkia ja muokata myös ennen yrityksessä työskentelyä eli työntekijät tuovat aiemmin kertynyttä osaamistaan työpaikalle. Näin ollen työntekijä ei aina uudessa työssään aloitakaan alimmalta portaalta, vaan hänellä saattaa olla jo aiemmin hankittua osaamista, jota hän voi uudessa työssään hyödyntää. Kun työntekijä alkaa työskennellä yrityksessä, osaamista kertyy lisää aiemman osaamisen ”päälle”, ja voidaankin puhua osaamisen kumulatiivisesta kertymisestä. Siihen vaikuttavat tilanteet organisaatiossa sekä johdetuksi tuleminen kokemukset. (Toom & Onnismaa 2008, 11.) Tämä näkökulma

tulisi ottaa huomioon myös kokemuksen kautta hankittua osaamista tunnistettaessa, eli tieto ei vain valu ulos osaajien vaihtaessa työpaikkaa tai eläköitymisen vuoksi, vaan sitä tulee aina rekrytointien seurauksena myös sisäänpäin.

1.3 Aiheen valintaan johtaneita tekijöitä

Kiinnostus aihetta kohtaan heräsi edellisessä työpaikassani, jossa haluttiin varmistaa tarvittavan osaamisen ja henkilöstöressurssien riittävyys myös tulevaisuudessa. Tästä teknologia-teollisuuden alan yrityksestä eläköityi nopealla tahdilla paljon osaajia, mutta samaan aikaan yrityksestä lähti myös nuorempia osaajia pois. Tämä johtuu osittain siitä, että enää ei suosita pitkiä työsuhteita ja niin sanottuja eläkevirkoja, vaan työntekijät vaihtavat työpaikkaa useammin kuin aiemmin.

Tutkielma oli alun perin tarkoitus toteuttaa Stimulated recall -menetelmän avulla edellisen työnantajani todelliseen tarpeeseen. Yrityksessä työskenteleviä korjausmiehiä olisi videokuvaattu erilaisissa työnteon tilanteissa ja näitä tallenteita olisi käytetty haastattelun tukena. Korona ja lomautukset toivat kuitenkin mukanaan niin paljon haasteita tämän suunnitelman toteuttamiseen, että päädyin etsimään haastateltavia sosiaalisen median kanavia hyväksikäyttäen. Näin jälkikäteen ajateltuna se olikin parempi vaihtoehto kuin alkuperäinen idea. Aineistoon valikoitui neljä eri ammattien edustajaa, laborantti, hieroja, luonnonvaratuottaja ja lähihoitaja. Keskeisenä teemana haastatteluissa oli todellisen työtilanteen kuvaus ja siihen liittyvän ongelman ratkaisu. Haastatteluiden avulla löytynyt osaaminen ja muu hyödynnettävä osaaminen järjesteltiin kvalifikaatioluokitusta hyväksi käyttäen selkeäksi kokonaisuudeksi. Samoin tutkimusten tulosten esittelyssä voitiin hyödyntää hyvin teoreettiseen viitekehukseen valittuja kokemuksellisen osaamisen ja työssä oppimisen malleja.

2 KESKEISET KÄSITTEET JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä osiossa tarkastellaan tutkielman keskeistä käsitteistöä ja teoreettista viitekehystä. Teoreettinen viitekehys rakentuu John Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun prosessimallin sekä Peter Jarvisin työpaikkaoppimisen mallin ympärille. Teoreettista viitekehystä tukemaan on valittu työelämän kontekstiin liittyviä käsitteitä, kuten esimerkiksi työssä oppiminen, yksilöt oppijoina, oppimisen konteksti, kokemuksen ja kokemuksellisen oppimisen, käsitteet. Näiden tehtävänä on lisäksi selkeyttää aihetta, auttaa tutkielman teemahaastattelurungon kehittämisessä sekä toimia aineiston analyysin tukena. Tässä tutkielmassa työpaikka tarjoaa oppimisen kontekstin. Näiden lisäksi kvalifikaatioiden jaottelua hyödynnetään tulosten tulkinnassa, jotta saadaan käsitys siitä, millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on. Tässä luvussa on esitelty myös aiempia aiheesta tehtyjä tutkimuksia niin kotimaasta kuin ulkomailta.

2.1 Kokemuksen kautta hankittu osaaminen työelämän kontekstissa

Ihmiset ymmärretään tässä tutkielmassa yksilöinä, jotka ovat työelämässä ja yhteisöissä toimivia subjekteja, ja joiden erilaiset elämäntilanteet ja sosiaaliset suhteet vaikuttavat työyhteisöihin. Samoin heidän kokemushistoriansa vaikuttavat heidän vuorovaikutukseensa, ja se luo myös omat haasteensa työelämään. Tämän vuoksi ihmisten kokemukset työelämässä, sekä se, kuinka he hahmottavat omaa toimintaansa, on tärkeä ottaa huomioon. Työntekijän kokemuksiin ja kokemuksen kautta hankittuun osaamiseen vaikuttavat myös sosiaaliset vuorovaikutussuhteet ja kulttuurilliset tekijät kokemushistorian lisäksi. (Rossi & Lundvall 2018, 194–195.) Nämä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa toimivat yksilöt muodostavat organisaation, työyhteisön, joka saa muotonsa aina siinä tilanteessa vuorovaikutuksessa mukana olevien yksilöiden sen hetkisen elämäntilanteen ja kokemushistorian mukaan. Voidaankin

todeta, että organisaatio muodostuu kokemuksellisuudesta ja ihmisten keskinäisestä vuorovaikutuksesta. (Rossi & Lundvall 2018, 194–195).

2.1.1 Oppimisen konteksti ja yksilö oppijana

Oppiminen tapahtuu aina jossakin kontekstissa ja eri organisaatiot tarjoavat erilaisia oppimiskulttuureja, jotka mahdollistavat näin ollen erilaisia mahdollisuuksia oppia (Hodkinson, Biesta & James 2008; Korhonen 2005, 222; Merriam & Bierema 2014). Organisaatiot ovat oppimisympäristöinä monipuolisia, joissa opettajina toimivat työ, tekemällä hankitut kokemukset, ajatukset, ideat, ongelmanratkaisu, päätösten tekeminen ja kehittäminen. Se on myös mielenkiintoinen oppimisympäristö, koska se muuttuu alati. Siellä on loputtomasti kehittämiskohteita ja erilaisia ratkaisuja kaipaavia ongelmia. Organisaatio oppimisympäristönä on myös sosiaalinen. Yksilö oppii yksin, mutta myös vuorovaikutuksessa toisten kanssa, jolloin oppiminen voi olla tehokkaampaa. Koska työntekijä kuuluu johonkin ryhmään, hänellä on mahdollisuus kehittää taitojaan vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa. (Grönfors 2010, 21; Merriam & Bierema 2014.)

Korhonen (2005, 222) painottaa oppimisen sosiaalisen ja kulttuurisen kontekstin tärkeyttä tietämyksen synnyssä. Tästä syystä esimerkiksi terästehtaassa tapahtuvaa oppimista ei voi yleistää täysin toiselle alalle tai erilaiseen oppimisympäristöön. Hodkinson, Biesta ja James (2008) muistuttavat, että oppiminen on enemmän alitajuinen muutos mielialassa eikä asenteen merkitystä voi väheksyä. Heidän mukaansa ihminen oppii tekemällä sekä pohtimalla sitä mitä hän tekee. Hän oppii myös seuraamalla tietoisesti omaa toimintaansa. Tämä puolestaan vaatii motivaatiota ja keskittymistä tiedon hankintaan sekä ymmärtämään toimintaa. Yksinkertaisesti sanottuna missä tahansa tilanteessa on mahdollista oppia. Mitkä nämä mahdollisuudet ovat, ja miten oppimisprosessi tapahtuu, riippuu oppimiskulttuurista, yksilöstä ja vuorovaikutuksesta. Hodkinson, Biesta ja James (2008) ovat sitä mieltä, että oppiminen voi olla asteittaista tai jopa huomaamatonta. Ihminen ei siis itsekään huomaa oppineensa.

Oppimisprosessissa keskeisellä sijalla ovat oppijan omat ominaisuudet. Näitä ovat kognitiiviset taidot eli oppimisen perustaitojen hallinta, tahdonalaiseen tarkkaavaisuuteen liittyvät toiminnat ja oppimisstrategiat. Muita tärkeitä ominaisuuksia ovat sosiaaliset kyvyt, taidot, motivaatio, luovuus, ongelmanratkaisutaidot sekä oppijan oma käsitys itsestään oppijana.

Myös suunnittelukyky ja metakognitiiviset taidot eli oman toiminnan ohjaus oppimistilanteissa, oppimiseen liittyvät tunteet, uskomukset sekä tavat selvitä haastavista tilanteista, vaikuttavat oppimisprosessiin. Tunteet ja niihin liittyvät tunnekokemukset, jotka liittyvät oppimiseen, ovat automaattisia, tiedostamattomia sekä nopeita. Ne voivat olla joko positiivisia tai negatiivisia, ja ne vaikuttavat siihen, kuinka kiinnostuneita oppijat ovat uutta opittavaa asiaa kohtaan. Näihin tunteisiin vaikuttavat aikaisempien oppimiskokemusten lisäksi erilaiset vuorovaikutussuhteet, oppijan sosiaalinen verkosto sekä sosioekonominen tausta. (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruoppila 2006, 90–92; Eteläpelto, Heiskanen & Collin 2011, 9.)

Aikuisten kognitiivinen, eli tiedon käsittelyä koskeva, kehitys mahdollistaa dialektisen ajattelun, mikä on tärkeää oppimisen kannalta. Dialektisella ajattelulla tarkoitetaan sitä, että tieto ymmärretään suhteellisena, hyväksytään tiedon sisältämät vastakohtat ja kyetään integroimaan ristiriidat ja vastakohtaisuudet dialektiseksi kokonaisuudeksi. Aikuisen laajempi elämäkokemus elämän sisältämistä ristiriitaisuuksista mahdollistaa myönteisen suhtautumisen ja niiden hyväksymisen. Koska aikuisella on usein kokemusta erilaisista ongelmanratkaisuprosesseista, pystyy hän myös etenemään ristiriidoista synteesiä ja ratkaisua kohti. Nuorten mustavalkoisen ajattelun sijaan aikuinen pystyy myös käyttämään kokemuksen kautta kertynyttä syvällistä ymmärrystä arkielämän monimutkaisuudesta hyödykseen. (Vallela 2007, 69; Kallio 2016.) Dialektiseen ajatteluun liittyy myös läheisesti oman toiminnan reflektointi, jolla on suuri vaikutus aikuisten oppimiseen. Kun omaa toimintaa pitää reflektoida, auttaa, kun miettii, mitä tilanteessa tulisi oppia ja minkä strategian tai tavan avulla saavuttaa tavoitteen. Tärkeää on miettiä myös, kuinka paljon on jo oppinut, tai kuinka paljon tavoitteesta on jo saavutettu. (Rauste-von Wright & von Wright 1997, 175.) Oppiminen on siis prosessi, johon oleellisesti liittyy se, mitä tapahtuu pään sisällä (Merriam, Caffarella & Baumgartner 2007, 304, 391; Illeris 2017, 9, 13–14).

Aikuisten oppimiseen liittyvät kiinteästi aikaisemmat kokemukset. Aikuisten oppimisen yhteydessä puhutaankin usein kokemuksellisen oppimisen käsitteestä, josta tarkemmin aluvuossa 2.1.3. Ensin kuitenkin tutustutaan kokemuksen käsitteeseen.

2.1.2 Kokemus käsitteenä

Kokemuksen (experience) käsitteen määrittely on tärkeää, sillä määritelmä tai sen puuttuminen vaikuttavat siihen, miten käsitettä käytetään. Kokemus on hankala ja monimerkityksellinen käsite. Tästä huolimatta sitä käytetään arkipuheessamme suhteellisen vaivattomasti. Itse ymmärrän kokemuksen siten, että se on yksilöllinen tapahtuma, joka jollain tavalla muokkaa ajatteluamme tai toimintaamme. Omakohtaisena esimerkkinä yksittäisestä kokemuksesta (tapahtumasta) on ensimmäinen vaellus rinkka selässä, sekä siitä saatava minäpystyvyyden tunne. Tunne, että minä pystyn ja osaan. Samalla opitaan myös jotain uutta itsestä ja omista rajoista. Kun lähdän toiselle tai kolmannelle vaellukselle rinkka selässä, voin hyödyntää sen suunnittelussa ja toteutuksessa aiempia kokemuksia.

Tässä tutkielmassa kokemuksen käsitteen määrittelyssä käytetään Deweyn kokemuksen käsitettä. Deweyn (2005) mukaan keskeistä kaikille kokemuksille on jatkuvuus. Tällä hän tarkoittaa sitä, että kokemuksessa on mukana mennyt, nykyinen ja tuleva. Ihminen jäsentää menneen kokemuksen perusteella nykytilannetta, siihen liittyviä mahdollisuuksia sekä suuntautuu tällä tavalla myös tulevaan. Ihmisen kokemushistoria vaikuttaa hänen tapaansa kokea ja toimia. Kokemukseen vaikuttavat myös aiempiin kokemuksiin liitetyt arvot ja merkitykset. Aiemmat kokemukset tekevät havainnoista merkityksellisiä ja ymmärrettäviä, mutta uudet kokemuksetkin muuttavat ja pohjustavat kokemusta tulevissa tilanteissa. Dewey kutsuu tällaista alati muuttuvaa jatkumoa rekonstruktioksi, jossa mennyt muokkaa nykyisyyttä, mikä puolestaan muuttuu tulevia kokemuksia muokkaavaksi menneisyydeksi. Kokemukset liittyvätkin hänen mielestään kiinteästi persoonan muodostumiseen. Hän liittää kokemukseen edellä mainittujen merkitysten ja arvojen lisäksi tunteet, joilla hän ei tarkoita mielen sisäisiä tunteita vaan tilanteiden ominaisuuksia. Hänen mukaansa kaikkiin ympäristössä kohtaamiimme asioihin liittyy jonkinlainen tunne, ja tunteet kuuluvat vuorovaikutuksen dynamiikkaan. Tunne voi myös elää ja kehittyä kokemuksen edetessä. Deweyn mukaan kokemus on aktiivista vuorovaikutusta ympäristön kanssa.

Dewey (2005) erottelee kokemuksen käsitteestä myös yksittäisen kokemuksen kuvaten sitä seuraavasti:

Kokemamme aines toteutuu kulkunsa kuljettuaan täydellisesti. Silloin, ja vain silloin yksi kokemus yhdentyy muihin kokemuksiin ja poikkeaa niistä kokemuksen yleisessä virrassa. Jokin teko valmistuu tyydytystä tuottavalla tavalla tai jokin ongelma saa ratkaisunsa.

Samoin jokin tilanne, esimerkiksi edellä mainitsemani vaellus, voisi olla tällainen yksittäinen kokemus. Dewey (2005) jatkaa ”Tällaiset kokemukset ovat kokonaisuuksia, joilla on luontainen ominaislaatunsa ja itseriittoaistensa.” Yksittäinen kokemus kulkee siis omaan loppuunsa, täyttymykseensä, eikä katkea yllättäen. Näin kokemus erottuu erilliseksi ja yksilölliseksi. Backman (2018, 25–28) on Deweyn kanssa samoilla linjoilla todetessaan, että kokemus on tilannesidonnainen, ainutlaatuinen ja ennakoimaton. Siihen vaikuttavat ennakkokäsitykset ja -luulot. Backman kuitenkin lisää, että kokemus voidaan ymmärtää myös tiedonhankinnan tapana ja yhtenä tietämisen tasona, muttei kuitenkaan korkeimpana tai lopullisena tiedon asteena.

Kokemus liittyy moneen asiaan; elämyksiin, tapahtumiin, tunteisiin ja ajatuksiin. Sillä voidaan viitata myös kompetensseihin eli taitoihin ja kykyihin. Kokemus-sanaa käytettäessä viitataan usein kokemuksen sisältöön eli siihen, mitä on koettu. (Kukkola 2018, 41–49.) Kokemus voidaan käsittää myös konkreettisena tekemisenä, jossa ihminen on fyysinen toimija. Näin ollen osaamista kertyy yksilölle kokemusten kautta. Kokemus ja aikaisempi tieto näyttävät kyvyssä käyttäen uutta tietoa hyödykseen esimerkiksi ongelmanratkaisutilanteessa. (Virtainlahti 2009, 50.)

Toikkanen ja Virtanen (2018, 7) sekä Kukkola (2018) lisäävät, että kokemus voi olla joko ensisijainen tai toissijainen. Kokemus on ensisijainen silloin, kun se tapahtuu yksilölle itselleen ja yleensä se herättää myös tuttuuden tunteen, välittömyyden vaikutelman ja muistoja. Sitä voidaan kuvailla lauseilla ”koin juuri jotain erityistä” tai ”minulla on tästä kokemusta”. Tämän lisäksi asioita koetaan kuultuina, nähtyinä ja kerrottuina, ilman omaa henkilökohtaista kokemusta. Tällöin puhutaan usein toissijaisesta kokemuksesta. Kokemus on aina kokijan subjektiivinen kokemus, oli kyse sitten ensisijaisesta tai toissijaisesta kokemuksesta. Backman (2018, 32–33) toteaaakin, että toisinaan henkilökohtaiseen kokemukseen luotetaan niin vahvasti, että tutkittu tieto jää sen jalkoihin. Toisaalta uusi, ainutkertainen tilanne ja kohtaaminen, sekä siihen sisältyvä epäonnistumisen ja kumoutumisen vaara voivat koetella olemassa olevaa tietoaamme ja pakottaa meidät tarkistamaan ja muuttamaan käsityksiämme kokemuksesta.

2.1.3 Kokemuksellinen oppiminen

Edellä esitelty kokemuksen käsite on tärkeällä sijalla oppimisessa. Seuraavassa käydäänkin läpi kokemuksellisen oppimisen käsitettä.

Kokemuksellista oppimista (experiential learning) pidetään yhtenä oppimisen päämuodoista (Simmons 1999, 14) ja sillä tarkoitetaan kokemuksen kautta oppimista. Se voidaan kuvata myös tietoisien ja tiedostamattoman sisäistämisen kautta syntyneeksi oivallukseksi, mikä rakentuu menneisyyden kokemuksista ja tietämyksestä (Beard & Wilson 2002, 39). Oppijan näkökulmasta kokemuksellinen oppiminen tarkoittaa sitä, että hänen tulee olla avoin ja halukas sitoutumaan uusiin kokemuksiin. Hänen tulee omata havainnoimisen ja reflektoinnin taitoja, jotta hän kykenee tarkastelemaan kokemusta monipuolisesti eri näkökulmista. Analyttisen kyvyn avulla oppija kykenee luomaan havainnoista ideoita ja käsitteitä. Päätöksenteko- ja ongelmanratkaisutaidot puolestaan auttavat soveltamaan näitä uusia ideoita ja käsitteitä käytäntöön. (Tikkamäki 2006, 110–113.)

Kokemuksen kautta hankitusta osaamisesta voidaan käyttää myös nimitystä ”näppituntuma” ja se on yleensä subjektiivista käytännön osaamista, joka liittyy yksilön kokemuksiin. Virtainlahti (2009, 50–51) kuvaa tätä näppituntumaa osuvasti:

Ammattilainen tuntee sormissaan tai kehossaan, mitä on tapahtumassa ja tietää, mitä pitää tehdä. Maistaminen, koskettaminen, kuuleminen ja näkeminen ovat tiedon hiljaisia ulottuvuuksia, joita ammattilainen voi käyttää työssään apuna. – Ammattilainen vain tietää, että tietty asia on tehtävä tietyllä tavalla.

Kokemuksellisen oppimisen käsitteeseen liitetään yleensä David Kolb, vaikka käsitettä ovat olleet muutkin määrittelemässä. Kolb loi kokemuksellisen oppimisen mallin, kokemuksellisen oppimisen kehän, missä oppiminen nähdään prosessina, jossa tietoa luodaan kokemuksen avulla. Näin ollen kokemuksella on suuri merkitys oppimisessa. Malli koostuu neljästä osa-alueesta, joita ovat konkreettinen kokemus (concrete experience), refleктоiva havainnointi (reflective observation), abstrakti käsitteellistäminen (abstract conceptualization) (joissakin malliversioissa käytetään myös ajattelua) sekä aktiivinen tekeminen ja kokeilu (active experimentation). (Kolb 1984.)

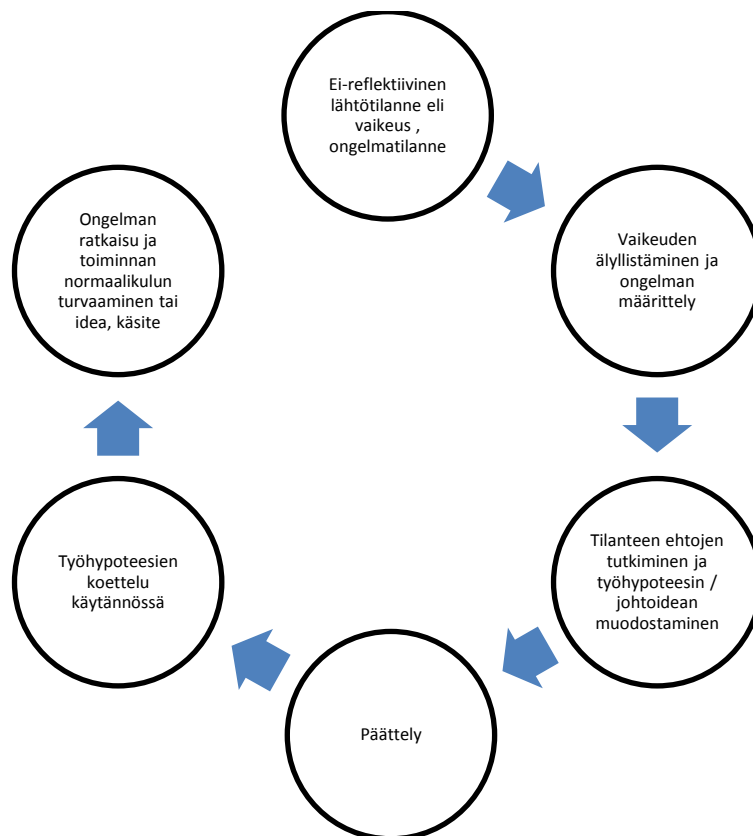
Kolbin malli ei ole kuitenkaan täysin kritiikitön. Poikela (2005b, 21) on sitä mieltä, että Kolbin sykli kuvaa kokemusta enemmän oppimisen lähtökohtana kuin tuloksena. Hänen

mukaansa syklin tulisi kuvata kokemusta enemmänkin oppimisen tuloksena kuin lähtökoh-
tana. Kritiikkiä on esitetty myös reflektiivisyyden kattamattomasta kuvauksesta, vaikka
Kolb esittääkin reflektion osana oppimisen sykliä. Tärkeää on kuitenkin reflektoinnin osoit-
taminen oppimiseen kuuluvaksi, koska ilman sitä yksilön oppiminen jää pelkäksi ehdollis-
tumiseksi. Toisaalta täytyy muistaa, että Kolb on alun perin kehittänyt tämän teorian työelä-
män kontekstiin. Cheung ja Delavega (2014) mainitsevat, että Kolbin malli on saanut kri-
tiikkiä osakseen myös siksi, että se ei kiinnitä riittävästi huomiota oppimisprosessin kulttuu-
rivaihteluihin, eikä tiedon etiologiaan ja ontologiaan. Jarvis puolestaan piti Kolbin mallia
liian yksinkertaisena. Kolbin oppimisen kehää on kritisoitu etenkin siitä, että hän on asetta-
nut kokemuksen ainoaksi oppimisen lähtökohdaksi. Jarvisin oma näkemys oppimisproses-
sista poikkeaa hieman Kolbin mallista, koska se osoittaa oppimisprosessien voivan kulkea
monia erilaisia ja mutkikkaita polkuja, jopa silloin, kun ne toistetaan yksinkertaistetussa
muodossa. Jarvisin malli osoittaa myös, että oppimisprosesseilla voi olla myös erilaisia tu-
loksia, joita ovat ei-oppiminen, ei-reflektiivinen oppiminen ja reflektiivinen oppiminen. (Il-
leris 2017, 137.)

2.1.4 John Deweyn kokemuksellisen oppimisen malli

Vertailtaessa erilaisia kokemuksellisen oppimisen malleja keskenään, havaittiin että John
Deweyn oppimisen mallissa (kuvio 1), toisin kuin Kolbin ja Jarvisin malleissa, oppimisen
lähtökohdana ei ole kokemus, vaan totunnaisten toimintatapojen toimimattomuus, ja siitä
johtuvan ongelmatilanteen ratkaisu. Tämä Deweyn malli sopii parhaiten tämän tutkielman
viitekehukseen juuri siitä syystä, että siinä lähtökohdana on ongelmatilanteen ratkaisu.
Useinhan työelämässä parhaat kokemukset tulevat juuri näistä ongelmanratkaisutilanteista.
Joudutaan haastamaan sen hetkinen tietämys ja osaaminen, ja mahdollisesti kehittämään jo-
tain uutta ongelman ratkaisuksi. Sitä kautta saadaan uusia kokemuksia ja opitaan uutta. De-
wey on sitä mieltä, että ei-reflektiivinen, vakiintuneisiin toimintatapoihin pohjautuva koke-
mus on hallitseva ja tyypillinen inhimillisen kokemuksen tyyppi toisin kuin reflektiivinen
kokemus, joka on älyn ja tiedon välittämä. Deweyn mukaan reflektiivinen kokemus kasvaa
sen riittämättömyydestä ja ristiriitaisuudesta. Hän myös erottaa toisistaan ensisijaisen ja tois-
sijaisen kokemuksen. Ensisijaisella kokemuksella Dewey tarkoittaa esineellistä (muun mu-
assa käsittelyn, käytön ja tekemisen kohteet, jotka ovat olleet meillä jo ennen kuin niistä tuli

tiedostamisen esineitä, eli ne eivät ole tiedon kohteita) toimimista sekä vuorovaikutusta fyysisen ja sosiaalisen ympäristön kanssa. Toissijainen kokemus puolestaan on reflektiivistä kokemusta, joka tekee ympäristöstä ja sen esineistä tietämisen ja tiedostamisen kohteita. Näin ollen reflektiivisen ajattelun perustana toimii primaarien tekojen vaikeus ja keskeytyemisestä kasvava epävarmuus. (Miettinen, 1998.)



KUVIO 1. Deweyn malli oppimisesta ja reflektiivisestä ajattelusta (Miettinen 1998, mukailen)

Deweyn esittämät reflektiivisen ajattelun prosessin vaiheet ja peruspiirteet koostuvat seuraavista osatekijöistä:

1) **Ei-reflektiivinen lähtötilanne; tilanteen epävarmuus, vaikeus ja hallitsemattomuus.** Toisin sanoen lähtötilanteessa on kyse vakiintuneen toimintatavan toimimattomuudesta. Tässä tilanteessa on kyseessä rutinoitunut toimintatapa, joka tapahtuu pääasiassa ilman ajattelua. Kun tässä normaalitoiminnassa esiintyy häiriö, ongelman tai häiriön vuoksi, synnyttää se epämääräisyyden ja epävarmuuden tilanteen. Edellä mainittu tilanne, sen epävarmuus ja

hallitsemattomuus käynnistävät reflektiivisen ajattelun, tutkimisen sekä ongelman määrittelyn ja ratkaisemisen prosessin. Näin ollen ajattelun lähtökohtana ei ole kokemus, vaan normaalitoiminnan tai siis esineellisen tekemisen (esimerkiksi työsuoritus) estyminen tai häiriintyminen. (Miettinen 1998; Öystilä 2003, 31.)

2) **Vaikeuden älyllistäminen eli ongelmien määrittely.** Tässä ajatteluprosessin ensimmäisessä vaiheessa toimija pyrkii määrittelemään alustavasti, mikä on vialla, sekä muodostamaan käsityksen ongelman vaikeudesta. Dewey korostaa ongelman määrittelyn merkitystä ajatteluprosessissa, koska ongelma ohjaa tiedon hankintaa sekä toiminnan edellytysten tutkimista. Näin ollen väärin määritelty ongelma ohjaa virheellisesti ratkaisun ehtojen etsinnän suuntautumista. Jollei meillä ole ongelmaa, on vain sokeaa hapuilua pimeässä, toteaa Dewey. (Miettinen 1998.) Öystilä (2003, 36) tuo esiin sen, että tiedonhankintaan ja toiminnan edellytysten tutkimiseen vaikuttaa se, kuinka ongelma on määritelty. Jos ongelma määritellään virheellisesti, voi se johtaa virheellisten ratkaisujen etsimiseen.

3) **Tilanteen ehtojen tutkiminen eli johtoidean tai työhypoteesin muodostaminen.** Tässä vaiheessa tapahtuu tilanteen ehtojen ja edellytysten analysointi ja diagnoosi. Edellytyksiin luetaan mukaan toiminnan esineelliset ja sosiaaliset ehdot sekä ongelman ratkaisuun tarvittavat välineet ja resurssit. Näiden edellytysten tutkimisen avulla pyritään muodostamaan alustava oletus siitä, kuinka ongelma voitaisiin ratkaista. Näitä voidaan kutsua esimerkiksi alustavaksi suunnitelmaksi tai työhypoteesiksi. Tässä vaiheessa myös ongelman määrittely on alustava. (Miettinen 1998.)

4) **Päättely, joka koostuu ”ideoiden merkityksen työstämisestä suhteessa toisiinsa”.** Prosessin tässä vaiheessa tehdään ajatuskokeita, joissa edellisessä vaiheessa määriteltyä työhypoteesia ja sen kestävyyttä arvioidaan niiden resurssien avulla, joita ongelman ratkaisijalla on käytettävissä. Näitä ovat kokemus, teoreettinen tietämys ja välineistö. Ajatuskokeiden tulokset mahdollistavat paluun alkuun toisin kuin esineellisen ja toiminnallisen kokeilun tulokset. Tästä syystä ne ovat tärkeitä. Työhypoteesia voidaan tarkentaa ajattelukokeiden avulla. (Miettinen 1998.) Öystilän (2003, 31) mukaan reflektiivisen ajattelun kehittymistä edistää se, että jokaista uskomusta ja tiedon oletettua muotoa pohditaan aktiivisesti.

5) **Työhypoteesien koettelu käytännössä** tarkoittaa sitä, että sitä testataan toteuttamalla se käytännössä vaikuttamalla ympäristöön, muuttamalla tai uudelleenorganisoidamalla sitä.

Tämä on tärkeä vaihe, koska hypoteesin esineellisen koettelun avulla mahdollistuu päätösten tekeminen ja työhypoteesin pätevyys. Pelkkä havainnointi ja ajatuskoe eivät siis riitä, vaan työhypoteesia on kokeiltava käytännössä. Olosuhteet tulee järjestää idean tai hypoteesin vaatimusten mukaisesti, jotta voidaan todeta, toimivatko teoreettisesti johdetut tulokset myös todellisuudessa. Näin ollen varsinainen päättely on osa hypoteesin koettelua käytännössä. Dewey toteaa, että ajattelu ei ole pelkkää nojatuolitoimintaa, vaan tarvitaan ulkoisia, fyysisiä tekoja. Näin ollen teot ja olettamusten koettelu käytännössä ovat olennainen osa ajattelua. (Miettinen 1998.) Öystilä (2003) lisää, että toiminnallisuus yhdessä reflektion kanssa edistää kykyä itseohjautuvuuteen.

Pitää kuitenkin huomioida, että kokeilu ei läheskään aina johda hypoteesin vahvistamiseen, mutta se kuitenkin mahdollistaa oppimisen, koska tapahtumien kulkua voidaan verrata lähtötilanteeseen. Tämä erottaa prosessin pelkästä epäonnistumisesta, yrityksestä ja erehdyksestä. Dewey toteaa, että tällä prosessilla on kahdenlaisia tuloksia; suoria ja epäsuoria. Suora ja välitön tulos johtaa tilanteeseen, missä alkuperäinen ongelma voidaan ratkaista. Epäsuora ja älyllinen tulos puolestaan johtaa sellaisen merkityksen tuottamiseen, mitä voidaan käyttää resurssina tulevissa ongelmanratkaisuprosesseissa. Dewey toteaa, että tämä epäsuora tulos voi olla arvokkaampi kuin ensisijainen, tavoiteltu tulos, koska toiminnan hallinnan tai kehittämisen prosessin tuottamat uudet merkitykset kiteytyvät käsitteiksi, malleiksi ja metaforiksi. Nämä merkitykset koskevat tekojen ja niiden vaikutusten sekä seurauksien välisiä suhteita. Huomattavaa tässä prosessissa on, että lopputulokset eivät sisälly reflektiivisen ajattelun vaiheisiin. (Miettinen 1998.)

Aikaisemman kokemuksen ja käytännön reflektointi on tärkeä näkökulma kokemuksen ja oppimisen välisen suhteen tarkastelussa. Reflektointi eli kokemuksen pohdinta jakautuu kahteen eri tyyppiin, joita ovat reflektio toiminnasta ja reflektio toiminnassa. Reflektio toiminnasta (Reflection-on-action) kuvaa perinteistä kokemuksellista oppimista, jossa kokemusta pohditaan kokemuksen jälkeen. Reflektio toiminnassa (Reflection-in-action) puolestaan tarkoittaa sitä, että kokemusta pohditaan sen aikana. Molemmissa edellä mainituissa reflektointityypeissä kriittinen reflektio on tärkeällä sijalla, ja malleista kumpikin liittyy vahvasti aikuiskasvatuksen kenttään, joita edustavat muun muassa työssä oppiminen. (Merriam & Bierema 2014, 115–116; Poikela 2005b, 24.) Mezirow, Lehto, Lindqvist ja Ahteenmäki-Pelkonen (1995, 10, 30) toteavat, että ajattelu on mahdollista ilman reflektointia ja oppi-

mista, mutta ajattelu hyödyntämällä kriittistä reflektiota johtaa väistämättä myös oppimiseen. Kriittiseen reflektioon liittyy aina kysymys ”miksi?”, eli se edellyttää pysähtymistä ja uudelleen arviointia. Se ei siis ole toiminnan tapa, vaan siinä mietitään enemmänkin toiminnan seurauksia.

2.1.5 Työssä oppiminen

Alun perin työssä oppimisen käsite on liitetty käsityöammattien oppimisen yhteyteen, koska niissä ammatin oppiminen tapahtui oppipoika-kisälli-mestari -asetelman avulla aidossa työympäristössä (Kurtti 2012, 23–24). Mestari-oppipoika suhde on siis perinteisesti perustunut työssä ja toiminnassa oppimiseen. Oppipoika oppii ammatin mestarin toimintaa sivusta seuraamalla, jäljittelemällä ja neuvoja kuuntelemalla. Mestarin ja oppipojan välinen suhde ei ole pedagoginen, vaan käytännöllinen. Ei voida etukäteen määritellä, mitä tietoja ja taitoja omaksutaan, vaan työhön kasvetaan kokonaisvaltaisesti. Mestarin ammattitaidossa tärkeintä on henkilökohtaiseen kokemukseen perustuva toiminta näppituntumalla. Mestarilla on näin ollen valmius irrottautua annetuista malleista ja toimintaperiaatteista. Tämän lisäksi hän kykenee sopeuttamaan omaa kokemukseen perustuvaa toimintaansa eri tilanteisiin ja toimintaympäristöihin niiden edellyttämällä tavalla. (Haldin-Herrgård & Salo 2008, 277.) Työssä oppimisen käsite puolestaan liittyy ammatilliseen koulutukseen ja ammatillisen koulutuksen työelämäjaksoihin, jolloin opiskelijat ovat työpaikoilla työssäoppimassa. Kirjoitusasu määrittelee siis käsitteen tarkoituksen. Työssä oppiminen on siis laajempi käsite kuin työssäoppiminen. (Kurtti 2012, 23–24.)

Poikela (2005a, 11–12) määrittelee työssä oppimisen informaaliksi oppimiseksi. Työssä oppiminen on yleensä oheis- tai satunnaisoppimista, koska siihen voidaan vaikuttaa vain työn organisoinnin kautta, ei suoraan. Näin ollen työssä oppiminen toteutuu työnteon ehdoin. Informaali oppiminen pitää sisällään oppijan halun hallita työtään ilman toimintaan sisältyvää koulutustavoitetta. Laakkonen ja Juntunen (2009, 75) avaavat käsitteitä siten, että informaali on formaalin vastakohta, eli informaalia oppimista voi tapahtua missä tahansa, koska se on luonnollinen tapa oppia ja kasvaa elämän eri vaiheissa. Informaalia oppimista tapahtuu niin perhe- ja ystäväpiireissä, harrastusyhteisöissä sekä työ- ja yhteiskuntaelämän eri vuorovaikutussuhteissa. Informaalissa oppimisessa oppimisympäristöillä, -tilanteilla ja -konteksteilla on suuri merkitys, koska ne määrittelevät itse varsinaisen oppimisprosessin sekä todelliset

oppimissisällöt. Formaali ja non-formaali ovat puolestaan tutkintotavoitteista koulutusta ja sitä tapahtuu yleensä eri koulutusorganisaatioissa. Informaalista oppimisesta voidaan käyttää myös nimitystä arkioppiminen, joka on epävirallista, suunnittelematonta ja improvisoivaa. Se on myös tehokasta, koska se on henkilökohtaista. Olennaisinta työssä oppimisessa kuitenkin on itse työhön ja oppimiseen kohdistuva reflektointi, joka muuttaa kokemuksen informaaliksi oppimiseksi satunnaisoppimisen sijaan (Poikela 2005a, 14). Reflektoinnilla tarkoitetaan kokemuksen havainnointia ja pohdintaa, sitä, mistä kyseessä olevassa kokemuksesta oli kyse (Hätönen 2011, 51; Poikela 2005b, 24). Työssä oppiminen vaatii pelkän havainnoinnin ja pohdinnan lisäksi myös niin sanotusti uskallusta tehdä totut asiat toisin; kyseenalaistaa aiemmat käytännöt, kokeilla ja testata. Tarvittaessa työtapojen kehittämisen tueksi voidaan myös hankkia uutta tietämystä. (Poikela 2005b, 27.)

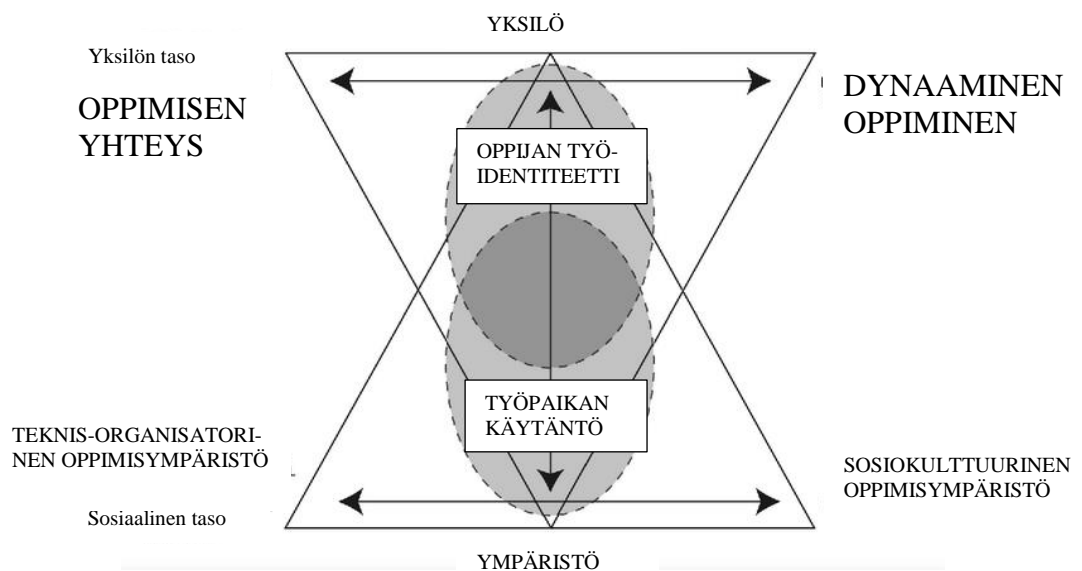
2.1.6 Jarvisin työpaikkaoppimisen malli

Kuten kokemuksellisen oppimisen prosessimallin valinnassa, tein vertailuja myös erilaisten työssä oppimisen prosessimallien välillä. Vertailussa oli Jarvisin työpaikkaoppimisen mallin lisäksi Jarvisin ja Poikelan (2001) työssä oppimisen prosessimalli, jossa lähdetään ajatuksesta, että yksilön oppiminen on aina kontekstisidonnaista, ja ryhmän oppimisen kuvaus ilman yksilöllisen oppimisen kuvausta on mahdotonta. Samoin organisaation oppimisen kuvaus on mahdotonta ilman yksilön- ja ryhmän oppimisprosessien kuvausta. Erilaiset oppimisen suhteet voidaankin nähdä monimutkaisella ja kiinteällä tavalla toisiinsa kytkeytyvinä virtauksina ja prosesseina. Tästä syystä nämä kaikki tasot tulee ottaa huomioon työssä oppimista tarkasteltaessa.

Tämä malli tuo esille myös sosiaalisten prosessien merkityksen. Sosiaalisten prosessien avulla jaetaan tietoja ja taitoja. Kun tarkastellaan sosiaalisia prosesseja, havainnoidaan ja arvioidaan yksilöiden kykyä toimia yksin ja yhdessä, heidän riippuvuuttaan muiden tuesta, kykyä toimia ryhmässä, ryhmän jäsenenä ja johtajana. Sosiaalisten prosessien lisäksi tekeminen ja kokeilu ovat olennaisella sijalla tiedon luomisessa ja jakamisessa. Työtoiminta sisältää jatkuvan kokeilun ja uusien käytäntöjen testaamisen prosessit. (Jarvinen & Poikela 2001; Tikkamäki 2006, 114; Poikela 2005b, 27–38.)

Tikkamäki (2006) toi oman tutkimuksensa yhteydessä esiin työssä oppimisen prosessimallin vahvuuksia, joita ovat työssä oppimisen prosessien tunnistaminen, niiden auki purkaminen sekä huomion kiinnittäminen reflektiivisyyden keskeiseen rooliin oppimisessa. Lisäksi hänen mielestään positiivista oli eri kontekstien yhtäaikainen tarkastelu. Mallin haasteiksi hän nostaa muun muassa sen, ettei malli huomioi oppimisen emotionaalista ulottuvuutta. Samoin hän tuo esiin sen, että mallissa oppimissyklit yhdistävät kokemuksen, reflektion abstrahoinnin ja toiminnan, mutta eri konteksteissa toteutuvia prosesseja tarkastellaan kuitenkin erillisinä. Hän toteaaakin, että käytännössä nämä prosessit lomittuvat toisiinsa tehden niiden erottelemisesta kyseenalaista. Mielestäni tämä malli vaikutti hyvin monimutkaiselta ja vaikealta käyttää. Tästä syystä ryhdyttiin tarkastelemaan muita vaihtoehtoja.

Koska tässä tutkielmassa halutaan tarkastella kokemuksen kautta hankittua osaamista yksilön näkökulmasta, todettiin edellä mainittu malli sopimattomaksi tämän tutkielman viitekehukseen. Viitekehukseen valikoitui lopulta Jarvisin työpaikkaoppimisen malli (kuvio 2), missä korostuu yksilön näkökulma sekä teknis-organisaationaalinen ja sosio-kulttuurinen oppimisympäristö. Lisäksi mallissa on huomioitu oppimisdynamiikka, oppimiskonteksti, työidentiteetti sekä työpaikan käytännöt. (Illeris 2017.)



KUVIO 2. Jarvisin työpaikkaoppimisen malli (Illeris 2017, 211, mukailen)

Jarvisin malli huomioi **teknis-organisaationaalisen oppimisympäristön** (the technical-organisational learning environment), joka sisältää työntekijöiden pätevyysvaatimukset, jotka puo-

lestaan ovat työpaikalla teknisenä ja organisaatiojärjestelmänä. Siihen kuuluvat muun muassa työn sisältö ja työnjako, mahdollisuudet itsenäisyyteen ja pätevyyksien käyttämiseen, sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuudet sekä sen, missä määrin työ rasittaa työntekijöitä. **Sosiokulttuurinen oppimisympäristö** (the social-cultural learning environment) koskee työpaikan sosiaalisia ryhmittymiä ja prosesseja, kuten perinteitä, normeja ja arvoja. Se kattaa työyhteisöt, kulttuuriyhteisöt ja poliittiset yhteisöt. **Työntekijöiden oppimisprosessi** (individual learning processes) koskee työntekijöiden tietoisuutta ja sosiaalista taustaa, tilannetta ja tulevaisuuden näkymiä sekä kattaa työkokemuksen, koulutuksen ja sosiaalisen taustan. (Illeris 2017, 210–211.)

Jarvisin työelämämallissa ympäristö ulottuu teknis-organisatorisen oppimisympäristön ja sosiokulttuurisen oppimisympäristön välille, jotka molemmat koskevat sosiaalisia tilanteita työpaikalla. Tämä malli osoittaa, että tärkeä yleinen oppiminen työelämässä tapahtuu työpaikan käytäntöjen ja oppijan työidentiteetin välisessä vuorovaikutuksessa, mutta myös tilaa on rajoitetummille oppimisprosesseille, jotka kiertävät enemmän tai vähemmän näitä ydinalueita, kuten oppimista. Tietyt tekniset taidot, jotka voivat tapahtua rajoitetummissa vuorovaikutuksessa ankkuroituvat työpaikan teknisen ja organisaation oppimisympäristön ja oppijan tuntemuksen välille, mutta luonnollisesti ne voivat myös liittyä suuremmissa tai pienemmissä määrin mallin muihin elementteihin. (Illeris 2017, 211.)

2.2 Yksilön osaaminen

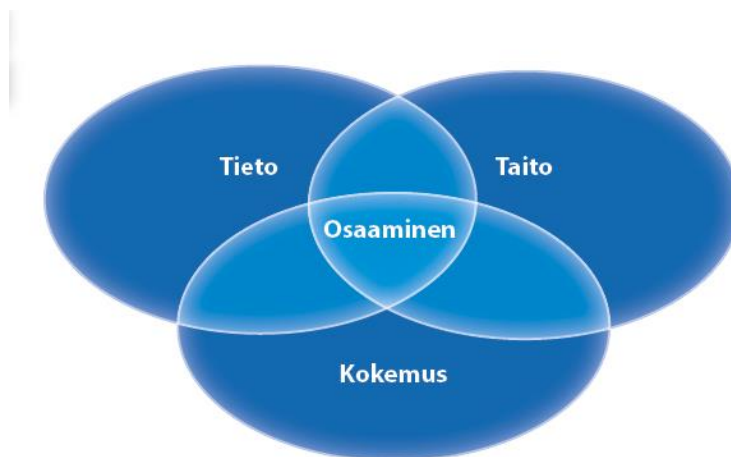
Tutkielman tässä osiossa käydään läpi yksilön osaamista, sekä siihen liittyviä käsitteitä eli tieto, tiedon jakamisen luonne, tieto- ja taitoalueet. Kokemuksen käsite liittyy kiinteästi osaamiseen, mutta se käsiteltiin jo erikseen luvussa 2.1. Tässä osiossa esitellään myös osaamisen tunnistamisen tapoja sekä kvalifikaation käsite.

2.2.1 Osaaminen

Osaaminen (kuvio 3) rakentuu tiedon, taidon ja kokemuksen käsitteistä seuraavasti: Tieto (knowledge) on teorioiden ja tutkimusten tuottamaa hyvin perusteltua tietoa eli tosikäsite. Taidot (skills) puolestaan kehittyvät tekemisen kautta. Kokemus (experience) yhdistää tie-

don ja taidon toiminnaksi, jossa hiljaisella tiedolla on suuri merkitys. Osaaminen (competence) on siis toimintaa, joka muodostuu henkilökohtaisista tiedoista, taidoista ja kokemuksesta. (Tuomi & Sumkin 2012.) Atheyn ja Orthin (1999) lisäävät käsitteeseen edellä mainittujen osatekijöiden lisäksi asenteet (attitudes) ja käyttäytymisen (behaviors).

Tieteellisessä kirjallisuudessa yleisimmin käytetty termi on kompetenssi (competence), jolla viitataan osaamiseen (Hanhinen 2010, 52). Myös ”skills” on yleisesti käytetty osaamisen käsite. Alun perin osaamisen käsitteellä on viitattu tiettyyn suoritukseen vaikuttaviin tekijöihin. Alkuperäinen osaamisen määritelmä tarkastelee osaamista hyvin laajasti, pitäen sisällään kaikki hyvään suoritukseen ja menestykseen liittyvät psykologiset ja käyttäytymiseen liittyvät ominaisuudet. Osaamisen käsitteen kehittyminen muuttui yksityiskohtaisemmaksi käsitykseksi oppimisesta. Se piti sisällään tiedot, taidot, kyvyt ja muut sellaiset luonteenpiirteet, joiden avulla voidaan erottaa erinomainen suoritus keskinkertaisesta suorituksesta. (Athey & Orth 1999.)



KUVIO 3. Osaamisen kokonaisuus (Tuomi & Sumkin 2012, mukaillen)

Yksilön osaamista kuvaavia rinnakkaiskäsitteitä ovat edellä mainitun kompetenssin lisäksi muun muassa pätevyys, ammattitaito ja asiantuntijuus. Käsitteitä ”tietää mitä” (knowing what) ja ”tietää kuinka” (knowing how) käytetään myös osaamisen rinnakkaiskäsitteinä, kuten joissain tapauksessa myös työelämätaitoja ja työelämälähtöistä osaamista. Näillä kaikilla on kuitenkin oma merkityksensä ja painotuksensa. (Paukkunen 2003, 28–29.) Kuvattaessa työelämän osaamisvaatimuksia yleisellä tasolla voidaan puhua kvalifikaatioista, joilla tarkoitetaan tiettyyn työhön tai työtehtävään liittyviä osaamisvaatimuksia (Hanhinen 2010).

Osaaminen on aina yksilöllistä ja se vaihtelee yksilöllisten ominaisuuksien ja pyrkimysten mukaan. Siinä korostuvat henkilökohtaisesti motivoiva lähestymistapa ja persoonallinen työote. (Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009a, 24.) Osaaminen rakentuu hankkimalla työssä tarvittavaa tietämystä koulutuksen, tutkintojen ja kurssien avulla, mutta tarvitaan myös käytännön työkokemusta, sillä pelkkä tieto ei ole vielä osaamista. Käytännön työtehtävissä karttuu myös taitoja ja kokemusta. Työelämäosaamista lisäävät erilaiset sosiaaliset kontaktit ja verkostot niin työelämässä kuin arjessa. Henkilökohtaisiksi ominaisuuksiksi voidaan nimetä muun muassa motivaatio ja sisäinen energia, koska asenteen lisäksi sisäisellä energialla ja motivaatiolla on suuri merkitys osaamiseen ja sen kehittämiseen. Motivaatio auttaa saamaan aikaiseksi asioita, joiden avulla voimme kehittyä. (Virtainlahti 2009, 24–26.) Osaaminen pitää sisällään myös sosiaalisen aspektin eli vuorovaikutuksen, kontaktit ja verkostot, koska se rakentuu sosiaalisesti ja sosiaalisena konstruktiona (Paloniemi 2004; Ojala 2008, 51). Osaaminen voi olla yksilöllistä tai yhteisöllistä, ja sitä voi syntyä sekä formaalin että informaalisen oppimisen ja kehittymisen tuloksena. Se ei kuitenkaan ole pelkkää tietämistä, vaan se on laajempi tekemisen hallintaan liittyvä käsite. (Helakorpi 2009.) Sitä voi myös kuvata yksilön kykyä suoriutua tehtävistään, tai tietoina ja taitoina, joita sovelletaan käytännön työtehtäviin eli ammattilainen tietää mitä tehdä. (Ojala 2008, 47.) Osaaminen pitää sisällään myös joustavuuden, epävarmuuden sietämisen ja muutoshalukkuuden, koska niitä tarvitaan myös työn kehittämiseen ja parantamiseen sekä ongelmanratkaisutaitoihin. (Helakorpi 2009; Ojala 2008, 47.) Osaaminen on myös aina kontekstisidonnaista (Helakorpi 2009) ja siihen vaikuttavat toimintaympäristön lisäksi työtehtävät, työpaikan vaatimukset sekä henkilön persoonallinen kehitys ja emotionaaliset tuntemukset (Hätönen 2011, 9). Virtainlahti (2006, 41) toteaa, että tilanteessa, missä tieto ja taito kohtaavat tehtävän, on osaamista. Se vaatii syntyäkseen kuitenkin sen, että henkilö luo kokemuksilleen merkityksen (Hätönen 2011, 9).

Ammatillinen osaaminen muodostuu ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista sekä henkilön persoonallisuuden eri puolista, joita perimä ja sosiaalinen toimintaympäristö elämän aikana muokkaavat. Osaaminen liittyy myös muihin elämänalueisiin kuin ammatissa toimimiseen. Osaaminen ei ole staattista, vaan se muovautuu koko ajan kokemusten kautta. Osaamisen ja ammattitaidon perustana on kyvykkyys, joka puolestaan on seurausta peritystä lahjakkuudesta sekä koulutuksen ja kokemuksen kautta opitusta. (Helakorpi 2009.)

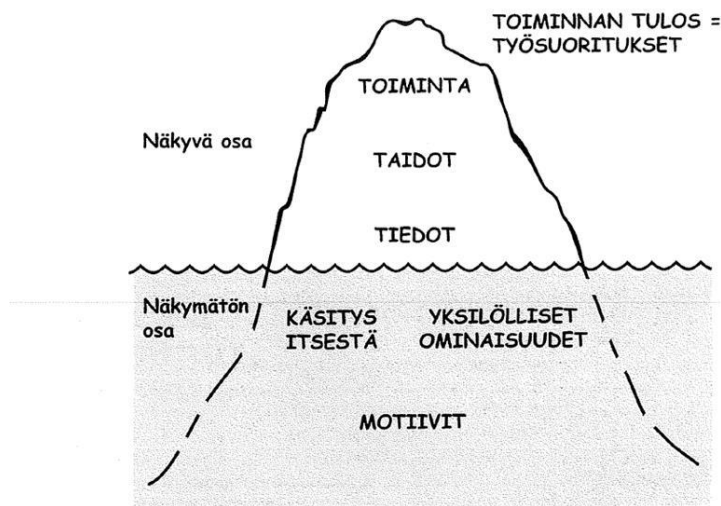
Osaamisella on myös yksilölle henkilökohtaisempi merkitys kuin työsuorituksen osaaminen. Se mahdollistaa oman paikan löytymisen sosiaalisissa yhteisöissä, ja sen avulla saa muilta arvostusta. Mitä paremmin yksilö osaa, sen paremmin hän selviytyy omassa elinympäristössään, esimerkiksi työtehtävissään. Oppiminen ja osaaminen ovat osa ihmisen luontoa, jonka avulla minäpystyvyyden tunne ja mielihyvän tunne vahvistuvat. Tutkimuksissa onkin todettu, että ihmisille on tärkeää olla sellaisessa työssä, jossa he voivat kokea oppivansa, olevansa päteviä ja tarpeellisia. (Viitala 2005, 112.)

Kuten edellä havaittiin, osaaminen on erittäin laaja käsite, ja sitä voidaan tarkastella monista eri näkökulmista. Osaaminen myös kehittyy prosessimaisesti, niin sanotusti portaittain. Aluksi työntekijä on oppipojan tai noviisin roolissa kasvaen pikku hiljaa kohti asiantuntijuutta ja ammatillisuutta. Prosessissa eteneminen porras portaalta aiheuttaa muutoksia niin oppimisessa, havainnoinnissa kuin osallistumisessa. Oppimisen alussa luotetaan erilaisiin sääntöihin ja yksityiskohtaisiin tehtävälistöihin, mutta tekemisen muuttuessa kokemuspäiseksi ja intuitiota hyödyntäväksi havainnoiminen muuttuu kokonaisuuden näkemiseksi yksityiskohtien tarkkailun sijaan. Ulkokohtaisesta toimijasta tulee pikku hiljaa osallistuva suorittaja. (Woolfolk 2016, 563.) Merriam, Caffarella ja Baumgartner (2007, 403) kiteyttävät oppipojan ja mestarin eroja siten, että asiantuntija (mestari) omaa paremmat ongelmanratkaisutaidot kuin noviisi. He myös ratkaisevat ongelmia nopeammin ja taloudellisemmin. Heillä on paremmat itsesäätelytaidot, ja he pystyvät tarkastelemaan sekä ratkaisemaan ongelmia syvemmällä tasolla kuin aloittelijat.

2.2.2 Osaamisen jäävuorimalli

Osaamista voidaan tarkastella Spencerin ja Spencerin (1993, 3-11) esittelemän jäävuorimallin (kuvio 4) mukaan. Mallissa osaamisen sisältö määritellään viiden käsitteen avulla, joita ovat motiivit, yksilölliset ominaisuudet, käsitys itsestä sekä tiedot ja taidot. Motiivit ohjaavat ja suuntaavat käyttäytymistä tiettyjen tavoitteiden ja pyrkimysten suhteen, sekä tietoisesti, että tiedostamattomasti. Ihmisen yksilölliset ominaisuudet määrittävät yksilön tilanteesta riippumattoman reagoitakyvyn ja -tyylin, esimerkiksi vastaanotettavaan ja käsiteltävään tietoon. Arvot ja asenteet, jotka ohjaavat käyttäytymistä ja yksilön suhtautumista ympäristöön, muodostavat käsityksen itsestä. Tieto tarkoittaa tässä sitä tietyn alueen erityistä tietämystä, jonka avulla voidaan ennustaa sitä, mitä yksilö todella osaa. Tieto on arvokasta, kun sitä

osataan soveltaa ja hyödyntää tietyn tilanteen vaatimalla tavalla. Näin ollen tieto on tilannesidonnaista. Se on erilaisia abstrakteja ja konkreettisia tuloksia, esimerkiksi päätöksiä, oivalluksia tai tietyn tuotteen tekemiseen tarvitaan taitoja. Tiedot pitävät sisällään myös kyvyn etsiä, löytää ja soveltaa tietoa. Taidot pitävät sisällään analyyttistä ajattelua eli prosessointia, syy-seuraussuhteiden määrittelyä, tiedon ja suunnittelun organisointia sekä käsitteellistä ajattelua eli kompleksisen tiedon luonteen ja olemuksen ymmärtämistä. Henkilön käsitys omista kyvyistä selviytyä tehtävässä eli yksilön psyykkinen kapasiteetti on myös tärkeällä sijalla.



KUVIO 4. Jäävuorimalli osaamisesta (Hätönen 2011, 11)

Spencer & Spencer (1993, 9-11) jaottelevat osaamisen näkyvään eli eksplisiittiseen ja näkymättömään eli implisiittiseen osaamiseen. Eksplisiittinen osaaminen pitää sisällään yksilön tiedot ja taidot, jota voidaan ilmaista sanoin ja numeroin. Implisiittinen eli hiljainen tai piilevä osaaminen on syvällä ihmisissä ja organisaatioissa, joten sitä on vaikea täsmentää tai konkretisoida. Näkymättömään osaamiseen kuuluvat myös motiivit, käsitys itsestä ja yksilölliset ominaisuudet. Ne vaikuttavat myös toimintaan, jossa osaaminen konkretisoituu ja ne tulevat ilmi yleensä, joko toiminnan välityksellä, tai ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Jäävuoren huippu eli se osaaminen, joka tulee esiin erilaisissa työtilanteissa näkyvänä toimintana, on oleellista määrittellä, koska sen perusta tulee henkilön näkymättömästä osaamisesta.

Spencerin ja Spencerin (1993, 12–13) mukaan näkymättömien ja näkyvien tekijöiden syy-seuraussuhteet määrittävät osaamista. Nämä seikat muodostavat kausaalisuhteen, jossa motiivit, käsitys itsestä ja yksilölliset ominaisuudet saavat aikaan yksilön toiminnan ja vaikuttavat käyttäytymiseen. Se, että osaamista käytetään, liittyy aina johonkin tarkoitukseen, joka aiheuttaa toimintaa kohti tavoitetta ja tulosta. Toiminnan seurauksena on työkäyttäytyminen. Tietty yksilön ominaisuus tai käyttäytyminen ei ole osa osaamista, jollei se ennusta jotain merkityksellistä toimintaa todellisessa elämässä, tai jollei sillä ole jokin tarkoitus. Osaaminen tulee ilmi tai sitä arvioidaan aina suhteessa johonkin, yleensä työtehtäviin tai tavoitteisiin.

2.2.3 Kvalifikaatioluokittelua

Yksilön osaamisesta siirrytään luontevasti työelämän osaamisvaatimuksia yleisellä tasolla kuvaaviin kvalifikaatioihin. Kvalifikaatioilla tarkoitetaan tiettyyn työhön tai työtehtävään liittyviä osaamisvaatimuksia. Kvalifikaatiovaatimukset voivat muuttua joko yhteiskunnan, ihmisten, työelämän ja työssä itsessään tapahtuvien muutosten takia. (Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009a, 24; Hanhinen 2010.)

Yksinkertaistettuna kvalifikaatiot voidaan jakaa yleisiin työelämätaitoihin ja ammattialakohtaisiin taitoihin. Yleiset taidot ovat tärkeitä työmarkkinoilla ja spesifit taidot lisäävät henkilön osaamista tietyssä organisaatiossa tai yrityksessä, jossa nämä taidot ja osaaminen on hankittu. Tämä jako on luonteeltaan stereotyyppinen ja sidottu kontekstiin, eikä se esiinny todellisessa työelämässä sellaisenaan. Jaon tarkoitus onkin jäsentää osaamiseen ja taitoihin liittyvää määrittelyperustaa. (Opetushallitus 2019, 18–19.)

Tässä tutkielmassa kvalifikaatiojaottelua käytetään löytyneen osaamisen yhteydessä havainnollistamaan millaista osaamista informanteilla on. Kvalifikaatiot voidaan jaotella monella eri tavalla, mutta tähän tutkielmaan valikoitui Väärälän (1995, 42–48), Hanhisen (2010, 79–84) ja Jokisen, Lähteenmäen ja Nokelaisen (2009b, 23–24) kvalifikaatiojaottelumalli (kuvio 5).

Edellä mainitussa kvalifikaatiojaottelumallissa kvalifikaatiot jaetaan viiteen ryhmään seuraavasti: 1) **Tuotannolliset ja tekniset kvalifikaatiot**, jotka tarkoittavat yksilöllisiä, teknisesti painottuvia ammatillisia tietoja, taitoja ja pätevyyskäsiä. Nämä kvalifikaatiot ovat välttämättömiä työn välittömässä suorituksessa. Tässä ammatilla tarkoitetaan joukkoa rajattuja työtehtäviä. Ammattitaito puolestaan ymmärretään näiden yksittäisten taitojen ja tietojen summana, joita tehtävistä suoriutumiseksi tarvitaan. Ammatillisen koulutuksen avulla tuotetaan näitä tuotannollisia ja teknisiä valmiuksia.



KUVIO 5. Kvalifikaatiojaottelua (Väärälä 1995, 42–48; Hanhinen 2010, 79–84; Jokinen, Lähtenmäki & Nokelainen 2009a, 23–24, mukaillen)

2) **Motivaatiokvalifikaatiot** ovat suhteellisen pysyviä henkilökohtaisia ominaisuuksia, ei niinkään ammattitaitoa. Työn uudet vaatimukset sekä vaatimus tarkastella reflektiivisesti työtä tuottavat motivaatiokvalifikaatioita. Tällä tarkoitetaan sitä, että ilman henkistä sitoutumista ja vastuullista itseohjautuvuutta työ ei ole mahdollista. 3) **Mukautumiskvalifikaatioilla** tarkoitetaan työhön sopeutumista ja suostumista, joihin jokaisen työntekijän on suostuttava. Tällaisia voivat olla muun muassa työkuri, työaika, työtahti, työyhteisö ja tunnollisuus. 4) **Sosiokulttuurisilla kvalifikaatioilla** tarkoitetaan työntekijän suhdetta työorganisaatioon sekä siitä ulospäin. Tätä pätevyyttä tarvitaan esimerkiksi tiimi- ja verkostokeskusteluissa, joissa tarvitaan pätevyyttä erilaisten osaamisen alueiden yhdistelyyn. Sosiokulttuurisia kvalifikaatioita tarvitaan myös erilaisten ihmisten osaamisen yhdistelyyn tavanomaisesta poikkeavalla tavalla. Työntekijöiden tulisi kyetä kommunikoimaan niin asiakkaiden

kuin työyhteisön ulkoisen verkoston kanssa. Työelämässä korostuvat sosiaalinen kyvykkyys, suhtautumisen kyvykkyys, roolinotto- ja roolinvaihtokyky. 5) **Innovatiiviset kvaali-kaatiot** eli rutiineista poikkeavat toimintatavat ja taidot rakentuvat suhteuttamisen taidoista, historiallisuudesta, kohteenmukaisuudesta ja kyvystä oppia jatkuvasti sekä kehittää ammatitaitoa joustavasti. (Väärälä 1995, 42–48; Hanhinen 2010, 79–84.)

Näiden lisäksi voi olla myös 6) **yleiskvalifikaatioita**, jotka ovat työprosessista riippumattomia osaamisalueita. Ne ovat henkilökohtaisia ominaisuuksia, jotka eivät suoraan liity tuotannolliseen prosessiin. Niitä kuitenkin tarvitaan työprosessin hallinnassa ja erityisesti muutostilanteissa sekä tavanomaisesta poikkeavissa tilanteissa. Niitä ei kuitenkaan voida erottaa ammatillisesta osaamisesta, koska ne integroituvat suurelta osin muihin kvaali-kaatioihin. Yksi keskeisimmistä yleiskvalifikaatioista liittyy oppimismotivaatioon ja oppimaan oppimisen taitoihin. (Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009a, 23–24.)

2.2.4 Taidot

Taidot (skills) ja taito -käsite liittyvät tässä tutkielmassa ammatilliseen toimintaan ja tekemiseen sekä pysyvään tekemisvalmiuteen ja toiminnan tuloksiin. Taitojen yhteydessä voidaan puhua myös ammattitaidosta, joka muodostuu kyvystä ja valmiuksista toimia ammattiin liittyvissä työtehtävissä erilaisissa tilanteissa. Ammattitaidossa yhdistyvät ammattiin kuuluvat tiedot ja taidot tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Ammattitaito koostuu koulutuksen ja kokemuksen kautta hankituista valmiuksista, jotka eivät ole synnynnäisiä ominaisuuksia, eikä niitä voi saavuttaa pelkän yleisen elämäkokemuksenkaan avulla. (Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009a, 24–25; Hanhinen 2010.)

Taidot voidaan jakaa fyysisiin, loogis-matemaattisiin ja sosiaalisiin taitoihin Piaget'n mallin mukaisesti. Fyysinen taito, toiselta nimeltään empiirinen taito tarkoittaa tekemisen kautta hankittua tietoa, joka voidaan saavuttaa havainnoimalla erilaisia ominaisuuksia. Näin ollen oivalluksetkin perustuvat kokemukseen. Tämä voisi esimerkiksi olla sitä, mitä tarkoitetaan ”tekemällä oppii” -sananlaskussa. Ei voi tietää miltä jokin asia tuntuu ennen kuin kokeilee sitä. Toisena Piaget'n mainitsemana taitona on loogis-matemaattinen taito, joka on abstrakti käsite. Kolmantena ovat sosiaaliset taidot, jotka ovat kulttuurisidonnaisia ja ne voidaan oppia vain toisilta ihmisiltä omilla kulttuuriryhmissä. Näillä tarkoitetaan niitä taitoja, jotka kertovat kuinka ollaan kanssakäymisissä toisten ihmisten kanssa. (Driscoll 2000, 188–190.)

Kuten aiemmin tässä tutkielmassa on jo havaittu, kokemuksen kautta hankitussa osaamisessa on kyse näistä Piaget'n mainitsemista fyysisistä, tekemisen kautta hankituista taidoista. Lisäksi oppimiseen liittyvät usein myös tässä mainitut sosiaaliset taidot.

Edellä olleeseen listaan voisi lisätä myös ongelmanratkaisutaidon. Se on myös erittäin tärkeä taito niin työelämässä kuin opiskelussakin. Driscoll (2007, 147) käyttää teoksessaan käsitteitä opettaja ja oppilas, mutta ajatus on mielestäni siirrettävissä suoraan myös työelämään, joten käytän näiden sanojen sijaan käsitteitä työntekijä ja työnantaja. Työnantajan tulisi olla tietoinen työntekijöiden erilaisista ongelmanratkaisutaidoista, ja olla myös kiinnostunut ongelmanratkaisun tuloksista. Ongelmanratkaisutaitoja voi Driscollin mukaan opetella neljällä eri tavalla; 1) työntekijöiden tarkkailu heidän ongelmanratkaisuprosessissaan, 2) työnantaja voi pyytää heitä selittämään tai 3) ennustamaan sekä 4) pyytämällä työntekijää opettamaan asia toiselle työntekijälle.

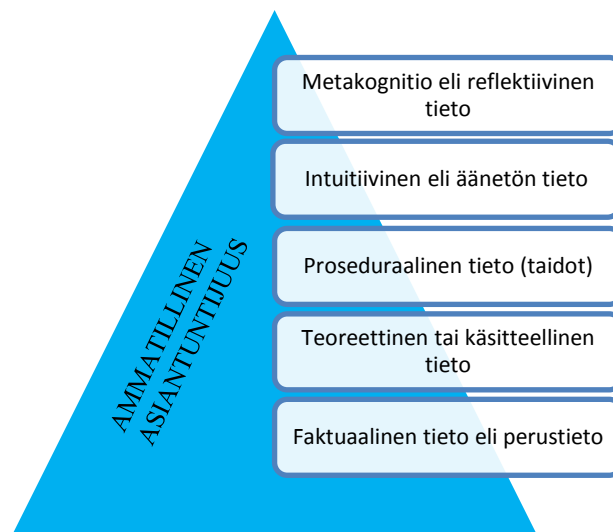
Toin taitojen yhteydessä esiin ongelmanratkaisutaidot, koska Dewey'n oppimisen ja reflektiivisen oppimisen mallissa oppimisen lähtökohtana nähdään totunnaisten toimintatapojen toimimattomuus ja siitä johtuvan ongelmatilanteen ratkaisu.

2.2.5 Tieto, tiedon jaottelua ja tiedon jakamisen luonne

Tieto (knowledge) on osaamisen perusta, vaikka se ei yksinään riitäkään taitavaan työsuoritukseen. Näkyväksi toiminnaksi tieto kanavoituu vain, jos sitä osataan soveltaa. Tähän tarvitaan taitoa ja asennetta. Tiedon haltijan tulee olla motivoitunut käyttääkseen tietoa ja taitoa tuottaakseen näkyvää toimintaa. Tiedon laatu ratkaisee sen, millaisen pohjan se tarjoaa osaamiselle. (Viitala 2005, 126.) Ammatillinen asiantuntijuus rakentuu viiden eri tiedon lajin varaan, joita ovat faktuaalinen tieto, käsitteellinen tieto, proseduraalinen tieto (taidot), äänetön eli intuitiivinen tieto ja metakognitio eli reflektiivinen tieto (kuvio 6).

Kaikilla aloilla ammatillisen asiantuntijuuden pohjalla on tietty alan perustieto eli faktuaalinen tieto, joka pitää sisällään opintojen aikana käytäviä alan perusasioita. Teoreettinen tai käsitteellinen tieto sisältää erilaiset teoriat ja käsitteelliset mallit. Se on faktatietoa yleisempää tietoa. Faktuaalinen tieto yhdessä teoreettisen tiedon kanssa muodostavat formaalin eli muodollisen tiedon. Se on luonteeltaan eksplisiittistä eli sitä voidaan ilmaista sanallisesti

(kirjallisesti että keskusteluissa). Tätä voidaan kutsua myös deklarativiseksi eli kuvailevaksi tiedoksi. Näiden lisäksi on olemassa proseduraalinen tieto eli kokemuksen kautta hankittu käytännöllinen tieto eli know-how (taitotieto). Se on tietämistä, eli kuinka jokin asia tehdään. Proseduraalinen tieto on toiminnallista, joka syntyy kokemuksen kautta. Usein puhutaankin käytännöllisestä tai kokemuksellisesta tiedosta. Se on usein ainakin osittain automatisoitunutta, implisiittistä eli hiljaista tietoa, jota on vaikea ilmaista tai pukea sanoiksi. Proseduraalinen tieto on varastoitunut ihmisen mieleen verkostomaisina merkitysrakenteina. Hiljainen tieto tai intuition kaltainen tieto kuvataan usein erillisenä asiantuntijuuden osatekijänä, koska sillä on eksperttisuorituksissa keskeinen asema. Itsesäätelytietoa, joka koostuu reflektiivisyydestä ja metakognitiosta, tarvitaan varsinkin niissä tilanteissa, joissa kohdataan uudenlaisia ongelmia. Tällainen tietämys liittyy oman toiminnan ohjaamiseen ja säätelyyn, sekä laajemmin käytettynä myös kollektiiviseen toimintaan, jossa kriittinen reflektio ulotetaan koko ammattikäyttöön. Kuvaileva tieto voi olla jonkin koneen toimintaan liittyvää tietoa, kun taas proseduraalinen tieto auttaa käyttämään konetta ja siihen liittyviä toimintoja. Tätä kutsutaan usein myös prosessitiedoksi, joka rakentuu ihmisen mieleen sääntöketjuina. Tasokkaassa osaamisessa yhdistyy yleensä hyvin kehittynyt deklarativinen ja proseduraalinen tieto. (Tynjälä 2004; Lehtinen & Palonen 2011, 28.)



KUVIO 6. Ammatillisen asiantuntijuuden rakentuminen tiedon lajeittain (Tynjälä 2004; Lehtinen & Palonen 2011, 28, mukaillen)

Tieto voidaan jakaa myös muodolliseen eli formaaliin tietoon, joka pitää sisällään substanssitudon, sekä informaaliin eli epämuodolliseen tietoon, joka puolestaan pitää sisällään episodisen tiedon eli tapahtumiin liittyvän tiedon, tai impressionistisen tiedon eli vaikutelmatiedon, joka on intuitiivista näkemystä asioista. Joustava toiminta edellyttää formaalin tiedon, kokemuksellisen tiedon ja itsesäätytiedon yhdistymistä eli integroitumista. Teoreettinen tieto ja käytännöllinen tieto ovat luonteeltaan hyvin erityyppisiä. Teoreettinen tieto on muodollista, formaalia tietoa. Se on yleispätevää ja eksplisiittistä. Käytännöllinen tieto puolestaan perustuu kokemuksiimme ja on luonteeltaan usein äänetetöntä, hiljaista tietoa. (Tynjälä 2004; Lehtinen & Palonen 2011.)

Edellä mainittu hiljainen tieto liittyy usein kokemukseen. Moilanen (2008, 235) näkeekin sen taitona selviytyä omista työtehtävistä sujuvasti. Se karttuu usein iän myötä, jos ihminen osaa ja huomaa ottaa opikseen erilaisista tilanteista ja kokemuksista. Hän toteaa myös, että työpaikan muut ihmiset ovat tällaisen tiedon tunnistamisessa ja jakamisessa keskeisellä sijalla. Vaikeutena sen tunnistamisessa ja jakamisessa on sen abstrakti muoto, toiminta- sekä tilannesidonnaisuus sekä se, että sellaista tietoa pidetään usein itsestään selvyytenä. Haldin-Herrgård ja Salo (2008, 280) ovat tulkinneet Polanyiin hiljaisen tiedon käsitteen ensisijaisesti toiminnassa ilmeneväksi kokemukselliseksi, erilaisia toimintatapoja ja niihin perustuvia sääntöjä ilmentäväksi osaamiseksi.

Kun pyritään tutkimaan ammattilaisen työsuorituksen sisältämää tietoa ja osaamista, pystytään suhteellisen vaivattomasti nimeämään teoreettinen tai deklaratiiivinen tieto sekä proseduraaliset sääntöketjut, mutta epämuodollinen tieto jää usein selittämättömäksi. Tutkimusten mukaan aloittelijat käyttävät enemmän muodollista tietoa, kun taas ammattilaiset käyttävät enemmän epämuodollista tietoa. Muodollinen ja epämuodollinen tieto eivät kuitenkaan ole toistensa vastakohtia, vaan ne tulisi nähdä asiantuntijuuden kehittymisen erilaisissa rooleissa. Ne myös liittyvät eri vaiheisiin. Muodollinen tieto mahdollistaa myös opettamisen ja oppimisen. Se tarjoaa myös käsitteelliset välineet, joiden avulla voi seurata oman alansa kehitystä sekä hankkia uutta tietoa. (Lehtinen & Palonen 2011, 28–30.)

2.2.6 Osaamisen tunnistaminen

Toom ja Onnismaa (2008, 17, 44) ovat sitä mieltä, että hiljaista tietoa (ja sitä kautta myös kokemuksellista osaamista) voi olla vaikea tunnistaa, koska se on kietoutunut taitoihin. Taidot puolestaan ovat sitoutuneet käytänteisiin ja tapoihin tehdä asioita. Yksilöt muuttavat annettuja olosuhteita hyödyntäen luovasti omaa osaamistaan. Toom ja Onnismaa toteavat, että hiljaista tietoa voidaan pyrkiä löytämään yksilön ja sosiaalisten rakenteiden väliltä ja niiden rajalla olevista jaetuista käytännöistä. Kokemuksen kautta hankittua osaamista on pääsääntöisesti löydettävissä eniten kokeneilta työntekijöiltä, koska se karttuu iän ja kokemuksen myötä. Jotta osaamista voisi tapahtua, tulee ihmisen osata ja huomata ottaa opikseen erilaisista tilanteista ja kokemuksista. Ongelmana osaamisen tunnistamisessa on se, että se on usein abstraktissa muodossa, ja se on sidottu toimintaan ja tilanteisiin. Usein sitä osaamista pidetään myös itsestäänselvytenä. Näin ollen se ei siis ole helposti nähtävissä eikä nimettävissä. Moilanen (2008, 235–240) kuitenkin pitää mahdollisena, että osaamista voidaan tunnistaa. Tässä työpaikan muut ihmiset ovat keskeisessä roolissa, koska osaamisen tunnistamisessa tarvitaan yhteistyötaitoja ja vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa. Osaamisen tunnistamiseen auttaa myös yhdessä tekeminen, asioista kyseleminen, erilaiset projektit, tiimit, parit, työssä perehdyttäminen ja työparien vaihtaminen. Myös tarinoiden kertomisen ja omien kokemusten jakamisen kertomisen avulla voidaan tunnistaa kokemuksen kautta hankittua osaamista. Toisten kanssa yhdessä oppiminen on koettu myös hyväksi tavaksi osaamisen tunnistamisessa.

Moilanen (2008, 239–243, 251) antaa artikkelissaan esimerkin Jyväskylän yliopiston hankkeesta, ”Ikäjohtamisen kehittäminen Sisä-Suomen verovirastossa”, jonka tavoitteena oli pyrkiä edistämään hiljaisen tiedon tunnistamista ja siirtämistä. Se toteutettiin valmennuksen muodossa, johon kuului osana pienryhmätyöskentely. Tämän ryhmäprosessin ideana oli sanoittaa omaa työtä ja osaamista siten, että työhön liittyvät itsestäänselvydet ja näkymättömyys ”purettiin” ja tiedolle ja osaamiselle annettiin nimet ja kuvaukset, joka helpotti niistä keskustelemista. Koodauksen avulla niin sanotusti piilossa ollut osaaminen ja tietämys saatiin näkyväksi myös työntekijälle itselleen. Luokittelun avulla puolestaan helpotettiin asioiden ymmärtämistä ja hallintaa. Tällä tavoin saatiin näkyviin työn ja osaamisen eri puolia ja erilaiset kartat sekä käsittekokonaisuudet avasivat ymmärrystä ja käsitystä toisten tiedoista ja taidoista. Osaaminen on siis mahdollista saada näkyvämmäksi käyttämällä aiemmin mainittuja tapoja ja pyrkimällä sanoittamaan omaa osaamistaan. Tällä tavoin havaittua osaamista

voidaan saada näkyvämmäksi ja konkreettisemmaksi muun muassa koodaamalla ja luokittelemalla sitä. Koodauksessa eri asioille annetaan nimet ja näin tehdään ne näkyviksi. Tämän jälkeen ne luokitellaan eri ryhmiin sen mukaan, mitä ne edustavat. Esimerkiksi vuorovaikutukseen liittyvät taidot voidaan ryhmitellä vuorovaikutukseen liittyviksi taidoiksi. Vuorovai-
kutustaidot puolestaan voidaan vielä luokitella sosiaalisiin taitoihin. Hiljaisen tiedon tunnistaminen on haastavaa, koska se on niin itsestään selvää, että sitä on vaikea tiedostaa ja ymmärtää. Sitä ei nähdä mitenkään erityisenä arvona. Toisaalta asioiden muuttuminen automaattiseksi, osaamisen ja taitojen kehittymisen kautta, voi myös vaikeuttaa niiden tunnistamista. Jos niitä ei osata tunnistaa, on niiden jakaminen työyhteisössä myös hankalaa.

Paloniemi (2008, 266) puolestaan suosittelee tarinoiden kertomista osaamisen tunnistamisen avuksi. Hänen tutkimuksessaan tuli ilmi, että yleisimmin hiljaista tietoa jaettiin kollegoiden kesken työyhteisössä työn tekemisen yhteydessä keskustelemalla ja kokemuksia jakaen. Työn ohessa voidaan myös yhdessä pohtia ratkaisuja ongelmiin. Näin ollen myös epäviralliset kohtaamiset, kuten kahvi- ja lounastauot sekä niin sanotut epäviralliset ”käytäväpala-
verit”, toimivat hyvinä tiedon jakamisen paikkoina. Tietoa jaetaan pääasiassa työpaikoilla, mutta myös erilaisissa työyhteisön yhteisissä tapahtumissa työajan ulkopuolella. Työssä neuvominen ja ohjaaminen puolestaan liittyivät yleensä tilanteisiin ja työtehtäviin, ja siinä samalla jaetaan hiljaista tietoa ja osaamista. Vaikka tässä tutkimuksessa puhutaan hiljaisen tiedon jakamisesta, koen, että juuri näistä tilanteista voi parhaiten löytyä myös sitä kokemuksen kautta hankittua osaamista.

Kokemuksen kautta hankittua osaamista kartoitettaessa tulee kuitenkin huomioida, että työkokemuksen pituus ei ole pätevä lähtökohta arvioida osaamista. Kukaan ei voi tulla asiantuntijaksi ilman käytännön kokemusta, mutta pitkä työkokemus ei takaa kuitenkaan asiantuntemuksen jatkuvaa kehittymistä tai edes säilymistä ennallaan. (Lehtinen & Palonen 2011, 37.) Osaamista kartoitettaessa tulee ottaa huomioon myös, että koko kokemuspolun avaaminen ei ole tarkoituksenmukaista, vaan siitä tulisi tuoda esille ne asiat, jotka voidaan konkreettisesti jakaa toisille tai kirjata muistiin. Syvällisintä osaa ei ole tarpeen jakaa. Tiedon vastaanottajan tehtävänä on muokata jaettu tieto omaan kokemuspohjaansa ja ominaisuuksiinsa sopiviksi toimintatavoiksi. (Virtainlahti 2009, 86.)

2.3 Aiemmat tutkimukset

Tässä luvussa luodaan katsaus aiempiin tutkimuksiin. Alaluvussa 2.3.1 esitellään kokemuksen kautta hankitusta osaamisesta tehtyjä tutkimuksia ja sen jälkeen alaluvussa 2.3.2 työssä oppimiseen liittyviä tutkimuksia. Kokemuksen kautta hankittua osaamista on tutkittu aiemmin muun muassa kone- ja metallialalla sekä paperitehtaalla. Suuri osa tiedosta on hiljaisessa muodossa. Sitä ja sen merkitystä työssä oppimiseen on tutkittu, niin tunnistamisen, jakamisen ja uuden tiedon luomisen näkökulmista, koska se kiinnostaa tänä päivänä niin yrityksiä kuin yksilöitäkin. Näitä tutkimuksia esitellään alaluvussa 2.3.3.

2.3.1 Kokemuksen kautta hankittu osaaminen

Nercki-Saarinen (2006) on omassa liseniaatin tutkimuksessaan tutkinut kokemuksellista osaamista kone- ja metallialalla. Tutkimuksen nimen, ”Kokemuksellisen osaamisen haltuunotto. Toimintatutkimus erilaisista toimintamalleista kone- ja metallialalla”, mukaisesti tutkimus keskittyy kokemukselliseen eli kokemuksen kautta hankittuun osaamiseen ja sen haltuunottoon. Tutkimustulosten mukaan kokemuksellinen osaaminen tulee ilmi työsuorituksessa, vaikka alitajuisen, tiedostamattoman ja sanattoman luonteen vuoksi siihen onkin hankala päästä kiinni. Haasteelliseksi kokemuksellisen osaamisen tekevät myös käytännön työtilanteissa tilanne- ja persoonasidonnaisuus. Mielenkiintoista oli, että toiset työntekijät pystyivät melko helposti tunnistamaan ja osoittamaan toisten työntekijöiden ammatilliset vahvuudet ja erikoisosaamisalueet paremmin kuin omansa. Nercki-Saarinen on sitä mieltä, että tämä selittyy osittain ammatillisen hiljaisen tiedon tiedostamattomuudella ja osittain se tukee ilmiön tunnistettavuutta osana sujuvaa, ammattitaitoista ja taitavaa työsuoritusta.

Nercki-Saarisen liseniaatin työn tuloksia voidaan hyödyntää siinä vaiheessa, kun tästä minun tutkielmastani lähdetään eteenpäin osaamisen jakamiseen. Nercki-Saarinen toteaaakin, että kokemuksellinen osaaminen tarvitsee aina vuorovaikutusta ja yhteisiä kokemuksia siirtäykseen yksilöltä toiselle. Suurin osa vuorovaikutuksesta on eleitä ja sanatonta viestintää, ei niinkään puhetta. Jos halutaan siirtää ammatillista hiljaista tietoa yksilöltä toiselle, olennaista on yhdessä tekeminen, työvaiheiden suorittamisen näyttäminen, itse kokeileminen, yhdessä pohtiminen sekä opittujen asioiden arvioiminen. Lisäksi hän toteaa, että sanallisen viestinnän merkitys on suuri, mutta ei riittävä. (Nercki-Saarinen 2006.)

Gustavsson (2007) teki tutkimusta oppimisen mahdollisuuksista teollisessa työssä ("The potential for learning in industrial work"). Hänen tutkimuskohteenaan olivat paperitehtaalla vuorotyötä tekevät prosessioperaattorit, ja heidän työnsä sisältämät oppimismahdollisuudet. Prosessioperaattoreiden tehtävänä on tulkita tuotantoprosessista saatavaa tietoa ja ratkoa tuotannossa ilmeneviä ongelmia. Pääsääntöisesti työ on rutiininomaista, tuotannon valvontaa, koneiden ja laitteiden tarkkailua. Kun tulee jokin ongelma tai häiriö, on heidän puututtava asiaan ja käsiteltävä se nopeasti. Ongelmatilanteissa he tekevät ensin nopean analyysin siitä, mitä on tapahtunut. Tämän jälkeen he miettivät, onko näin tapahtunut aiemmin ja tietävätkö he, mitä tällaisissa tilanteissa tulisi tehdä. He rikkovat rajoja tilanteissa, joissa rutiinit ja kokemukset (yksilölliset tai kollektiiviset) ovat vuorotiimin jäsenten tiedossa, sekä tilanteissa, joita he eivät ennestään tunne. Näin ollen he toimivat tilanteen arvioinnin mukaan riippumatta siitä, onko tilanteesta kokemusta. Jos heillä on aiemman kokemuksen perusteella ymmärrystä, he voivat toimia tämän perusteella. Jos kohdataan uusi ongelma, he mieluummin toimivat ongelman ratkaisemiseksi kuin jäävät seisomaan "tumput suorina". He saattavat improvisoida ja testata omia ja kollektiivisiä tapoja käsitellä tilannetta. Tämä näkyy heidän käyttäytymisessään, kun he toimivat epäroimättä, "ottavat asiat omiin käsiinsä" ja ratkaisevat esiin tulevat ongelmat. He eivät voi antaa koneen pysähtyä sen takia, etteivät he olisi tehneet mitään. Toisinaan he saattavat epäonnistua, mikä on sallittua. He myös oppivat virheistään, samoin omien ja muiden toiminnan seurausten näkeminen toimii oppimismahdollisuutena.

Vastuu ongelman ratkaisusta muodostuu työpaikkahierarkian mukaan, eivätkä he siis koskaan ole yksin ratkaisemassa ongelmaa. He auttavat toisiaan ja keskustelevat siitä, miten ratkaista tuotantoprosessin ongelmia. Virallisen työhierarkian lisäksi heillä on epävirallisia työhierarkioita, jotka näkyvät parhaiten vähemmän kokeiden ja kokeneiden työntekijöiden kesken. Kokeneet työntekijät ottavat tilanteet haltuun, jolloin vähemmän kokeet työntekijät voivat valita aktiivisen roolin sijasta passiivisen roolin ongelmatilanteessa ja kuunnella kokeneempia työtovereitaan, jotka selittävät, miten ongelma tulisi hoitaa. Parasta on, jos ongelmat kyetään tunnistamaan jo ennen niiden syntymistä. Erilaiset työtilanteet luovat siis hyviä oppimis- ja kehittämismahdollisuuksia, joita on tarjolla päivittäin. Yksilö voi joko hyödyntää nämä mahdollisuudet tai jättää ne hyödyntämättä. Gustavsson toteaa myös, että oppimismahdollisuuksista oppiminen voi riippua myös löydetystä ongelmasta, joka voi käynnistää kehitysprosesseja, muuttaa toimintaa tai näkemystä kohteesta, ja saada aikaan

uudenlaista toimintaa. Asioita tulisikin hänen mukaansa kyseenalaistaa, koska se voi olla laaja-alaisen oppimisprosessin alku. (Gustavsson 2007.)

Gustavssonin (2007) tutkimuksessa korostettiin oppimisen kontekstuaalista näkökulmaa, joka perustuu oppimisen sijaintiin ja toiminnan teoriaan. Oppimisympäristön näkökulman painopiste on oppimisen sosiaalisessa ja vuorovaikutuksellisessa luonteessa. Tällä tarkoitetaan sitä, että oppiminen tapahtuu aina vuorovaikutuksessa niiden ihmisten välillä, jotka osallistuvat ja suorittavat kyseessä olevaa toimintaa eri tilanteissa ja sosiaalisissa yhteyksissä. Oppimisen sisällöllä tarkoitetaan sitä, mitä on tehty, ja samalla aiempia kokemuksia voidaan hyödyntää toimimisen resursseina ja eri tilanteiden järjestämiseen. Keskitytään siis siihen, mitä on opittu, eikä siihen, miten jotain opitaan tietyssä tilanteessa. Tällä tarkoitetaan sitä, että kokemukset voivat olla yksilöiden kokemuksia tai yksilöiden yhteisiä kokemuksia, joita käytetään eri tilanteissa. Toinen keskeinen lähtökohta oppimisympäristön näkökulmasta on oppimisen ja sen välisten yhteyksien korostaminen. Oppiminen nähdään historiallisiin, kulttuurisiin ja yhteiskunnallisiin yhteyksiin integroituna, joka tarkoittaa sitä, että oppimisen mahdollistamiseksi on oltava läsnä tai osallistuttava tiettyyn yhteyteen.

Gustavssonin (2007) tutkimuksessa korostuu myös vuorotyötiimin yhteisen osaamisen käyttö. Yhteisellä osaamisella ja kokemuksella on suuri, tai jopa ratkaiseva merkitys oppimiselle, joka kehittyy vuororyhmien yhteistyön aikana. Yhteisen toimivallan tärkeitä näkökohtia ovat työtovereiden käytännön tuntemus, taidot, yhteinen kieli sekä vahva sosiaalinen harmonia, joka vaikuttaa toimivaltaan. Tämä tarkoittaa, että vuororyhmän kollektiiviset näkökohdat tulevat ennen yksittäisten toimijoiden toimivaltuuksia. Aiemmat henkilökohtaiset ja kollektiiviset kokemukset ovat siten perusta keskinäiselle tiedon vaihdolle kokeneiden toimijoiden välillä sekä kokeneiden ja vähemmän kokeneiden toimijoiden välillä. Tämä tarkoittaa sitä, että aiemmista kokemuksista hankittua osaamista ja niistä syntyneitä työskentelytapoja välitetään muille operaattoreille.

Gustavssonin (2007) tutkimuksessa korostettiin lisäksi erilaisia oppimismahdollisuuksia prosessityössä toimijoille. On selvää, että on olemassa luonnollisia oppimistilanteita, joissa työ on opittu eri tavoin. Näitä ovat esimerkiksi kokeneempien työtovereiden kanssa työskentely, osallistuminen tapahtumiin, mukaan lukien kaikki päivittäisistä rutiineista erilaisiin ongelmatilanteisiin, testaamalla ja joko onnistumalla tai epäonnistumalla. Nämä oppimisti-

lanteet voidaan tulkita mahdollisuuksiksi oppia. Toimijoiden mahdollisuudet oppia (yksilöllisesti ja kollektiivisesti) riippuu siitä, onko heillä mahdollisuus osallistua näihin toimiin ja tapahtumiin. Yhtenä ehtona on, että ”jotain tapahtuu” ja toiseksi, että vuororyhmät saavat, voivat ja haluavat osallistua erilaisiin työtehtäviin. Gustavssonin mukaan operaattoreiden työtä hallitaan mukautuvan oppimisen avulla. Oppiminen koskee työn hallintaa. Näyttää myös siltä, että heillä on mahdollisuus myös kehityslähtöiseen ja laaja-alaiseen oppimiseen.

2.3.2 Työssä oppiminen

Työssä oppimista on tutkittu muun muassa Tikkamäen ja Heikkilän väitöskirjatutkimuksissa. Tikkamäki (2006) tutki työn ja organisaation muutoksissa oppimista väitöskirjassaan ”Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen. Etnografinen löytöretki työssä oppimiseen”, jossa tutkimuskohteena olivat metallitehtaassa työskentelevät tuotantotyöntekijät, joiden työnkuva sisälsi koneiden hallinnan, korjaukset ja asetusten säädöt. Lisäksi heidän tuli hallita työstettävän materiaalin lisäksi kulloinkin tarvittavien tuotteiden valmistus. Työtehtävät pitivät sisällään myös toisten työntekijöiden opastuksen, sekä työtilanteissa esiin tulleiden ongelmien ratkaisun. Työtehtävät olivat kone- ja työntekijäkohtaisia, pääosin rutiinimaisia ja helposti opittavissa. Pääasiassa koneilla tehtävä työ oli yksintyöskentelyä, mutta se sisälsi myös yhteistyötä ja sosiaalista kanssakäymistä. Tämä kuitenkin vaihteli työtehtävien ja -tilanteiden mukaan. Kuulosuojainten käyttö kuitenkin rajoitti sosiaalista kanssakäymistä. Metallitehtaassa työt opitaan perinteisesti oppipoika-kisälli -mallin mukaisesti.

Tikkamäki (2006) havaitsi, että metallitehtaassa yksilön ja ryhmän operationaaliset toiminnot eli aktiivinen soveltaminen ja tekemällä oppiminen korostuivat. Kun hän tarkasteli aineistoa Järvisen ja Poikelan työssä oppimisen prosessimallin mukaisesti, vahvistui ryhmässä tapahtuvien sosiaalisten prosessien keskeinen merkitys työssä oppimisessa. Oppimisen muotoja ja tapoja tarkasteltaessa havaittiin kaikkia mallin oppimisprosesseja, joita olivat sosiaaliset, operationaaliset, kognitiiviset ja reflektiiviset oppimisprosessit. Ne olivat kuitenkin pääsääntöisesti katkonaisia ja ne toteutuivat yleensä joko yksilö, ryhmä- tai organisaatiokontekstissa. Työntekijöiden kuvaukset sisälsivät kuitenkin samanaikaisesti yksilön ja ryhmän oppimista, mikä kertoo kyseisten kontekstien samanaikaisuudesta ja päällekkäisyydestä. Oppimisprosessien tunnistamista ja analysointia vaikeutti niiden ”hukkuminen” työtoiminnan virtaan, kuten myös työtehtävien ja ammattien mukaan vaihteleva prosessien luonne. Erot korostivat oppimisprosessien tilanne- ja kontekstisidonnaista luonnetta.

Tikkamäen (2006) tutkimustulokset herättivät kysymyksiä siitä, minkä luonteista oppimista työkontekstissa loppujen lopuksi oli; kuinka tietoista tai syvätasoista oppiminen kulloinkin oli, ja minkä luonteista oppimista organisaatioissa kulloinkin tavoitellaan. Olennaista on myös, jäävätkö reflektiiviset prosessit vain yksilöiden vastuulle, vai tuetaanko niiden toteutumista ryhmä- ja organisaatiokonteksteissa esimerkiksi työtä organisoimalla. Tutkimustulosten perusteella työssä oppiminen tuli esiin kontekstisidonnaisena, suurelta osin informaationa sekä sosiaaliseen vuorovaikutukseen perustavana toimintana. Työssä oppiminen nähtiin myös käytännönläheisenä. Oppiminen ja kehittyminen ovat kuitenkin lähinnä työntekijöiden omalla vastuulla, ja riippuvaisia työntekijän omasta aktiivisuudesta. Työntekijöillä on johdon edustajan mukaan mahdollisuus opetella erilaisia työvaiheita, jos he itse sitä haluavat. Tämän lisäksi yritys järjestää mahdollisuuksia talon ulkopuoliseen koulutukseen sekä vierailuja muihin metallialan yrityksiin. Samoin uuteen laatuja järjestelmään ja työturvallisuutta koskeviin kysymyksiin perehtymällä, työntekijät voivat myös kehittää ammatillista osaamista ja oppia uutta. Johdon edustajan mielestä oppiminen on kiinteä osa jokapäiväistä elämää. Hänen mukaansa asioiden sisäistäminen vaatii aikaa. Hän kuitenkin näki, että tulevaisuuden haasteita ovat henkilöstön ja prosessiosaamisen kehittäminen.

Tikkamäki (2006) pohtii myös kriittisesti sitä, onko jatkuva uuden oppiminen välttämätöntä tämän tyyppisessä rutiiniluonteisessa työssä. Hän pohtii myös, eikö kyseinen yritys pärjäisi henkilöstön nykyisenkaltaisillakin tiedoilla ja taidoilla sekä osaamisella. Tahtotilana organisaatiossa oli kehittää sen kykyä reagoida tulevaisuuden tuomiin muutoksiin. Osa työntekijöistä odotti suunnitellun solutyypin työskenntelymallin, jota ei käsitteenä kuitenkaan avattu tarkemmin, tuomaa mielekkyyttä ja vaihtelua työhön. Keskeisinä haasteina nähtiin motivaation synnyttäminen uuden oppimiseen sekä tulevaisuuden oppimishaasteisiin varautuminen. Keskeisessä roolissa tässä ovat työn uudelleenorganisointi ja oppimisen tukeminen niin ryhmä- kuin organisaatiokonteksteissa. Tikkamäen esittämä ajatus siitä, tarvitaanko jatkuvaa oppimista tällaisessa rutiiniluonteisessa työssä, ja että työssä voitaisiin pärjätä myös nykyisellä osaamisella, on mielenkiintoinen. Oman näkemykseni mukaan uuden oppimiselle ja jatkuvalle kehittymiselle ei välttämättä ole tarvetta, jos laitteet ja työmenetelmät pysyvät muuttumattomina. Työmenetelmiä voi olla haastava kehittää, jos laitteella ei pysty tekemään kuin tietynlaista työtä tietyllä tavalla. Esimerkiksi terästehtaalla pyöröteräksen tekoon suunnitellulla valssilla ei voi tehdä neliötankoja, vaikka mitä tekisi, koska kone on suunniteltu vain yhdenlaista muotoa varten. Tästä syystä pitääkin olla kaksi eri valssauslinjaa, joista toinen tekee pyöreää ja toinen neliötä.

Edellä mainitussa Tikkamäen (2006) tutkimuksessa saatujen tutkimustulosten mukaan käytännön merkitys oppimisessa korostuu käytännönläheisissä töissä, joissa työntekijät painottavat käytännössä ja tekemällä oppimista. Tutkimuksesta ilmeni, että eri aloilla yhteistä oli kokemus siitä, että oppiminen on luonnollinen ja välttämätön osa sekä työtä, että elämää ylipäätään. Vastauksissa korostui oppimisen yksilökeskeisyys, käytännönläheisyys, toiminnallisuus, tekemällä oppiminen, uuden tiedon prosessointi, oppijan oma aktiivisuus, oppimisen jokapäiväisyys ja jatkuvuus. Suurin osa haastatelluista piti oppimista positiivisena ja luonnollisena osana elämää. Yksi haastatelluista koki oppimisen negatiiviseksi, koska hänellä oli huonoja muistoja kouluajoilta. Organisaatioiden johtajat ja muu työnjohto suhtautui oppimisenäkemyksiin samansuuntaisesti työntekijöiden kanssa. Johdon edustaja näki oppimisen mahdollisuuksia myös työssä, korostaen kuitenkin oppimisen olevan luonnollinen, usein tiedostamaton osa elämää. Oppiminen nähtiin keskeisessä roolissa työssä. Oppiminen nähtiin käytännönläheisenä, jokapäiväisenä sekä tekemällä oppimisena. Tikkamäki toteaa, että haastateltavan oma käsitys siitä, mitä oppimiskäsityksellä tarkoitetaan, riippuu siitä miten hän tämän termin mieltää ja mihin hän rajaa oppimisen. Tärkeintä onkin se, minkä asian, tilanteen tai tapahtuman haastateltava tulkitsee oppimiseksi. Hän toteaa myös, että työssä oppiminen näyttäytyy monimuotoisena ja laajana ilmiönä, vaikkakin oppimismahdollisuudet ja -muodot vaihtelevat alasta riippuen. Esimerkiksi metallialalla esiintyi niukasti oppimismahdollisuuksia, ja kehittämishaasteet liittyivätkin lähinnä työn suunnitteluun ja organisointiin. Ei siis osattu tiedostaa tai hyödyntää työtoiminnan aikana tapahtuvaa informaalia oppimista.

Tutkimustuloksiin Tikkamäki (2006) kiteytti vielä työssä oppimisen tapoja ja muotoja, joita tutkimuksesta nousi esiin. Näitä olivat muun muassa sosiaalinen vuorovaikutus, yhteistyö eri tahojen kanssa, tiedon hakeminen, prosessointi ja soveltaminen sekä sitä kautta uusien ideoiden luominen, ongelmanratkaisu, tutkiminen, toiminnallinen oppiminen, käytännössä harjoitteleminen, henkilöstökoulutus, omaehtoinen opiskelu, ammatillinen pätevytyminen, työn kirjaaminen ja dokumentoiminen sekä reflektointi eli oman toiminnan pohdinta ja arvioiminen. Hän totesi myös, että työn tekeminen ja oppiminen ovat vaikeasti erotettavissa toisistaan lähinnä työn kokemuksellisen luonteen vuoksi. Tikkamäen tutkimuksessa todetaan myös, että yksilöhaastattelujen avulla saatetaan saada herkimmin yksilöllisiin prosesseihin liittyviä näkemyksiä ja kokemustietoa. Tämä rohkaisi minua keräämään tämän tutkielman aineiston teemahaastatteluiden avulla.

Heikkilä (2006) käytti samaa aineistoa tutkimuksessaan kuin Tikkamäki. Heikkilän tutkimus ”Työssä oppiminen yksilön lähtökohtien ja oppimisympäristöjen välisenä vuorovaikutuksena” keskittyi tarkastelemaan työssä oppimista yksilön lähtökohtien ja oppimisympäristöjen välisenä vuorovaikutuksena. Tutkimuksen kohteena oli työssä oppiminen, jota tapahtuu työpaikalla ja työn yhteydessä. Tutkimuksen tulokset osoittavat, kuinka erilaisista lähtökohdista työntekijät työtään tekevät, ja työssään oppivat. Työn luonne ja se, kuinka työ on organisoitu, vaikuttavat merkittävästi niihin mahdollisuuksiin, joita työpaikalla oppimiseen ilmenee. Tayloristinen¹ työn organisoinnin tapa on edelleenkin monilla työpaikoilla vallitsevana. Metalliverstas edusti tällaista työpaikkaa. Metalliverstas oli oppimisympäristönä virikkeiltään niukka. Työnantaja kuitenkin pyrkii, muun muassa vaihtelevien työtehtävien kautta laajentamaan oppimisen mahdollisuuksia ja edellytyksiä viihtyä työssä. Yksilön lähtökohtien tarkastelussa tuli esiin sukupuolen ja iän merkitys työn tekemisessä ja suuntautumisessa uuden oppimiseen. Metallimies oli kiinnostunut laajentamaan tehtävänkuvaansa ja oppimaan uusia asioita. Naispuolinen metallityöntekijä puolestaan halusi saavuttaa autonomisen aseman työntekijänä perinteisesti miesvaltaisella alalla, jossa naiset tekevät yksinkertaista toistoon perustuvaa työtä. Heikkilä toteaa kuitenkin väitöskirjassaan osuvasti, että jokaisessa työssä ja työpaikassa tarvitaan erilaista tietoa ja oppimista. Tästä syystä työtä, siinä tarvittavaa, ja siitä syntyvää oppimista, tulee tarkastella aina tapauskohtaisesti ja kontekstisidonnaisena. Hän toteaa myös, että

hiljainen tieto eri muodoissaan on työssä ja työpaikalla oppimisessa olennaisessa roolissa. Työssä oppimisessa ei ole kyse pelkästään tietäjän ulkopuolella olevasta objektiivisesta tiedosta, vaan myös tiedosta, joka kehittyy työtoiminnassa ja vuorovaikutuksessa fyysisen ja sosiaalisen ympäristön kanssa.

Vaikka Lehtisen ja Palosen (2011, 27–30) artikkeli ”Asiantuntijaosaamisen luonne ja osaamisen tunnistamisen haasteet” käsittelee asiantuntijatyötä, voi sitä hyödyntää mielestäni myös työntekijätehtävissä olevaan kokemuksen kautta hankittuun osaamiseen ja sen tunnistamiseen. Siinä todettiin asiantuntijoiden pystyvän hyödyntämään aikaisempaa tietämystään ja kokemukseen perustuvaa mahdollisuutta nähdä kokonaisuuksia tehokkaammin kuin noviisit. He pystyvät aktiivisesti käsittelemään suurta määrää aikaisempaa kokemukseen pe-

¹ Taylorismi on johtamistapa, jossa tieteellisen tutkimuksen avulla pyritään löytämään paras tapa tehdä työtä rationaalisesti ja tuottavasti. Parasta työtapaa etsitään tarkkailemalla työtapoja ja mittaamalla työhön käytettyä aikaa, jolloin kaikki turha toiminta voidaan kitkeä työn tekemisestä pois. Tayloristisen ajattelun mukaisesti työntekijöille opetetaan oikeat työtavat tarkasti. Työntekijät nähdään niin sanotusti koneen osina erikoistuen johonkin kapea-alaiseen työn tekemiseen. Työn suunnittelu ja kehittäminen kuuluu johtajille ja insinööreille. (Seeck 2012, 56–58.)

rustuvaa tietoa suorituksen tai ongelmanratkaisun aikana, koska he ovat kehittäneet eräänlaisen pitkäkestoisen työmuistin, johon he pystyvät nopeasti koodaamaan uuden informaation ja säilömään sen pitkäkestoisesti. He myös pystyvät valikoimaan ja keskittymään olennaiseen informaatioon paremmin kuin noviisit. Tutkimusten mukaan tämä johtuu siitä, että asiantuntijoilla havaintotoiminnot ovat tarkoituksenmukaisemmat ja tehokkaammat kuin noviiseilla. He kohdistivat huomionsa muita huomattavasti nopeammin visualisointien olennaisiin kohtiin ja saivat koottua niistä päätöksenteon kannalta tärkeän informaation paljon tehokkaammin. Noviiseille puolestaan ei ole kertynyt vielä taitoa ja tietämystä tilanteesta. Tämä johtuu siitä, että noviisien uuden alueen tietämys on pitkään hajanaista, ja se koostuu joukosta irrallisia määritelmiä ja pinnallista ymmärtämystä aiheeseen liittyvistä termeistä ja käsitteistä. Taitojen kehittyessä pidemmälle, nämä tiedon osat integroituvat osaksi jäsentynyttä tietorakennetta.

Se, kuinka asiantuntijat ja noviisit käyttävät tietoaan tilanteiden tulkinnessa ja ongelmanratkaisussa, liittyy keskeisesti tiedon organisoitumisen tasoihin. Noviisit lähestyvät ratkaistavaa ongelmaa niiden pinnallisten, välittömästi havaittavien ominaisuuksien perusteella, ja pidemmälle ehtineet asiantuntijat puolestaan tekevät pintatasoa syvempiä päätelmiä. He myös tunnistavat yleisiä (teoreettisia ja abstrakteja) periaatteita sekä rakentavat tilanteeseen sopivia mentaalisia malleja aiemman tietämyksensä avulla. Näin ollen asiantuntijat voivat käyttää kehittyneempiä strategioita uusien tilanteiden ymmärtämiseen ja ongelmien ratkaisemiseen, mikä näkyy eritoten toimintojen ennakoinnissa ja suunnittelussa. Asiantuntijat ovat usein noviiseja parempia arvioimaan tehtävien vaikeustasoa tai tehtävän vaatimia toimenpiteitä. Mielestäni tämä sama pätee kokemukselliseen osaamiseen, eli ammattilainen näkee korjaustarpeessa olevan koneen kokonaisuutena ja löytää nopeammin vian kuin vastaalkaja, joka keskittyy poissulkemaan ongelman aiheuttajia yksi kerrallaan. (Lehtinen & Palonen 2011, 27–30.)

Jokinen, Lähteenmäki ja Nokelainen (2009b) ovat tehneet tutkimusta työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta sekä laajemmin oppilaitosten ja työelämän yhteistyöstä yleensä ”Työssäoppimisen lumo. Ammatillisen sekä ammatillisen korkea-asteen koulutuksen ja työelämän yhteistyön hyvät käytänteet”. Tässä yhteydessä keskitytään kuitenkin vain niihin tutkimustuloksiin, jotka kohdistuvat työpaikalla tapahtuvan oppimisen tuloksiin. Tutkimuksen mukaan, vuorovaikutus työpaikalla uudempien ja kokeneiden (vertaisoppiminen) kesken, edis-

tää merkittävästi työssä oppimista. Työympäristöä ei kuitenkaan aina osata tiedostaa oppimisen paikaksi. Tutkimustuloksista nousi esiin myös oppimisympäristön ja sen puitteiden yleinen merkitys. Esimerkiksi tehtaan ”lattiatasolla” ei ole oikein oppimisen mahdollisuuksia, koska työ on liian yksitoikkoista, eikä oppimista tueta mitenkään. Työssä oppimisen todettiin olevan ratkaisevasti kiinni työn laadussa ja työtehtävissä. Oletan, vaikka tutkimuksessa ei tätä enempää avattukaan, tällä viitattavan Taylorismiin. Tämä näkemys perustuu siihen, että esimerkissä viitataan tehtaan lattiatasoon, mikä tarkoittanee tehtaan työntekijöiden oppimismahdollisuuksia, mitkä Tayloristisen ajattelun mukaisesti ovat erittäin vähäiset. Taylorismissa laadun merkitys on suuri, samoin työtehtävän tarjoamien oppimismahdollisuuksien määrä on kiinni siitä, mitä työtä teet. Tästä samasta ongelmasta Heikkilä (2006) kirjoitti omassa väitöskirjassaan, kun hän tutki metalliverstaan työntekijöiden oppimismahdollisuuksia. Näin ollen, näiden tutkimusten näkemykset tehdastyön oppimismahdollisuuksista, ovat yhdensuuntaiset. Se tukee myös sitä näkemystä, joka minulla on metallialan työntekijöiden yritysten oppimismahdollisuuksista. Jokisen, Lähteenmäen ja Nokelaisen (2009b) tutkimuksessa havaittiin myös, että työssä oppiminen on tiedon prosessointia, ja sen todettiin olevan vähäistä, ”kuin lumisadetta”. Tutkimustulosten mukaan se koettiin itse työn kannalta kuitenkin tärkeämmäksi kuin ulkopuolinen, formaali koulutus. Henkilöstön koulutuksen tulisikin liittyä aiempaa paremmin työhön. Tutkimustuloksista ilmeni, että suuri merkitys oppimisessa on myös hiljaisella tiedolla ja vanhempien työntekijöiden kokemuksella. Samoin työn ohjeistus ja ohjaus ovat tärkeitä oppimisen edellytyksiä.

2.3.3 Yksilön osaaminen ja sen tunnistaminen

Pohjalaisen (2012) artikkelista ”Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen”, ilmeni, että hiljainen tieto karttuu ajan myötä työtä tekemällä. Kokemus tulee ilmi monipuolisena, kokonaisvaltaisena ammatillista osaamista laajempaan tietona, jonka vuoksi työntekijä ei välttämättä itse sitä tunnista. Se on käytännön valmiutta, käden työhön liittyvää taitoa, joka pitää sisällään keholliset ja toiminnalliset taidot, niksit, käytännöllisen älyn, kädentaidot, rutiinit, kokemukseen perustuvat taidot, toimintavarmuuden ja elämäkokemuksen. Hän toi esiin myös kehollisuuden käsitteen, johon liitetään luontaiset taipumukset ja taitavuus. Näihin taitoihin ja taipumuksiin käytettävien välineiden kautta puolestaan kehoon sitoutuu erilaisia kehon tekniikoita ja niiden avulla aikaansaadaan

toimintaa ja erilaisia taitoja. Yhtenä esimerkkinä mainitaan kädentaitojen opettelu, joka synnyttää kinesteettistä tietoa esineiden ja ympäristöjen taktis-kineettisestä luonteesta sekä tietoa kehon liikkumisen mahdollisuuksista ja tekniikoista. Tämä on mielenkiintoinen ajatus, jos ajatellaan esimerkiksi kunnossapidossa työskenteleviä henkilöitä, joiden työ on käsillä tekemistä ja näin ollen myös kehollista toimintaa. Heidän kehonsa muistaa, kuinka monta kierrosta mikäkin ruuvi ja pultti vaativat kiristyäkseen oikeaan tiukkuuteen. Samoin heidän kehonsa muistaa, missä asennossa on parasta työskennellä milläkin koneella. Korjausmiehille on muodostunut vuosien kokemuksen myötä tapa tehdä työtä. He tietävät kuinka toimia missäkin tilanteessa. Jotkut ammattilaiset tuntevat jo koneen käyntiäänestä sen tarvitseman huolto- tai korjaustoimenpiteen. He vain tietävät sen, vuosien kokemuksen avulla.

Pohjalainen (2012) mainitsee, että parhaiten hiljaista tietoa löydetään tarkkailemalla työnte-koä tai pohtimalla työtä jälkikäteen. Väitöskirjassaan ”Hiljaisen tiedon tunnistaminen, jaka-minen ja uuden tiedon luominen kirjastotyön kontekstissa” Pohjalainen (2016) toteaa, että työ opitaan osallistumalla ja sosiaalistumisella organisaation käytäntöihin. Erilaisiin välineiisiin, käytäntöihin, ohjeistuksiin ja materiaaleihin on kiinnittynyt hiljaista tietoa, jota ei ole helppo artikuloida, ja jota ei ole järjestetty systemaattisesti tai helposti saatavaksi. Osaami-nen on hajaantunut eri toimintaympäristöihin ja eri ihmisten kesken. Tämän vuoksi työn ja työssä oppimisen moninaisuus ei näytyädy formaalin koulutuksen käsitteistöllä. Työssä op-pimisen luonnetta ei hänen mukaansa voi kuvata myöskään informaaliksi, koska silloin ilmiö on luoksepääsemätön. Pohjalainen (2016) toteaaakin, että olisi tärkeämpää tarkastella ja pur-kaa auki erilaisia yksilöllisen ja sosiaalisen toiminnan prosesseja, joita työpaikoilla tapahtuu ja tulkita niitä oppimisena.

Kurtti (2012) puolestaan totesi väitöstutkimuksessaan ”Hiljainen tieto ja työssä oppiminen – Edellytysten luominen hiljaisen tiedon hyödyntämiselle röntgenhoitajien työyhteisössä”, että tiimityöskentelyn avulla rutiininomaisessa työssä hiljainen tieto tulee näkyviin yhdessä tekemisenä ja tiimityön sujumisena. Rutiineihin kohdistuvissa poikkeamatilanteissa tulee keskustella kriittisesti, koska vain siten voidaan kehittää ratkaisuja toimintatapojen muutta-miseen. Myös tiimipalaverit koettiin tärkeiksi. Röntgenhoitajien työssä hiljaista työtä ja työn tekemisen käytänteitä pyrittiin myös dokumentoimaan. Vuorovaikutteisuus tiimin sisällä ja tiimien välillä sekä tiimijäsenyyden vaihto koettiin tärkeiksi työn uudistamisen ja työyhteis-öön liittyvien käytänteiden jakamiseksi. Kurtti toteaa myös, että itsenäinen ongelmanrat-kaisu perustuu analyttisintuutiiviseen päätöksentekoprosessiin, jossa intuitiolla on usein

keskeinen vaikutus ongelman selvittämisessä silloin, kun työskennellään asiantuntijuusalueella. Rutiineissa röntgenhoitaja käyttää hiljaista tietoaan hallitakseen työn edellyttämää osaamista. Hiljaisen tiedon käyttö liittyy röntgenhoitajan työprosessiin kokonaisuudessaan, ja ilmenee tyypillisesti ainakin oman vastuutiimin työskentelyssä, potilaan kanssa toimimisessa, tutkimustekniikan käytössä sekä kuva-arviointitilanteessa. Kokeneella asiantuntijalla on työhön liittyvää hiljaista tietoa, jota hän hyödyntää omassa työssään. Myös nuorella röntgenhoitajalla voi olla työn edellyttämää hiljaista tietoa esimerkiksi tietoteknisen osaamisen alueella jo uransa alkuvaiheessa. Tähän liittyvää hiljaista tietoa hän kykenee ainakin osaksi jakamaan myös uudessa työssään.

Paloniemen (2008, 264–265) artikkelin ”Hiljaisen tiedon jakaminen työyhteisössä – työssä oppimisen rajapinnalla”, hiljainen tieto näyttäytyi omakohtaisena, persoonallisena työotteena tai yksilöllisenä tapana tehdä tai ajatella. Hiljainen tieto saattoi perustua myös vaistoihin, sisäiseen tunteeseen tai intuitioon. Persoonakohtaisesti karttunut tieto ja taito koettiin karttuneeksi työn ulkopuolisissa ympäristöissä, esimerkiksi kotona tai harrastuksista. Se koettiin kuitenkin luontevasti osaksi ammatillisuutta. Tutkimusvastauksista tuli ilmi, että hiljainen tieto voi perustua myös vaistoihin, sisäiseen tunteeseen tai intuitioon. Paloniemi kiteyttääkin vastaajien näkemykset hiljaisesta tiedosta ja sen luonteesta käytännölliseen ja kokemuksen kautta hankittuun tietoon sekä ei-formaaliin tai ei-dokumentoituun tietoon ja persoonalliseen tietämiseen.

Toom (2006) puolestaan onnistui mallintamaan opettajien hiljaista pedagogista tietoa väitöstutkimuksessaan ”At the core of Teacher’s professionalism”. Tällaisen hiljaisen pedagogisen tiedon avulla on mahdollista havainnollistaa opettajan ammatillisuuden keskiössä olevia tekijöitä. Opettajien hiljainen tietämys ilmenee muun muassa heidän käytöksestään, totumuksistaan, tavoistaan ja taktisuudestaan. Tutkimus oli mielenkiintoinen; siinä käytetyn Stimulated recall -aineistonkeruumenetelmän avulla pystyttiin tunnistamaan opettajien hiljaista pedagogista tietämystä, ja sen sisältö pystyttiin jäsentämään ja sitä kautta luomaan opettajan hiljaisen pedagogisen tietämisen malli. Mallin avulla on mahdollista havainnollistaa opettajan ammatillisuuden keskiössä olevia tekijöitä.

Evans ja Kersh (2004) puolestaan toivat hieman erilaisen näkymän hiljaiseen tietoon artikkelissaan ”Recognition of tacit skills and knowledge: sustaining learning outcomes in

workplace environments”. Heidän tutkimustuloksistaan kävi ilmi, että hiljaisen tiedon merkitys tunnetaan, mutta sitä ei kuitenkaan ymmärretä. Ne ovat kuitenkin avaintekijöitä työn hallinnassa, joita hyödynnetään päivittäisessä toiminnassa. Ne koetaan siirrettäviksi taidoiksi ja ne edistävät henkilökohtaista tehokkuutta, joustavuutta ja sopeutumista erilaisiin työympäristöihin. Tutkimustulosten perusteella työntekijät kokivat työympäristön oppimista rajoittavana tai stimuloivana. Stimuloiva työympäristö helpottaa uusien taitojen käyttöönottoa ja uusien asioiden oppimista, kun taas negatiivinen työympäristö ei kannusta uusien taitojen kehittämistä, eikä uuden oppimista. Evansin ja Kershin tutkimuksessa, kuten myös Paloniemen (2004) tutkimuksessa, tuli ilmi, että suuri osa kokemuksesta on hankittu muualla kuin työssä, esimerkiksi kodin tai harrastusten ja vapaaehtoistoimintaan osallistumisen avulla. Tämä seikka otetaan huomioon tässäkin tutkielmassa, kun tunnistetaan informanttien kokemuksen kautta hankittua osaamista. Mielenkiintoista oli myös se, että Evansin ja Kershin tutkimustuloksien mukaan miehet ja naiset näkevät hiljaiset kykynsä eri tavalla. Naiset arvostavat kotona hankkimiaan taitoja, vaikka he väittävät, ettei työmarkkinat tunnusta näitä taitoja. Miehet puolestaan jättävät huomioimatta tällaiset muodollisen koulutuksen ulkopuolella hankitut taidot ja arvostavat muodollisesti hankittuja taitoja.

Evans ja Kersh (2004) tuovat esiin myös seikan, mitä ei voida tutkielmassa täysin sivuuttaa eli sen, kuinka työntekijät kokevat työympäristönsä, sekä sen, kuinka se vaikuttaa oppimiseen. Kokevatko informantit työpaikkansa stimuloivana vai tylsänä, ja mitä mieltä he ovat siitä, tunnustaako työnantaja hiljaisen osaamisen merkityksen. Mitä mieltä he ovat siitä, onko heillä heidän mielestään koulutusmahdollisuuksia työssään tai urakehitysmahdollisuuksia. Evansin ja Kershin tutkimuksesta käy myös ilmi, että oppimista rajoittava työympäristö koetaan tylsänä, toistuvana ja yksitoikkoisena, ja sen koetaan estävän henkilökohtaista ja ammatillista kehittymistä. Rajoittavassa työympäristössä myös vastuu on joko rajallinen, tai sitä ei ole määritelty selkeästi, eikä osaamiselle ole näin ollen paljon mahdollisuuksia. Ajatuksia herättävää oli se, miksi rajoittava ja haastamaton työympäristö estää kehittymistä. Johtuuko se siitä, että tällaisessa työpaikassa ei ole tarjolla oppimismahdollisuuksia tai omaa työtä ei voi kehittää juuri siitä syystä, että työ on yksitoikkoista ja rutiininomaista? Totuus kuitenkin on, että joillakin tehtäillä työ on rutiininomaista ja niin kapea-alaista, että se ei anna paljon mahdollisuuksia kehittyä tai kehittää. Esimerkiksi ompelimo, missä työntekijän ainoana tehtävänä on kiinnittää oikea tasku housuihin ompelemalla. Toinen työntekijä ompelee sitten vasemman taskun. Hän ei voi päättää miten päin tasku ommellaan tai millaisella ompeleella hän sen tekee.

Suhosen (2009) väitöstutkimuksessa ”Mitä hiljainen tieto on hengellisessä työssä? Kokemuksellinen näkökulma hiljaisen tiedon ilmenemiseen, siirrettävyyteen ja siirrettävyyden merkitykseen ikääntyneiden diakoniatyöntekijöiden ja pappien työssä” hiljainen tieto tuli esiin parhaiten työn sisällössä, vuorovaikutustilanteissa, intuitiivisessa työotteessa, ammatillisuudessa, vaistona, rutiinien ylläpitämisen helppoutena, kokemuksellisuutena tilanteiden hallinnassa ja elämänviisaudessa. Hiljaista tietoa siirretään työstä keskustelemalla, mallista oppimalla reflektiivisessä vuorovaikutuksessa, kirjallisten dokumenttien ja rutiinien avulla, hyödyntämällä mediaa ja työyhteisön toiminnassa sekä epävirallisissa kokouksissa. Oma asenne, sekä tiedon vastaanottajan asenne, vaikuttivat hiljaisen tiedon siirtämiseen. Samoin vuorovaikutus työyhteisössä ja vaitiolovelvollisuus koettiin hiljaisen tiedon siirtoon vaikuttaviksi tekijöiksi. Myös kulttuuri ja perinteet, työn mielekkyys, virheiden välttäminen ja ajan säästäminen vaikuttivat hiljaisen tiedon siirtämiseen.

Haldin-Herrgård (2003) keräsi aineistoa epiteetikorttien ² avulla. Tekniikka oli mielenkiintoinen ja varteenotettava vaihtoehto hiljaisen tiedon tunnistamiseksi. Tutkimustulosten mukaan kaikki osallistujat nostivat esiin terveen järjen, vaikka sen merkitys vaihtelikin yksilöiden ja osastojen välillä. Yleisesti esiin nostettuja hiljaisen tiedon epiteettejä olivat terveen järjen lisäksi kyky, taidot, intuitio, kognitiiviset taidot, tietotaito, kokemus ja viestintätaidot. Myös sosiaaliset taidot, neuvottelutaidot, luovuus, ei-analyttinen käyttäytyminen ja improvisaatio tulivat esille. Kun tutkimukseen osallistuneita pyydettiin pisteyttämään erilaiset epiteetit, tietotaito nousi tärkeimmäksi. Samoin kollektiivinen osaaminen, ennakointi ja taidot saivat korkeita pisteitä eli ne koettiin myös tärkeiksi. Mielenkiintoinen havainto tutkimuksessa oli se, että osa piti hiljaista tietoa tärkeänä ja osa taas ei. Ajatuksia herättävää oli, että hiljaisen tiedon kartoitusta voidaan hyödyntää esimerkiksi rekrytoitaessa uutta henkilöstöä. Tutkimustulosten mukaan epiteetikortit auttoivat löytämään ne henkilöt, kenellä oli hiljaista tietoa, millaista se on sekä sen, miten sitä voidaan siirtää.

² Epiteetit tarkoittavat tässä hiljaisen tiedon käsitteeseen kirjallisuudessa liitettyjä ominaisuuksia, jotka Haldin-Herrgård (2003) kirjasi korteille (epiteetikortit). Hän käytti epiteetikortteja tutkimuksen aineistoa kerätessään. Hän luokitteli epiteetit mentaalisiin, aistillisiin/sensorisiin, sosiaalisiin ja käytännöllisiin toimintoihin.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käyn läpi ensin tutkielmalle asetetun tutkimustehtävän ja tutkimuskysymykset. Sen jälkeen esittelen tutkielman metodologisen lähestymistavan ja tutkimusmenetelmän. Luvussa kuvaan myös aineistonkeruutavan ja – prosessin. Luvun lopussa tarkastelen vielä tutkielman luotettavuutta ja eettisyyttä.

3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkielmassa tarkoituksena on tutkia, millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista eri alojen työntekijöillä on, ja kuinka se näkyy heidän työssään. Tutkielmassa keskityn yksilön näkökulmaan ja kokemuseräiseen osaamiseen ja tietämykseen, joten koulutuksen avulla hankittu tietämys ja osaaminen on rajattu pois. Tutkielman ulkopuolelle on rajattu myös tiimien ja organisaatioiden osaaminen, osaamisen jakaminen ja kehittäminen sekä osaamisen johtaminen.

Tutkielman tulee vastata seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on?
2. Kuinka kokemuksen kautta hankittu osaaminen näkyy heidän työssään?

Ensimmäisen kysymyksen tehtävänä on antaa vastaus siihen, millaista konkreettista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on. Toisen kysymyksen tehtävänä on puolestaan tuoda selvyys siihen, millä tavalla tämä ensimmäisen kysymyksen avulla saatu osaaminen näkyy heidän työssään.

3.2 Valittu metodologinen lähestymistapa ja tutkimusmenetelmä

Kyseessä on laadullinen tapaustutkimus, jossa tutkitaan yksittäistä, rajattua ilmiötä. Kuten tapaustutkimuksissa, myös tässä tutkielmassa ensisijainen tavoite ei ole tulosten yleistäminen, vaan yksittäisen työntekijän kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistaminen työelämän kontekstissa. Vaikka tämän tutkielman tarkoituksena ei olekaan tuottaa tilastollisia yleistyksiä, voidaan tämän tutkielman avulla aikaansaatu tietoa kuitenkin hyödyntää yleisemmällä tasolla. (Eriksson & Koistinen, 2014.)

Tapaustutkimukseen päädyttiin, koska se on monipuolinen ja joustava menetelmä. Valintaan vaikutti myös se, että sitä voi käyttää kokemusten tutkimiseen, eli siihen miten tutkittavat ymmärtävät maailmaansa sekä sen sosiaalista ja kulttuurista kontekstia. Tavoitteena on saavuttaa käsitys siitä, miten yksilöt tulkitsevat ja osoittavat tapansa kokea ja rakentaa maailmaansa. Tapausta tutkitaan sen luonnollisessa ympäristössä ja tutkimustulokset esitetään kuvailevasti tai kertomuksena. Tapaustutkimus keskittyy siihen, mitä tutkitaan (tapaus), sen sijaan, että mietittäisiin, miten tutkitaan (menetelmä). Kyseessä on siis yksittäisen tapauksen ymmärtäminen sen omassa kontekstissa. (Harrison, Birks, Franklin & Mills 2017.)

Tapaustutkimus sopii tähän tutkielmaan, koska sen avulla saa perusteellisen analyysin tutkimuskohteesta, ja se auttaa ymmärtämään asian osallistujien näkökulmasta. Tapaustutkimuksessa myös tutkijan reflektiivisyys, käsitykset ja tulkinnat kulkevat tutkimuksen mukana alusta loppuun saakka ja ne ovat osa tutkimusta. (Harrison, Birks, Franklin & Mills 2017.)

Tässä tutkielmassa on näkyvissä Merriamin pragmaattinen konstruktivismi (pragmatic constructivism) sekä Staken relativisti-konstruktivismi (relativist-constructivism), jotka molemmat ovat tapaustutkimukseen liittyviä suuntauksia. Merriamin näkemys pitää sisällään todellisuuden, joka rakentuu merkitysten ja ymmärryksen kautta sosiaalisesti ja kokemuksellisesti. Staken näkemys puolestaan pitää sisällään tulkitsevuuden ja konstruktivistisen näkemyksen, jossa on vahva motivaatio löytää kokemuksista merkityksiä ja ymmärtää niitä kontekstissaan. Nämä suuntaukset näyttäytyvät tässä tutkielmassa tutkijan kriittisenä roolina sekä hänen osallistumisenaan tutkimukseen olemalla vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa. Stakesin näkemyksen mukaisesti tapaustutkimus voi olla siis myös subjektiivinen. (Harrison, Birks, Franklin, Mills 2017.)

Tässä tutkielmassa tiedonintressi on hermeneuttinen eli tulkitseva. Tarkoituksena on saavuttaa inhimillisestä näkökulmasta ymmärrettävä näkemys tutkittavasta ilmiöstä. Siihen liittyvät tulkitsevat tiedonkeruun ja analyysin menetelmät, joita tässä tutkielmassa ovat haastattelut tiedonkeruumenetelmänä ja laadullinen teorialähtöinen eli deduktiivinen aineiston analyysitapa, jossa tutkimustulosten analyysissä hyödynnetään teoreettista viitekehystä. Lisäksi analysoitavaa tekstiä luetaan useaan kertaan koettaen ymmärtää sen koko merkitys. Tulkitsevan tiedonkeruumenetelmän ja analyysin avulla voidaan selvittää esimerkiksi ilmiön merkitystä, toimijan valintojen ja käyttäytymisen syitä, odotuksia, arvoja tai preferenssejä. Tähän tutkimusstrategiaan kuuluu, että siinä tulkintojen tekeminen ja tutkimuskohteen inhimillinen ymmärtäminen ovat keskeisellä sijalla. (Kyrö 2001.)

3.3 Aineistonkeruu

Alkuperäisen suunnitelman mukaan aineistonkeruun piti tapahtua Stimulated Recall -menetelmän avulla siten, että olisin videoinut informanttien työntekoa ja tätä tallennetta olisi hyödynnetty haastattelun yhteydessä. Koronan vuoksi tätä toteutustapaa ei voitu kuitenkaan käyttää, joten päädyin vaihtoehtoiseen aineistonkeruutapaan. Aineisto kerättiin yksilöllisten teemahaastattelujen avulla. Tätä puolsi myös Tikkamäen (2006) tutkimuksessa esiin tullut yksilöhaastattelun soveltuminen yksilöllisiin prosesseihin liittyvien näkemysten ja kokemustiedon esiin saamiseen.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka soveltuu hyvin laadullisen tutkimusaineiston keräämiseen. Sen avulla pyritään selvittämään haastateltavalta tutkimuksen aihepiiriin kuuluvia asioita, joihin halutaan saada selvyys. Siinä aihepiirit ja teema-alueet on ennalta määritelty, mutta kysymyksiä ei ole tarkkaan muotoiltu, eikä niiden järjestyksestä ole päätetty ennalta. Siinä voi antaa haastateltavan puhua teemoista haluamassaan järjestyksessä. Minun tehtäväksi jäi varmistaa, että kaikki aiheet käydään haastattelun aikana kuitenkin läpi. Teemahaastattelussa haastattelijan tulisikin ottaa aktiivinen rooli, koska hänen tulee reagoida haastateltavan puheeseen ja osoittaa kuuntelevansa. Näin voidaan myös esittää tarkentavia kysymyksiä käsitellyistä aiheista. Se tekee myös haastattelutilanteesta luontevan ja miellyttävän, tarjoten haastateltavalle mahdollisuuden kertoa vapaammin omista kokemuksistaan. Haastattelu tapahtuu tutkijan aloitteesta ja se yleensä nauhoitetaan. Haastattelutilanteeseen vaikuttaa myös aihe ja sen henkilökohtaisuus. (Eskola, Lätti & Vas-tamäki 2018.)

Toteutin haastattelut Microsoft Teamsin avulla, 11.1.–17.3.2021 välisenä aikana, haastateltavien kanssa erikseen sovittuina ajankohtina. Tein haastatteluista tallenteet Teamsin tallennustoiminnon avulla. Haastattelun aluksi luin haastateltavalle tietosuojaselosteen, suostumuslomakkeen ja pyysin tutkimukseen osallistumiseen ja nauhoittamiseen luvan suullisesti. Nämä löytyvät liitteestä 2. Tämä toteutettiin tällä tavalla, koska ei ollut mahdollisuutta kirjallisen luvan saamiseen koronarajoitusten vuoksi.

Haastattelun (haastattelurunko liitteessä 3) aluksi kysyin informanteilta esitietoina koulustausta, työkokemusta kyseessä olevasta työtehtävästä, sekä tietoa siitä, mitä muuta he ovat tehneet työelämässä. Pyysin heitä kertomaan, millaista osaamista heidän työhönsä tarvitaan, sekä sitä, kuinka he ovat oppineet työtehtävänsä. Informanttien piti kuvata omin sanoin myös työpäiväänsä, kuin olisin ollut paikan päällä tarkkailijana. Tämä oli tärkeää, jotta saadaan mielikuva työpäivän kulusta ja sen sisällöstä. Tämän jälkeen pyysin heitä kertomaan jonkin heidän työhönsä liittyvän ongelmatilanteen, jollaisia he joutuvat päivittäin työssään ratkomaan, tai sellaisen ongelman, joita työssä esiintyy harvemmin. Näin saatuja kertomuksia hyödynsin haastattelun aikana kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistamisessa. Aiempien tutkimusten (esimerkiksi Gustavsson 2007) mukaan kokemuksen kautta hankittu osaaminen tulee parhaiten näkyviin juuri tällaisissa ongelmatilanteissa ja niiden ratkaisuisissa.

Tämän jälkeen haastateltavan kanssa ryhdyttiin käymään läpi tätä ongelmatilannetta tarkemmin kysymysten ja keskustelun avulla. Kysymysten avulla pyrittiin selvittämään, mitä kuvatussa tilanteessa tapahtui, millaista osaamista se vaati, ja kuinka informantti oli oppinut sen tekemään. Lisäksi kysyin, miten haastateltava päätyi tällaiseen ratkaisumalliin, ja miksi oli tärkeä ratkaista ongelma tällä tavalla. Halusin tietää myös, olisiko kyseisen ongelman voinut ratkaista jollain toisella tavalla, sekä työn vaikeusastetta. Vaikeusastetta kysyttiin, koska Lehtisen ja Palosen (2011, 27–30) artikkelissa nousi esiin, että asiantuntijat ovat noviiseja parempia arvioimaan tehtävien vaikeusasetta tai tehtävän vaatimia toimenpiteitä.

Tämän lisäksi keskusteltiin esille nousseista asioista, kuten esimerkiksi luonnonvaratuottajan stressistä ja lähihoitajan kokemasta väkivallan uhasta. Lopuksi halusin vielä tutkia, mikä edellä esiin tulleesta osaamisesta on tullut työn ja kokemuksen kautta. Kysyin haastateltavilta myös, millaista esille tullutta osaamista on tullut koulutuksen tai esimerkiksi harrasteiden kautta. Edellä mainitut haastattelukysymykset on jaoteltu tutkimuskysymyksittäin tau-

lukkoon 1. Taulukon avulla voidaan havaita, kuinka haastattelukysymykset on sidottu tutkimuskysymyksiin. Taulukon avulla pystytään myös havainnollistamaan haastattelukysymysten tarpeellisuus etsittäessä vastauksia tutkimuskysymyksiin.

TAULUKKO 1. Haastattelukysymysten sijoittuminen tutkimuskysymyksittäin

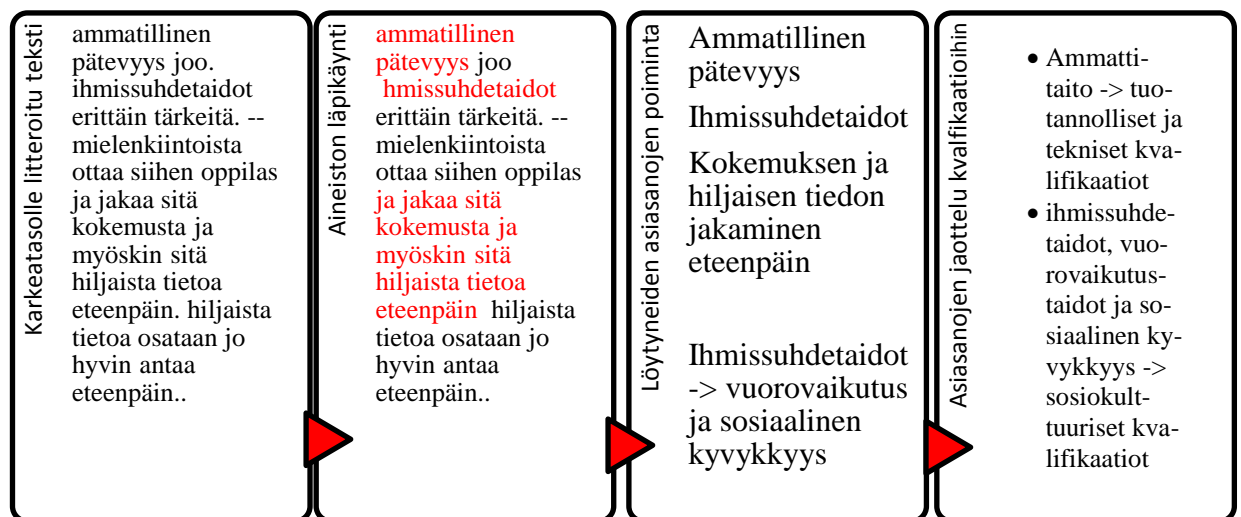
Tutkimuskysymys	Haastattelukysymykset, joiden avulla etsitään vastausta tutkimuskysymykseen
Millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on?	<ul style="list-style-type: none"> - Kerro mitä tuossa kuvailemassasi tilanteessa tapahtui? - Millaista osaamista kertomuksessa esitetty työ vaati ja miksi? - Miten olet oppinut tekemään tuon työn? - Miksi päätit toimia/toteuttaa työn juuri tällä tavalla (ja näillä välineillä)? - Miksi oli tärkeää toimia juuri näin? - Olisiko työn voinut tehdä jollakin toisellakin tavalla? - Millainen tämä työ oli vaikeusasteeltaan? - Onko sinulla jotain muuta kerrottavaa tästä kuvailemastasi työtilanteesta? - Mitä kertomuksessa esiin tulleesta osaamisestasi on tullut työn tekemisen ja kokemuksen kautta? Entä koulutuksen avulla? - Onko joku esille tullut osaaminen tullut muun kuin työn tai opintojen kautta? Esim. harrasteet. - Mitä ajatuksia oman työnteon muuttaminen kertomukseksi sinussa herätti?
Kuinka kokemuksen kautta hankittu osaaminen näkyy informanttien työssä?	<ul style="list-style-type: none"> - Tunnistitko omaa osaamistasi kertoessasi tästä työtehtävästä? Jos, niin millaista osaamista tunnistit? Jos et, niin miksi et? Koitko oman osaamisen tunnistamisen vaikeaksi? - Millaisissa työtilanteissa koet voivasi hyödyntää kokemustasi ja osaamistasi parhaiten? Entä miten kokemus ja osaaminen näkyvät työtilanteissa? - Onko sinulla jotain muuta kerrottavaa tästä kuvailemastasi työtilanteesta?

Varsinaisten tutkimuskysymysten lisäksi halusin kysyä informanteilta vielä heidän työnsä sosiaalisen toiminnan prosesseista, koska ne vaikuttavat siihen oppimisympäristöön, jossa he työskentelevät. Tämän tarkoituksena oli lisätä myös ymmärrystä heidän työstään. Haastateltavilta kysyin muun muassa sitä, kenen kanssa he ovat päivittäin työssään tekemisissä ja voivatko he tehdä päätöksiä itsenäisesti, vai pitääkö niistä keskustella jonkun toisen kanssa ensin. Lisäksi kysyin, keskustelevatko he työkavereidensa kanssa työtehtävistä, niihin liittyvistä havainnoista ja kokemuksista. Tämän näkökulman ottaminen varsinaisten tutkimuskysymysten lisäksi oli perusteltua siksi, että teoreettista viitekehystä ja aiheen keskeisiä käsit-

teitä kirjoittaessani sosiaaliset vuorovaikutustilanteet nousivat esiin usein. Samoin viitekehysessä olevassa Jarvisin työpaikkaoppimisen mallissa teknis-organisatorisen oppimisympäristön rinnalle nostetaan sosiokulttuurinen oppimisympäristö (Illeris 2017).

3.4 Aineiston analyysi

Haastattelut litteroitiin karkealla litterointitarkkuudella eli kirjoitettiin vain puhuttu asia tekstiksi ilman vuorovaikutuksen muita piirteitä, naurahduksia, taukoja tai muita sellaisia tekijöitä, joilla ei ole tämän tutkielman kannalta merkitystä (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2014, 119). Päädyin tähän litterointitapaan, koska tutkielmassa merkitystä oli vain haastattelujen sisällöllä. Litteroidut tulosteet kävin läpi deduktiivisen eli teorialähtöisen aineiston analyysin avulla, lukien analysoitavaa tekstiä useaan kertaan. Tämän avulla pyrin ymmärtämään litteroitujen haastattelujen koko merkitystä, ja saamaan asiasta yleisen ymmärryksen. (Kyrö 2001.) Tämän jälkeen aloin lukea tekstiä samalla alleviivaillen sieltä esiin nousevia tutkimuksen kannalta oleellisia asiasanoja, jotka järjestelin kuvion 7 mukaisella tavalla kvalifikaatioihin.

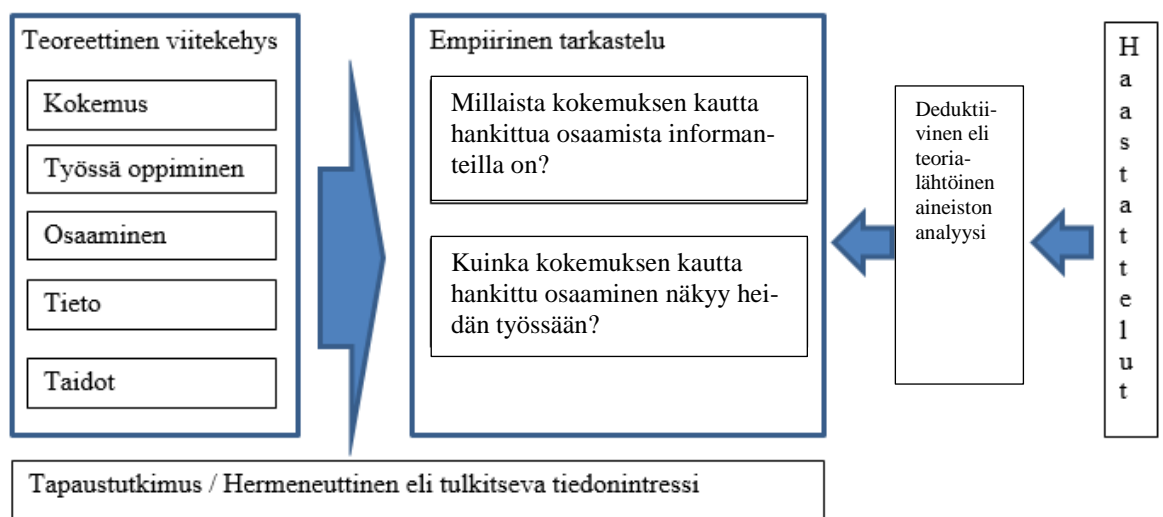


KUVIO 7. Esimerkki aineiston analyysin etenemisestä

Pyrin refleктоimaan omaa ymmärrystä aiheesta ja haastatteluissa välittyneistä seikoista aineiston analyysivaiheessa. Kirjasin niitä ylös, jotta pystyin hyödyntämään niitä tutkimustulosten tulkinnessa sekä varmistamaan aineiston analyysin objektiivisuutta, koska tutkijan omat ennakkokäsitykset eivät saa vaikuttaa tutkimuksen tulkintoihin (Harrison, Birks,

Franklin & Mills 2017). Tekstiä luettiin ennakkoluulottomasti ja tekstin analysoinnissa käytettiin myös hyväksi intuitiota (Erlingsson & Brysiewicz 2017, 93–99).

Lisäksi kirjoitin aineiston avulla kuvailevasti haastattelut auki raporttiin, jotta lukijalle saadaan annettua perusteellinen ja kattava kuvaus tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä (Hirsjärvi & Hurme 2015). Näitä kuvailevia kirjoituksia hyödynsin myös vertaillen haastatteluista saatuja tuloksia aiempiin tutkimuksiin ja teoreettiseen viitekehykseen. Kaikista haastatteluista pyrin löytämään Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun mallin mukaisen ongelmanratkaisutavan haastattelussa käsiteltyyn ongelmatilanteeseen, sekä tutkin, löytyykö haastatteluista myös Jarvisin työpaikkaoppimisen mallin mukaista oppimista. Tutkimusprosessia ja tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja empiirisen tarkastelun suhdetta on kuvattu alla olevaan kuvioon 8.



KUVIO 8. Tutkimusprosessi sekä tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja empiirisen tarkastelun suhde

3.5 Luotettavuuden ja eettisyyden arviointia

Tutkimuksen uskottavuutta arvioitaessa tuloksien tulee olla todennettavissa, aineiston tulee olla asianmukaisesti kerättyä ja se tulee analysoida huolella. Luotettavuutta tarkasteltaessa tehdyt valinnat tulee perustella. Tutkimuksessa tulee käyttää oikeita lähestymistapoja ja me-

netelmiä, jotta voidaan ratkaista tutkimusongelma ja toteuttaa tutkimus. Tutkijan on kuvattava tutkimuksen eteneminen sellaisena kuin se on toteutunut. Tutkimuksen tulee noudattaa myös eettisiä periaatteita läpi koko tutkimuksen. (Aaltio & Puusa 2020, 167.)

Olen kuvannut ja perustellut tehtyjä valintoja teorian, aineiston keruun ja analyysin osalta mahdollisimman yksityiskohtaisesti vaarantamatta informanttien yksityisyyttä tai muita tutkimuksen eettisiä periaatteita. Olen myös kuvannut tutkimuksen etenemistä sellaisena kuin se on toteutunut. Tehdyt valinnat ovat tukeneet tutkimusongelman ratkaisua ja tutkimuksen toteuttamista. Aihe on rajattu hyvin ja se on myös mielestäni perusteltu. Tehdyt teoreettiset ja aineiston keruuseen liittyvät valinnat olisi mahdollista hyödyntää myös jossain toisessa kokemuksen kautta hankitun osaamisen tutkimuksessa. (Aaltio & Puusa 2020, 170–173.)

Teoreettiseen viitekehykseen tehdyt valinnat on perusteltu hyvin. Kaikilla teoriaosuuteen valituilla aiheilla on tutkielmassa perusteltu sijansa. Tämä on erittäin tärkeää, koska tutkimuksessa käytetään teorialähtöistä aineistonanalyysia. Teoria tukee tutkimustehtävää hyvin ja tutkimuskysymyksiin on mahdollista saada vastaukset valitun aineistonkeruutavan, teemahaastattelun, avulla. Tapaustutkimus sopii tähän tutkielmaan hyvin, koska sen avulla on mahdollista tutkia yksittäistä, rajattua ilmiötä. Tapaustutkimuksen avulla voidaan tutkia yksilön subjektiivista kokemusta sen luonnollisessa ympäristössä. (Harrison, Birks, Franklin & Mills 2017.) Tapaustutkimuksen avulla saatiin ainutlaatuista tietoa tutkitusta ilmiöstä. Myös ymmärrys aihetta kohtaan syveni tutkielmaa tehtäessä.

Tutkielmassa on pyritty tuomaan esiin minun omia käsityksiäni, tulkintojani ja reflektiotani. Tutkimusintressi on tulkitseva, mikä tukee omien käsitysten, tulkintojen ja reflektion esiin tuomista. Samoin tässä tutkielmassa näkyy esiymmärrykseni aiheesta, joka perustuu oma-kohtaiseen tietoon ja kokemukseen. Samoin esiymmärrystä on pyritty lisäämään tutustumalla laajasti aihetta käsittelevään kirjallisuuteen ja aiempaan tutkimukseen. Tämä esiymmärrys suuntasi ajatuksiani ja ohjasi minua tiedon hankinnassa. Aiheen valikoitumiseen vaikutti minun oma motivaationi ja henkilökohtaiset näkemykset aiheesta. Hermeneuttiseen eli tulkitsevaan tiedonintressiin liittyy myös tulkitsevat tiedonkeruun ja analyysin menetelmät, joita tässä tutkielmassa edustavat teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä ja laadullinen teorialähtöinen eli deduktiivinen aineiston analyysitapa. Tekstiä luettiin läpi moneen kertaan pyrkien ymmärtämään sen koko merkitys. Aineiston analyysivaiheessa pyrittiin tekemään myös tulkintoja ja ymmärtämään tutkimuskohdetta. (Aaltio & Puusa 2020, 170–173.)

Tutkielman luotettavuuteen vaikuttaa tutkijan kyky rakentaa toimiva tutkimusasetelma ja valita tutkimuksen kohderyhmä siten, että se vastaa tutkimuksen kysymyksenasettelua (Aaltio & Puusa 2020,173). Mielestäni tässä on onnistuttu hyvin. Informantit osallistuivat vapaaehtoisesti tutkimuksen tekoon vastaamalla haastattelupyyntöön sosiaalisessa mediassa. Informanteille oli asetettu tietyt kriteerit, jotka he täyttivät. He kaikki olivat työntekijätehtävissä ja he olivat työelämässä. Sain haastatteluun tutkimuksissa vähemmän tutkittujen ammattien edustajia, mikä osaltaan tuo uutta näkökulmaa kokemuksen tutkimukseen.

Aineiston kerääminen on tehty huolella, koska informantit saivat kertoa haastattelun aikana käsiteltävistä aiheista juuri sen verran, kuin heille itselleen oli mielekästä ja sopivaa. Haastateltavia ei johdateltu haastattelun aikana, eikä kiirehditty aiheesta toiseen, vaan haastattelussa vallitsi rauhallinen, rento ja keskusteleva ilmapiiri. Koska jokainen haastateltava kertoi omasta työstään, voidaan heidän antamiaan vastauksia pitää totuudenmukaisina ja luotettavina. Jokaiselle haastateltavalle esitettiin samat teemoihin liittyvät kysymykset, joten myös haastattelut keskenään olivat lähes yhteneväiset kysymysten osalta. Jokaiselle haastateltavalle esitettiin myös esiin tulleisiin seikkoihin liittyviä lisäkysymyksiä, mitkä vaikuttivat haastattelujen sisältöihin, tehden niistä ainutkertaisia kertomuksia. Aineiston analyysi tehtiin huolella. Analyysissa pyrittiin ymmärtämään asiat siten kuin haastateltavat ovat ne ilmaisseet. Yhden haastattelun ongelmatilanteen väärintulkintamahdollisuuden poissulkemiseksi kyseessä oleva tekstikohta lähetettiin haastateltavalle jälkikäteen asiatarvikkeeseen ja lähihoitajalta tarkistettiin oikeat termit, puhuttaessa hänen työstään. Näin varmistuttiin myös haastattelujen sisällön oikeellisuudesta.

Aineiston hankinnassa ja analysoinnissa on otettu huomioon eettiset seikat sekä henkilöiden oikeus anonymiteetin säilyttämiseen. Haastatteluun osallistuneille kerrottiin haastattelun aluksi se, kuinka heidän antamiaan vastauksia aiotaan käyttää, ja mitä haastattelutallenteille tapahtuu tutkielman valmistuttua. Haastattelun aikana informanteilta ei kysytty nimeä, ikää, asuinpaikkakuntaa eikä työnantajan nimeä. Haastattelut toteutettiin siis anonymisti ja aineisto raportoitiin siten, ettei haastateltavia ja heidän antamiaan vastauksia voida missään vaiheessa liittää haastateltuihin informanteihin. Heiltä pyydettiin haastattelun aluksi suullisesti tutkimuslupa ja suostumus vastausten käyttämiseen tutkielmassa ja tämä lupa myös nauhoitettiin samaan tallenteeseen kyseessä olevan haastattelun kanssa. Näin toimittiin, koska koronan vuoksi ei ollut mahdollisuutta kirjallisen luvan pyytämiseen. Heille kerrottiin myös, että he voivat missä tahansa vaiheessa perua luvan osallistua tutkielmaan. Tutkielman

eettisyys on huomioitu myös siten, että sen tulokset eivät palvele vain pienen intressiryhmän etua, eikä se loukkaa mitään ryhmää.

Kaikessa tekemisessä on pyritty totuudellisuuteen. Tutkimus on kokonaisuudessaan toteutettu asianmukaisesti ja hyviä tieteellisiä käytänteitä noudattaen. Tutkielmassa on nähtävissä myös tutkijan omaa oppimista. Tutkielman avulla ei pyritty yleistettävään tietoon, vaan tarkoitus oli syventää yksittäisen työntekijän kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistamista työelämän kontekstissa. (Aaltio & Puusa 2020, 178–179.)

4 TUTKIMUSTULOKSET

Teemahaastattelujen avulla hain vastauksia siihen, millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on, ja kuinka kokemuksen kautta hankittu osaaminen näkyy heidän työssään. Tässä luvussa käyn saatuja tuloksia läpi informanteittain. Jokaisesta haastattelusta on tuotu esiin kuvailun ja kertomuksen muodossa kaikki tutkielman tulosten esittämisen kannalta oleellinen tieto. Näistä kertomuksista pyrin löytämään yhteyden aiempien tutkimusten ja teoreettisen viitekehyksen kanssa. Informanttien osaaminen, joka on jaoteltu Väärälän (1995, 42–48), Hanhisen (2010, 79–84), Jokisen, Lähteenmäen ja Nokelaisen (2009a, 23–24) esittämän kvalifikaatioluokituksen mukaisesti, koottiin taulukkomuotoon kunkin alaluvun loppuun. Samaan taulukkoon nostin lisäksi sellaisia hyödyllisiä ominaisuuksia, joista on hyötyä informanttien työssä ja yleisesti myös työelämässä. Näistä taulukoista koostettiin yhteenveto, jossa näkyy eri haastatteluista esiin tullut samanlainen osaaminen ja ominaisuudet.

4.1 Informantit

Tähän tutkielmaan informantit etsittiin sosiaalisen median kanavia hyödyntäen (liite 1). Tutkielmaan valikoitui neljä eri alalla työskentelevää naista, joista on kerrottu tarkemmin alla olevassa taulukossa 2. Haastateltavat eivät esiinny tutkielmassa omilla nimillään, vaan heidät on nimetty juoksevan numeroinnin sijaan perinteisillä suomalaisilla nimillä. Tämä tapa soveltuu mielestäni parhaiten kuvailevaan, kertomusmuotoiseen tulosten esittelyyn. Eeva on ollut koko työuransa laborantin työtehtävissä. Hänelle työkokemusta on kertynyt yli 30 vuotta. Tällä hetkellä hän työskentelee noin 120 henkilön organisaatiossa. Jaana on luonnonvaratuottaja, jolla on ollut oma yritys noin kaksi vuotta. Hän työskentelee yksin. Samoin hieroja Päivi, toimii yrittäjänä, tehden yksin töitä. Hänellä on työkokemusta hierojan työstä

alle kaksi vuotta. Sanna opiskelee lähihoitajaksi, mutta tekee opintojen ohessa keikkatyötä eri asumisyksiköissä ja usealla eri työnantajalla. Hänellä on haastatelluista vähiten alan työkokemusta. Kaikki tutkielmaan osallistuneet edustivat samaa sukupuolta eli he olivat erikäisiä naisia varustettuna erilaisilla elämäkokemuksilla ja työhistorialla.

TAULUKKO 2. Informanttien taustatiedot

Ammatti	Nimi	Ikä	Työkokemus ko. työssä	Koulutus nykyiseen työtehtävään	Aiempi työkokemus
Laborantti	”Eeva”	yli 50	yli 30 vuotta	ammattikoulu, laboranttilinja 2 vuotta	Ei
Luonnonvaturuottaja	”Jaana”	yli 50	n. 2 vuotta	ammattitutkinto	Monipuolisesti, paljon
Hieroja	”Päivi”	alle 40	alle 2 vuotta	koulutetun hierojan ammattitutkinto	Kaupan alan työtehtäviä, sihteeri, liikunnanohjaaja ja personal trainer
Lähihoitaja	”Sanna”	alle 40	alle 1 vuosi	sosiaali- ja terveystieteiden alan perustutkinto, lähihoitaja	Taloushallinnon työtehtävät, kotiäiti, kaupan alan työtehtäviä

Jotta voimme ymmärtää haastatteluissa esille tulevaa osaamista, tulee meidän saada yleisellä tasolla ensin käsitys siitä, millaista työtä informantit tekevät, ja millaista osaamista heillä tulisi olla. Esittelen tässä lyhyesti ammattiopistojen tuottamat ammattikuvaukset sekä niihin liittyvät ammattitaitovaatimukset.

Laborantti tekee laadunvalvontaan, teollisuuden prosesseihin, tutkimukseen ja tuotekehitykseen liittyviä työtehtäviä. Hänen työtehtävänsä pitävät sisällään näytteiden ottamista ja niiden analysointia erilaisin menetelmin, sekä saatujen tulosten raportointia. Heidän tulee olla huolellisia, näppäriä, vastuuntuntoisia ja kielitaitoisia. Heillä tulee olla hyvät yhteistyö- ja

ongelmanratkaisutaidot, oman työn organisointitaitoa sekä halua kehittää itseään. (Saimaan ammattiopisto Sampo 2021a.) Luonnonvaratuottaja työskentelee luonnontuotteiden tuotteistamisessa keräten tarvittavat raaka-aineet luonnosta. Hänelle onkin tärkeää, että hän tuntee luonnon raaka-aineet, osaa kerätä niitä ja käyttää niitä elintarvikkeiden valmistuksessa ja hyvinvointituotteissa. Varsinaisia ammattitaitovaatimuksia alalle ei ole. (Sasky koulutuskuntayhtymä 2021.) Hierojan työnkuvaan kuuluu asiakkaiden lihasten ja lihasryhmien käsittely erilaisin ottein niiden rentouttamiseksi. Hänen työssään korostuvat vastuullinen päätöksenteko, vuorovaikutustaitojen hallinta sekä asiakaspalveluun ja palveluammattiin soveltuva asenne. (Satakunnan koulutuskuntayhtymä Sataedu 2021.) Lähihoitajan työssä korostuu työskentely ihmisten kanssa, jotka ovat eri elämäntilanteissa olevia asiakkaita ja potilaita. Hänen tehtävänsä on edistää asiakkaiden terveyttä, hyvinvointia sekä avustaa ja ohjata heitä arjen tilanteissa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä. Ammattitaitovaatimuksina lähihoitajan työssä ovat vastuullisuus, empaattisuus sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Lisäksi hänen tulisi olla paineensietokykyinen ja omata hyvä harkintakyky. Lähihoitajan työ on usein vuorotyötä. (Saimaan ammattiopisto Sampo 2021b.)

4.2 Kokemuksen kautta hankittu osaaminen henkilöittäin

Tässä luvussa kuvataan haastattelujen pohjalta henkilöittäin kunkin kokemuksen kautta hankittua osaamista. Tässä luvussa on myös avattu kuvailevasti haastattelut auki, jotta lukijat saavat perusteellisen ja kattavan kuvauksen tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä.

4.2.1 Laborantti Eeva

Eeva kertoi käyneensä peruskoulun jälkeen kaksivuotisen ammattikoulun laboranttilinjan. Hän on tehnyt koko työuransa laborantin työtehtäviä erilaisissa laboratorioissa tutkien muun muassa elintarvikkeita, mikrobiologiaa, vesistönäytteitä ja paperin fysikaalisia ominaisuuksia. Hänellä on siis monipuolinen työkokemus oman alansa työtehtävissä. Eevan tyypillinen työpäivä pitää sisällään erilaisia asiakkaiden ”valitusnäytteitä” (paperin fysikaaliset ominaisuudet). Paperin fysikaalisiin ominaisuuksiin kuuluu esimerkiksi paperin ja kartongin pak-suudet, jäykkyydet, vetolujuudet ja pintaominaisuudet. Nykyisessä työpaikassaan hän on

aloittanut noin 30 vuotta sitten. Hänen työpaikallaan on noin 120 henkilöä töissä, joista laborantteja on noin 45. Työpaikalla työskentelee paljon erilaisia tutkijoita, joiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä kollegoiden lisäksi.

Eevan mielestä laborantin työssä tarvitaan resilienssiä eli muutoksetta, ihmissuhdetaitoja ja ammatillista pätevyyttä. Hän pitää siitä, että hän voi siirtyä työstä toiseen nopeasti ja on valmiina aina uuteen. Hän mainitsi, että muutoksetta ja muutokset voivat toisille olla myös rasite. Hän totesi, että kaikille ei voi kesken työpäivän antaa kiireellisiä valituksia analysoitavaksi, koska he menevät ihan ”sekaisin” tällaisista muutoksista. Itse hän pitää haasteista ja hänellä on tunne, että voi antaa työnantajalle enemmän omaa osaamistaan, kun pääsee tekemään monipuolisesti töitä. Haasteiksi hän nosti kiireen ja yhteenkuuluvuusongelmat kollegoiden kesken. Hänen työpaikalleen on muodostunut kuppikuntia, mikä aiheuttaa kitkaa työyhteisössä. Tämä näkyy myös työnteossa ja osaamisen jakamisessa.

Positiivisena asiana Eeva mainitsee sen, että pystyy itse vaikuttamaan oman työhistoriansa rakentamiseen ja työpaikalla suhtaudutaan työtehtävien uudelleen järjestelyihin myönteisesti. Tämä on vaikuttanut positiivisesti työssä jaksamiseen ja viihtymiseen. Isossa työpaikassa hän näkee vahvuuksina sen, että voi itse vaikuttaa paljon omaan työhönsä ja sen sisältöön. Jos hänestä tuntuu, että voisi keksiä jotain uutta, niin siihen annetaan mahdollisuus hänen työyhteisössään. Työnsä parhaiksi puoliksi hän nimeää työn vaihtelevuuden sekä sen, että voi käyttää siellä hyväkseen kekseliäisyytään ja kädentaitojaan.

Eevasta jäi sellainen kuva, että hän on hyvin sitoutunut ja pitää työstään, sen tarjoamista haasteista ja monipuolisuudesta. Hän myös mielellään jakaa omaa osaamistaan työnantajalle sekä toisille työntekijöille. Hän kertoi toimineensa työpaikkaohjaajana ammattikouluoppi- laalle viime syksynä. Hän piti tätä mielenkiintoisena tehtävänä. Eeva mainitsi, että hänestä oli mukava kokemus, kun sai jakaa omaa työkokemustaan, myös sitä hiljaista osaamista, eteenpäin. Hän oli ylpeä siitä, että perehdytettävä opiskelija oppi työtehtävät niin hyvin, että pääsi heille töihin. Eeva kertoi, että hän on analyttinen henkilö, joka tykkää kokeilla asioiden tekemistä eri tavalla. Hän mainitsikin viettävänsä välillä ”nurinkurinpäiviä”. Analyttisenä luonteena hän myös arvioi toimintaansa usein janalla. Hän pitää myös rajojen kokeilusta.

Koska Eevalla on pitkä työkokemus, hänellä on myös näkemystä työelämän muutoksista. Hän kertoikin, että työelämään on tullut paljon uutta tietotaitoa ja inhimillisyyttä. Hän totesi myös, että

Jostain kumman syystä tää kehitys menee sillee, että ihmisillä on jo sisäsyntyistä, että ne tietää joistain asioista. Että ei niille enää oo ihmeellistä, että sulla on puhelin mistä sä voit katsoa ohjelmia. Tai muuta. Kun meidän aikana puhelin oli se, että siihen rällättiin sitä numerosarjaa ja muistettiin, niin sama työelämässäkkin on ihan samalla tavalla, että on tullut tietotaitoa.

Tiedon ja osaamisen jakamista osataan hänen mielestään jakaa hyvin eteenpäin, toisin kuin kymmenen vuotta sitten. Silloin kukaan ei kertonut mistään mitään, oltiin vain hiljaa. Ajateltiin, että työnantajan asia on ottaa selvää asioista. Eeva kertoi myös, että monia työtehtäviä videoidaan nykyään ja ”siellä näkyy pienet kultahippuset, että ai, tuon voi tehdä noinkin tai ton voi tehdä näinkin”.

Hän kertoi oppineensa nykyiset tehtävänsä siten, että vanhemmat työntekijät opettivat nuorempia. Eeva kertoi, että 80-luvulla hänen esimiehensä halusi työporukan koostuvan erikikäisistä työntekijöistä. Vanhemmat työntekijät tukivat osaamista ja nuoret oppivat ja opettelivat. Eeva käytti käsitettä ”tiedonvirta”. Työtä opeteltiin kirjoittamalla asioita ylös, opetelemalla, harjoittelemalla ja ottamalla valokuvia eri työvaiheista. Hän korosti myös sitä, että oli aikaa harjoitella annettuja oppeja käytännössä. Hän pitääkin tärkeänä, että annetaan aikaa ja tilaa oppia. Oppimisprosessia Eeva kuvasi siten, että ensin mallinnetaan, ja kun aikaa karttuu, sovelletaan opittua käytäntöön. Hänen mielestään ”itse tehtyjen virheiden kautta oppii hyvin”. Hän korosti myös, että opettavat asiat tulee pilkkoa pieniin osiin. Näin saa hyviä kokemuksia.

Kysyttäessä ongelmanratkaisutilannetta, jossa näkyy hänen työssä hankittua kokemustaan, Eeva kertoi kartonkijuomakuppinäytteestä. Kyseessä oli asiakasreklamaatio, joka koski kupin liimattua saumaa, joka oli auennut. Eeva leikkasi näytteet kartonkijuomakupista ja laittoi näytteen valmiiksi koneeseen. Laitteen tehtävänä on tiputtaa vesipisara näytteen päälle. Laitteessa olevan kameran avulla hän pystyy tarkkailemaan pisaran tippumista. Vesipisaran muotoa tarkkaillaan; onko se pyöreä vai lässähtääkö se. Sen avulla saadaan selville, miten kuppi on käsitelty. Eeva teki neljä pisaraa eri kohtiin ja sai ”mielenkiintoisia tuloksia”. Hän kertoi, että hänen tulee tietää, miten hän vie tästä tutkijalle tulokset. Hänen tulee tietää, mitä hän tekee. Hän ei esimerkiksi voi leikata näytettä paljain käsin, vaan hän miettii mitä tekee. Hänen tulee käyttää käsineitä, jotta näytteeseen ei tule sormenjälkiä. Sormenjälki voi pilata

koko analyysin. Hän päättää viedä kosketuskulmatietoa, jonka hän saa kosketuskulmamittauksella sähköisenä kamerasta. Mitä pyöreämpi pisara on, sen parempi. Eevan tulee tietää myös, kuinka monta tippaa näytteelle pitää tiputtaa, ja miten etäälle toisistaan ne tulee tiputtaa. Laborantti tekee päätelmät siitä, riittääkö tehty testaus vai pitääkö testausta vielä jatkaa. Eevan tulee selvittää testien avulla, missä valmistusvaiheessa virhe tuotteeseen on tullut. Onko vika raakakartongissa vai kupit päällystävän alihankkijan toiminnassa. Vaikka hän sai jo joitakin tuloksia tämän tutkimuksen perusteella, hän päätti kuitenkin vielä seuraavana päivänä jatkaa testejä toisen nesteen avulla. Vasta sen jälkeen hän laittaa tulokset eteenpäin. Eeva keskustelee tutkijan kanssa testituloksista, ja sen perusteella asiakasvalitus joko korvataan tai ei korvata. Korvauspäätös riippuu siitä, missä vika on ollut.

Eeva kertoi, että tämän laatuissa työssä hän tarvitsee päätelmien tekotaitoa, koska hänen pitää miettiä miten testaus olisi järkevintä toteuttaa. Testauksesta saatu tieto, jota viedään eteenpäin tutkijoille ja työnjohtoon, on kullanarvoista. Hän listaa tutkimustulokset ja kertoo ne eteenpäin. Koko tiedonkeruuprosessi tallennetaan. Siitä otetaan valokuvia liitteeksi. Eeva kokee, että hiljaisen tiedon merkitys on vähentynyt dokumentoinnin ansiosta. Hän kertoi myös, että ”muutama pisara ei käyttäytynyt kuten olisi pitänyt”. Aloitteleva laborantti olisi voinut poistaa ne tulokset, vaikka nekin pitäisi antaa. Pitää tietää mikä tieto on arvokasta. Työssä tarvitaan myös pitkäjänteisyyttä, pitää ymmärtää kemiaa, pintajännityksiä ja pisaranlukua. Hänen tulee tietää myös niistä nesteistä (liuotin, öljy, vesi), mitä testauksessa kulloinkin tulee käyttää. Pitää myös olla kiinnostunut työstään ja tuotteesta. Tutkijalta tulee laborantille tieto miksi ja mihin testejä tarvitaan, koska tutkijat ovat tehneet alkukartoituksen eli näyte on jo osittain tutkittu (poikkileikkaus jne.) siinä vaiheessa, kun se tulee laborantin työpöydälle. Tutkija pyysi Eevaa tekemään kosketuskulmamittauksen. Heillä on myös käytössä työohjeet ja tietty tapa toimia. Heidän yrityksensä laatupolitiikka edellyttää toimimista tietyllä tavalla. Tehdyn työn olisi voinut ehkä tehdä toisinkin, mutta tämä tapa oli kustannustehokkain, nopein ja helpoin tapa. Silloin käytetään sitä tapaa, eikä yritetä tehdä sitä vaikeamman kautta. Testien avulla haluttiin tietoa pinnan reagoinnista, eikä sitä tietoa saa muulla tavoin kuin tekemällä testi, kuten tässä se tehtiin.

Eevaa pyydettiin haastattelussa arvioimaan työn vaikeusastetta. Hänen mielestään työ vastasi vaikeusasteeltaan 7/10. Vaikeustaso 10 tarkoittaa sitä, että pitää soittaa apua tutkijalta ja ensin harjoitella. Hän antoi 7, koska piti ottaa 16 kappaletta rinnakkaismääriytyksiä. Yleensä

määrittämiä tehdä vähemmän. Tässä esille tulleesta osaamisesta työn tekemisen ja kokemuksen kautta on tullut suurin osa. Pitää osata käyttää laitteen tekniikkaa hyväkseen, ja kokeilemalla selvittää, milloin saa oikean tuloksen. Toki tietyt perusasiat on osattava eli niin sanottu nippelitieto ja tekniikka työn tekemiseen on tullut koulutuksen avulla. Eeva kertoi, että laitevalmistaja koulutti teorian ja käytännön silloin, kun tässä työssä käytettävä laite tuli heille. Tämän lisäksi tutkija, joka oli käyttänyt kyseistä laitetta, opetti miten työ tehdään. He tekevät yhteistyötä myös yliopistojen kanssa, koska heidän tarvitsemaansa koulutusta ei saa mistä tahansa.

Kun häneltä kysyttiin, pystyikö hän tunnistamaan omaa osaamistaan kertoessaan tästä työtehtävästä, hän vastasi ”tunnistin helposti”. Eeva tietää, että saa työn valmiiksi, mikä hänen mielestään mittaa osaamista. Hän myös pystyy tunnistamaan, että työ on tehty oikein. Hän osaa käyttää laitetta, hyödyntää laatuohjeita ja osaa käyttää työssään tarvittavia henkilösuojaimeja. Hänen mielestään kokemus kertoo oleellisuudet. Hän tietää miten työ tulee tehdä, osaa puhua näytteestä ja pärjää pienenkin näytteen kanssa. Hän kertoi myös, että voi tehdä työhönsä liittyviä päätöksiä itsenäisesti, mutta tekee yhteistyötä tutkijoiden, toisten laboranttien, kunnossapidon henkilöstön ja siistijöiden kanssa päivittäin. Eeva kuvaakin työtään vuorovaikutteiseksi.

Koska Eeva on luonteeltaan analyttinen ja tykkää tehdä asioita ”nurin kurin”, hän käyttää työssään hyväksi luovuutta. Hän totesi, että käsitöiden tekeminen, huovutus, näprääminen ja vanhemmilta peritty kiinnostus asioihin ja tutkimiseen auttavat myös työtehtävissä. Hän totesikin, että ”mitä enemmän luovuutta ruokkii, sen hauskeempaa on”. Eeva kertoi myös olevansa ylpeä työstään ja itsestään. Hän osaa tehdä asioita, tulee toimeen toisten kanssa ja kannustaa muita. Hän kertoi myös, että hän tykkää hassutella ja hullutella. Poikela (2005b, 27) on sitä mieltä, että työssä oppiminen vaatii uskallusta tehdä totut asiat toisin kyseenalaistamalla aiemmat käytännöt, kokeilla ja testata. On hienoa, että Eevan työssä tällainen menettely on mahdollista.

Eevan haastattelusta korostui työhön sitoutuminen, työstä nauttiminen ja positiivinen työviire. Hän on muutosketterä ja viihtyy haastavissa ja moninaisissa työtehtävissä. Hänen kanssaan jutellessa korostuivat työn itsenäinen luonne, mutta toisaalta myös sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitys. Haastattelussa tuli ilmi myös, että suurta osaa työstä säätelee tietyt

lainalaisuudet, työpaikan käytänteet ja laatukäsikirja. Hänen tulee kuitenkin osata soveltaa kaikkea tietoa ja osata valita tiettyyn työtehtävään parhaiten sopivat tavat toimia.

Tässä haastattelussa tuli näkyviin selvästi Illerisin (2017) teoksessa esitellyn **Jarvisin työpaikkaoppimisen mallin** eri osatekijät. Yksilön oma motivaatio vaikuttaa uuden oppimiseen, mutta myös sosio-kulttuurisen ja teknis-organisaation oppimisympäristön merkitys oli voimakkaasti läsnä. Eeva toi esiin vapauden tehdä ja kokeilla, itsenäisen päätöksenteon, sosiaaliset vuorovaikutussuhteet eri toimijoiden kanssa, mutta myös sen, että on paljon ohjeistusta ja laatuasioita, jotka tulee työssä ottaa huomioon. Työn sisältö, työnjako ja oman osaamisen käyttäminen työtehtävissä korostui myös. Työssä korostuu myös erilaiset tekniset taitovaatimukset. Ainoaksi työssä oppimista haittaavaksi tekijäksi kiireen lisäksi saattaa muodostua yhteisöllisyyteen liittyvät haasteet hänen omassa tiimissään, mikä vaikuttaa myös tiedon jakamiseen ja tiedonkulkuun. Eevan ongelmanratkaisutavassa tuli hyvin esiin myös **Deweyn** kuvailema **ongelmanratkaisuprosessi** (Miettinen 1998). Se näyttää tältä:

- 1) Lähtötilanne: Liimatun kupin sauma on auennut
- 2) Ongelman määrittely: Selvitetään mikä tämän liimauksen peittämisen on aiheuttanut
- 3) Tilanteen ehtojen tutkiminen: Miten lähdetään asiaa laboratoriokokeiden avulla selvittämään
- 4) Päätely: Valitaan käytettävät menetelmät
- 5) Työhypoteesin koettelu käytännössä: Toteutettiin suunnitellut laboratoriokokeet. Lopuksi vielä mietittiin sekä analysoitiin saatuja tuloksia, jotta voitiin varmistaa testien riittävyys ja tulosten luotettavuus. Tässä vaiheessa todettiin, että tehdyt testit eivät ole riittävät. Testien tekemistä päätettiin jatkaa, jotta saatiin täysi varmuus asiaan ja voitiin antaa luotettavat tulokset eteenpäin.

Tarkasteltaessa Eevan osaamista teorian valossa, huomataan että hänen osaamisensa koostuu tiedosta, taidoista ja kokemuksesta, joiden avulla hän kykenee yhdistämään tietonsa ja taitonsa toiminnaksi. Kuten Viitala (2005, 126) lisäisi asenteet osaksi osaamisen määritelmää, myös haastateltavan oma asenne tukee oppimista ja osaamisen lisäämistä. Eeva oli hankkinut osaamista ammatillisella koulutuksella, mutta myöhemmin myös erilaisten kurssien avulla. Hänellä on halu testata, kokeilla ja tehdä asioita erilaisin tavoin. Hän oppii myös tällä tavoin uutta. Jos ajatellaan vielä oppimisen sosiaalista aspektia eli vuorovaikutusta, kontakteja ja verkostoja, niin hän saa työssään keskustella työhön liittyvistä asioista niin työnjohdon, tutkijoiden kuin kollegoiden kanssa. Tällä tavoin kaikki vuorovaikutuksessa toistensa kanssa olevat voivat kasvattaa osaamistaan, mutta myös lisätä toistensa osaamista. Tämä vaikuttaa tiedon lisääntymiseen, mutta myös laajempaan tekemisen hallintaan. Tiedon ja

osaamisen lisääntyminen parantaa työstä suoriutumista ja hankitun tiedon käytäntöön soveltamista. Tämä tuli esiin ainakin Gustavssonin (2007) ja Tikkamäen (2006) tutkimuksissa. Eeva toi esiin muutosketteryyden käsitteen, jota hän tarvitsee työtehtävissään. Tämä kertoo siitä, että vahvan ammatillisen osaamisen ansiosta hän kykenee olemaan myös joustava ja muutoshaluinen. Hän sietää epävarmuutta ja uskaltaa hypätä uusiin tilanteisiin.

Koska Eeva on analyttinen luonne, hän myös reflektoi paljon omaa toimintaansa ja pystyy näin lisäämään omaa osaamistaan. Eevan toimintaan, taitoihin ja tietoihin vaikuttaa paljon se, että hänellä on realistinen käsitys itsestään. Myös hänen yksilölliset ominaisuutensa ohjaavat häntä kiinnostumaan uusista asioista, sekä ottamaan asioista selvää. Hän on myös erittäin motivoitunut ja innostunut ottamaan haasteita vastaan. Kuten Spencer ja Spencer (1993, 12–13) huomauttavat, osaaminen tulee ilmi, tai sitä tulisi arvioida aina suhteessa johonkin eli esimerkiksi työtehtäviin tai tavoitteisiin, myös Eevan osaaminen tuli hyvin esille ongelmanratkaisutehtävissä. Hän tiesi tarkkaan, mitä hänen tulee tehdä, jotta hän saa tarpeeksi tietoa analyysien avulla päätöksentekoa varten. Hän ei lopettanut työtään kesken tyytymättömyyden vajavaisiin tuloksiin, vaan hän jatkoi, kunnes saattoi olla varma tuloksista. Hänen kanssaan keskustellessa tuli ilmi rautaisen ammattitaidon lisäksi hänen laajat yleiset työelämäntaitonsa. Hän korosti haastattelussa myös käytännön kautta oppimista, virheistä oppimista ja sitä, että oppimiselle tulisi antaa aikaa ja tilaa.

Peilattaessa tässä tutkielmassa saatuja tuloksia aiempiin tutkimuksiin, havaittiin että Eeva oli samoilla linjoilla niiden Haldin-Herrgårdin (2003) tutkimukseen osallistuneiden kanssa, jotka eivät pitäneet hiljaista tietoa tärkeänä. Eeva totesi, että hiljainen tieto on menettänyt merkitystään, koska kaikki dokumentoidaan, videoidaan ja kuvataan. Hiljaisesta tiedosta on tällä tavoin tehty näkyvää. Eevan ammattitaito tulee esiin, kuten Nerkki-Saarisen (2006) tutkimuksessa, työsuorituksessa. Eeva miettii etukäteen, mitä hänen pitää tehdä ja millä tavoin hän pääsee tavoitteeseen. Hän ei myöskään jätä asiaa puolitiehen, vaan jatkaa näytteenottoa, kunnes voi olla varma oikeanlaisesta lopputuloksesta. Kuten hän totesi haastattelussa, aloitteleva laborantti olisi voinut esittää erilaisia tuloksia. Samoilla linjoilla hän oli Nerkki-Saarisen (2006) kanssa myös siinä, että kokemuksellisen osaamisen jakamiseen tarvitaan vuorovaikutusta, yhdessä tekemistä ja itse kokeilemista. Kuten Gustavssonin (2007) tutkimuksessa, myös Eeva improvisoi ja testailee erilaisia tapoja toimia työtehtävissä. Myös Eeva oppii virheistään, kuten Gustavssonin tutkimukseen osallistuneet prosessioperaattorit. Haastattelusta nousi esille alla olevaan taulukkoon 3 koottu osaaminen.

TAULUKKO 3. Eevan osaaminen ja hyödylliset ominaisuudet

Tuotannolliset ja tekniset kvalifikaatiot	Ammattitaito, päätelmien tekotaidot, pitkäjänteisyys, periksiantamattomuus, soveltaminen, oleellisuuksien löytäminen, analyttisyys, käden- taidot
Motivaatio- kvalifikaatiot	Työhön sitoutuminen, itseohjautuvuus, vastuullisuus, halu tehdä työ mahdollisimman hyvin, kiinnostus oman työn kehittämiseen, itsenäi- nen päätöksenteko, itsenäinen työote, omaan työhön vaikuttaminen
Mukautumis- kvalifikaatiot	Sopeutuminen työhön ja sen vaatimukseen, työajan ja työohjeiden nou- dattaminen, työtahtiin sopeutuminen, tunnollisuus, muutoksetteryys, valmius muutoksiin, epävarmuuden sietäminen, joustavuus
Sosiokulttuu- riset kvalifi- kaatiot	Vuorovaikutustaidot, sosiaalinen kyvykyys, ihmissuhdetaidot, yhteis- työkyvyt, halu jakaa osaamistaan, työyhteisöön sopeutuminen
Innovatiiviset kvalifikaatiot	Rutiineista poikkeavat toimintatavat, innovaatiot, kyky oppia jatkuvasti uutta ja kehittää omaa ammattitaitoaan, ongelmanratkaisutaidot, luo- vuus, tekee asioita rohkeasti uusin tavoin, kokeilee ja rikkoo rajoja, kekseliäisyys, improvisointi
Yleiskvalifi- kaatiot	Muutosresilienssi, oman toiminnan reflektointi ja analysointi, laajat yleiset työelämätaidot, oppimaan oppimisen taidot, oppimismotivaatio

4.2.2 Luonnonvaratuottaja Jaana

Jaana kertoi, että hänellä on monta eri tutkintoa vuosien varrelta. Hän on opiskellut ennen nykyiseen ammattiinsa valmistumista muun muassa tietojen käsittelyä ja liiketalouden mer- konomiksi. Nykyiseen työhönsä hän on suorittanut luonto- ja ympäristöalan perustutkinnon, ja tällä hetkellä hän opiskelee luonnonvarajalostajan ammattiopintoja. Nykyisissä työtehtä- vissään hän on toiminut noin kaksi vuotta, mutta työkokemusta hänellä on pitkältä ajalta. Hän on toiminut ennen nykyistä työtään muun muassa siistijänä, myyjänä kalatorilla, kahvi- lassa ja tehtaassa. Hän on aiemmin toiminut myös yrittäjänä. Hän on tehnyt aiemmin myös monipuolisesti myyntityötä niin ”face to face, bisnes to bisnes” kuin puhelinmyyjänä. Hän kokee, että oman osaamisen myynti on todella tärkeää. Tuotteet eivät mene kaupaksi, jos ei osaa myydä. Tällä hetkellä Jaana toimii yrittäjänä, koska alan työpaikkoja ei liiemmästi ole hänen kotiseudullaan. Hänen mukaansa nykyisessä työssä voi hyödyntää kaikkea aiempaa osaamista, koska suurin osa hänen aiemmasta työkokemuksestaan on elintarvikealalta. Hän kertoo:

Joo, kyllä niinku nyt huomaa sen, että tässä nykyisessä työssä on ollut apuna se tietotaito mitä tuolta on tullut matkan varrelta. Yllättävän paljonkin. Et nyt ku osaa vaan silleen ajatella, että oon aina aatellu, että näillä ei ole mitään merkitystä näillä aikaisemmilla, jos siirtyy uuteen työhön, mutta kyllä nyt niinku tässä työssä tää luonnonvaratuottajan työssä ehdottomasti on ollut apua näistä.

Jaana kertoi, että hänellä ei ole tyypillistä työpäivää, vaan kaikki päivät ovat erilaisia. Hänen työnsä on myös erittäin sesonkiluonteista, eli tammikuusta maaliskuulle hän pyrkii lomailemaan ja suunnittelemaan seuraavaa keruukautta ja uusia tuotteita. Huhtikuun ja toukokuun vaihteessa hän ryhtyy keräämään luonnosta villivihanneksia ja muita keruutuotteita. Niistä hän valmistaa erilaisia tuotteita myyntiin. Samaan aikaan alkaa myyntityö, jota tehdään joulun asti. Sen jälkeen hiljenee. Jaana tekee yrityksessä kaiken, myös paperityöt kirjanpitoa lukuun ottamatta. Hänen työtehtäviinsä kuuluu keruun ja myynnin lisäksi tuotteiden jalostus ja varastointi. Hän sanoo, että työssä on tärkeää kulkea koko ajan niin sanotusti tuntosarvet pystyssä tuotteiden kanssa. Niihin pitää tehdä koko ajan pientä hienosäätöä, ja miettiä, millaiset tuotteet menevät kaupaksi ja kiinnostavat ihmisiä. Tällä hetkellä hänellä on yksi pääraaka-aine, johon hän keskittyy. Lisäksi hän hyödyntää luonnosta saatavia kasveja ja sieniä. Itse asiassa sieniharrastuksesta lähtenyt innostus ohjasi hänet eteenpäin luontoalan opintoihin ja yrittäjyyteen.

Kysyttäessä, millaista osaamista luonnonvaratuottajan työssä tarvitaan, hän vastaa ”enemmän kuin mitä nyt on”, mutta hurtti huumori, pelle pelottomuus ja uskallus heittäytyä yrittäjäksi ovat hänen mielestään tärkeällä sijalla. Pitää olla itse kiinnostunut siitä mitä tekee. Hän toteaa, että luonto on jo tuotteistettu eikä pyörää kannata keksiä uudelleen. Hän miettii, onko hän joidenkin asioiden kanssa jo ”jälkijunassa”. Hän pohtii myös, että jos hän tekisi tätä työtä ”vieraalle”, perus- tai ammattitutkinto tukisi työn tekemistä. Yrittäjänä olemisen tueksi yrittäjän ammattitutkinto voisi olla varteen otettava vaihtoehto. Varsinaisesti työhön ei ole olemassa koulutusta, mutta käydyt koulut auttavat. Hän kertoi myös, että aluksi hän ei tunnistanut edes nokkosta, mutta koulutuksen kautta hän oppi paljon sellaista, mitä voi työssään hyödyntää. Tuon alun jälkeen tietotaitoa on kertynyt paljon, mutta edelleen hän harjoittelee omaa tekemistään. Jaanalla on paljon intoa ja ideoita, joita hän kehittää suunnitellessaan uusia tuotteita. Aluksi hän ajatteli, ettei hän osaa ideoida, mutta yllättyi siitä, että hänellä on päässään paljon ideoita, jotka jalostuvat koko ajan. Ideoita vaan tulee ja voi tehdä ”pyörän uudelleen”. Hän toteaaakin, että hänellä on ideapankki päässä. Ideat välillä herättävät jopa öisin. Jaana kokee ammattiylpeyttä ja on ylpeä ”lapsestaan” eli tuotteistaan. Tärkeiksi hän mainitsee tuotekortit, joiden avulla hän pystyy tekemään tasalaatuisia tuotteita systemaattisesti. Niihin kirjataan tuotteen reseptiikan lisäksi käytettävät työmenetelmät. Tietoisuus asioista kasvaa tekemällä, ja esimerkiksi edellä mainittujen tuotekorttien avulla hän tietää mitä tekee, missä järjestyksessä ja miksi.

Työtehtävät hän on oppinut ”kantapään kautta”, mutta työtehtävien oppimisessa ovat autta-
neet myös suoritettut työharjoittelut ja opinnot. Yrityksen perustamiseen ajoi vahva tarve
tehdä. Jos hän voisi tehdä jotain toisin, hän tekisi. Hän opiskelee koko ajan lisää alaa ja saa
lisää tietoa siitä, miten asioita pitää tehdä. Hän mainitsee myös haluavansa tehdä töitä yrit-
täjänä jatkossakin, vaikka alku yrittäjänä on sisältänyt kantapään kautta opettelua. Hän totesi
myös, että ”tämä kaikki opettaa”. Hän ajattelee tulevaisuuttaan yrittäjänä siten, että ”luulta-
vasti tämä ala työllistää vain 50 prosenttisesti ja myöhemmin pitää miettiä mitä jotain muuta
siihen rinnalle”. Tulee kuitenkin jatkossakin työllistämään itsensä yrittäjänä. Hän kokee, että
tuotteiden suunnittelu ja koeversioiden tekeminen on kivaa. Hän nauttii tuotteiden keräämi-
sestä ja myynnistä. Jaana toteaa, että alihankintainen tuotanto voisi olla hyvä vaihtoehto.

Kun sitten haastattelussa etenimme ongelmatilanteen pohtimiseen, Jaana kertoi pääraaka-
aineeseensa liittyvästä ongelmasta. Hänelle on kesällä tulossa kyseistä raaka-ainetta niin pal-
jon, ettei koko erä mahdu hänen autonsa kyytiin. Logististen ongelmien lisäksi hän joutuu
työssään pohtimaan sitä, kuka kerää sen kaiken ja kuinka hän kykenee käsittelemään raaka-
aineen riittävän tehokkaasti. Raaka-aine tulee keräämisen jälkeen pestä, pilkkoa ja pakastaa.
Tämä kaikki tuottaa paljon ongelmia, koska hänellä ei ole tuollaisen erän käsittelyyn tarvit-
tavaa kalustoa ja tiloja. Kun hänellä on ongelman kokonaisuus selvillä, hän lähtee pohtimaan
erilaisia vaihtoehtoja asian ratkaisemiseksi. Hänen tulee myös selvittää, kuinka paljon mi-
käkin vaihtoehto tulee maksamaan. Hän kuitenkin kertoi, että saa keväällä apukäsiksi alan
opiskelijan harjoittelijaksi, joka voi auttaa niin villiyrteiden keruussa kuin muissakin työhön
liittyvissä asioissa. Hän pohtii kuitenkin, kuinka hän pystyy opettamaan villiyrteitä harjoit-
telijalle samalla, kun hänellä alkaa kuumien sesonki keruussa ja myynnissä. Hänen työhönsä
liittyvät ongelmat ovat siis lähinnä tämän tyyliä.

Tyypillinen työpäivä voisi olla esimerkiksi sellainen, että hänellä on raaka-aine pöydällä
pullossa ja siitä pitäisi tehdä marmeladia. Kuvitteellisessa tilanteessa hänellä on siinä vai-
heessa joku raaka-aine loppu, esimerkiksi sitruunahappo tai tulee sähkökatko eikä hän pääse
keittämään tuotetta. Tällaisissa tilanteissa hyväkään ennakkosuunnittelu ei auta. Voi tulla
myös muunlaisia keskeytyksiä ja häiriötekijöitä, jotka voivat aiheuttaa suuriakin haasteita.
Elintarvikealalla on tärkeää, että pakastimesta sulatettu raaka-aine käytetään mahdollisim-
man pian, jotta lopputuote täyttää kaikki sille asetetut määräykset.

Ongelmanratkaisustaan hän kertoo, että

Mie aina siinä vaiheessa kun joku asia tulee niin mie mietin että no ok pystynkö mie tän ratkaisemaan, et onko sillä mitään merkitystä ratkaisenks mie tän. Jos ratkaisen sen niin mitä miun pitää tehdä. Miulla on yleensä aina semmonen että ok jos joku asia on ratkaistavissa niin mie ratkaisen sen ja jos ei se ole ratkaistavissa niin voiko sen jättää. Jos sen voi jättää, mitä haittaa siitä on. Miulla käy semmonen surina käy päässä siinä kohtaa, kun tulee joku tämmönen että mietin et noniin joo, nyt se mitä suunnittelin myyväni niin joo miulla oli ihan hirvittävä määrä oli sitä siirappia joka piti saada myyntiin ja se kaikki jäi kotiin. No, nyt sitä ei nyt myydä, ja se myydään seuraavalla kerralla. Sitte vaan on armollinen itelle että näin tehdään.

Ongelmienratkaisussa korostuvat pitkäjänteisyys ja organisointikyky. Elämä on opettanut häntä miettimään monta askelta etukäteen, ja hän suunnittelee usein vähän liian tehokkaasti ja tarkasti asioita. Jaana muun muassa mainitsi, että saattaa hoitaa yhden reissun aikana ”1000 hommaa”, mikä tiukentaa aikataulua. Hän on kuitenkin sitä mieltä, että koulun kautta hän ei ole oppinut ongelmanratkaisutaitojaan, vaan eletty elämä on opettanut. Hän mainitsee pitkäjänteisen ajatusmallin, jota noudatetaan ”kun sen aika on”. Kerran hänellä oli sellainen tilanne, että puhelin jäi kotiin ja puhelimesta oli kaikki oleellinen tieto siitä, missä hänen piti olla milloinkin. Puhelimesta oli tieto myös siitä, mihin hän oli menossa yöksi. Myös rahat olivat jääneet kotiin (olivat ilmeisesti puhelimen suojakuoressa). Hän mietti, jatkaako hän eteenpäin vai palaako kotiin. Hän päätti selvittää tilanteesta tavalla tai toisella. Hän ajoi huoltoasemalle ja pyysi saada soittaa. Hän soitti huoltoasemalta kotiin ja pyysi puolisoaan katsomaan puhelimesta yöpaikan yhteystiedot. Hän soitti myös yöpaikkaan ja sai kaverilta rahaa lainaksi. Hän pärjäsi kolme päivää koululla ilman rahaa ja puhelinta oman neuvokkuutensa ansiosta. Hän kuvaa tätä ongelmanratkaisuaan seuraavasti:

Ja tätä mie teen hyvin paljon täs yritystoiminnassa. Tää on nyt vähän semmonen erilainen ratkaisumalli, mutta ajatus siitä että näin mie teen koko aika. Että jos joku asia menee ei mee ihan kondikseen, että tapahtuu joku juttu niin silloin mie otan ja rupean mitä sit seuraavaksi eli katsen monta askelta eteenpäin. Niinku täs tapauksessa tein.

Vaikka hän sanoi, että elämä on opettanut toimintamallit, on se myös luonteessa. Haastattelun perusteella voisi sanoa, että hän on sisukas, neuvokas ja erittäin hyvät vuorovaikutustaidot omaava henkilö, joka selviää kiperistäkin tilanteista. Hän totesi itse edellisestä esimerkistä, että ”hyvin harvoin asiat ovat tappavan tärkeitä”. Hän myös totesi, että ”luoviminen on hyve, ei haitta”. Hän pohti, että asiat voisi tehdä myös toisin eli hän voisi olla järjestelmällisempi ja miettiä ennen kuin tapahtuu. Mutta samaan hengenvetoon hän sanoi, ettei se sovi hänen persoonaansa. Hän luottaa siihen, että hän luovii tilanteessa kuin tilanteessa. Hän jatkaa pohdintaa todeten, että niin ei kuitenkaan saisi olla, yllätyksiä ei saisi tulla. Pitäisi miettiä etukäteen. Suunnitelmallisuutta hän toivoo saavansa jostain lisää. Hän kokee ole-

vansa parhaimmillaan suunnitellessaan ja päättäessään asioista. Keskusteltiin hänen kanssaan myös stressistä ja siihen hän totesi, että ”stressitaso voi nousta korkealle ja se voi vaikuttaa myös toimintaan tai myyntiin”. Hän totesi, että stressitaso voisi olla matalampi, jos hän tekisi asioita toisin. Hän onkin harjoitellut tekemään listoja, ja hän pyrkii suunnittelemaan etukäteen, mutta kiire ja viime tipassa reissuun lähteminen haittaavat näiden listojen ja suunnitelmien toteuttamista. Tämä sama ennakkosuunnittelun tarpeellisuus tuli esiin myös Gustavssonin (2007) tutkimuksessa, jossa ongelmien tunnistaminen etukäteen tiedostettiin tärkeäksi.

Yrittäjyydestä puhuttaessa Jaana toteaa siitä olleen enemmän stressiä kuin todellista hyötyä. Hän kuitenkin kokee, että aiemman työnsä tiukkoja aikatauluja hän ei kaipaa. Työn vaihtelevuus on hänelle tärkeää. Talvella lomaillaan ja kevästä jouluihin tehdään välillä ympäripyöreitä työpäiviä. Hän kuitenkin kokee sen omaksi ”jutukseen”, samoin työstä saatavan positiivisen palautteen voimavarakseen. Positiivisesta palautteesta hän saa onnistumisen tunteen. Ihmiset pitävät hänen kättensä jäljistä. Yrittäjyydessä taloudellinen tilanne aiheuttaa kuitenkin eniten stressiä. Hän on toiminut yrittäjänä kuitenkin vasta suhteellisen vähän aikaa, eivätkä myynnit ole vielä riittävän isoja. Työnsä parhaita puolia itse työn lisäksi ovat uusien ihmisten tapaaminen ja itsenäinen päätöksenteko. Myyntitilanteissa ihmiset tunnustavat hänet, ja hän pääsee maistattamaan kehittämiään tuotteita tai kertomaan niistä ihmisille. Ihmiset ovat kiinnostuneita hänen työstään. Myyntitilanteissa hänen mielestään näkyy aiempi osaaminen ja kokemus parhaiten. ”Myynti tulee jostain vahvana”, hän toteaa. Hän tekee sen tietyllä tavalla ja osaa argumentoida. Jaana kokeekin myynnin omana vahvuutenaan.

Hän sanoi oppivansa uutta myös vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutustilanteista saattaa löytyä myös yhteistyökumppaneita, jotka tällä alalla ovat tärkeitä. Asiakkaiden lisäksi sosiaalisia vuorovaikutustilanteita tarjoutuu muun muassa tavarantoimittajien, tukkureiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa niin ”livenä”, kaupassa kuin sosiaalisessa mediassa. Työ tarjoaa hänelle elämään mielenkiintoista sisältöä, ja sen kyllä kuulee hänen äänestään haastattelun edetessä. Hän on työstään niin innostunut, että juttua riittää. Hän haluaa olla tärkeä ja tuottaa jotain uutta. Hän on tämän työn kautta luonut omaa identiteettiä uudella tavalla. Jaana kertoo, että ”vaikka lopettaisin työn huomenna, olen saanut silti toteuttaa unelmaani”. Alun perin tämä ei ollut hänelle unelma, mutta tiedon ja osaamisen karttuessa siitä on tullut sellainen. Hänestä välittyy into ja hehku uuden oppimisesta. Hän sanookin löytäneensä oman

juttunsa. Hän kuitenkin toteaa myös, että oppiminen jatkuu koko ajan eikä hän varmaan tule koskaan valmiiksi. Hän tunnistaa, ettei osaa vielä kaikkea, mutta osaa kuitenkin organisoida. Kysyttäessä työhön liittyvistä haasteista hän kertoo, että itselleen oudomman asian organisoimissa on haastetta, kun testataan ja katsotaan mitä tapahtuu. Hän kertoi, että työn tarttumiseen voi mennä aikaa, ja että hänellä on isot odotukset itselleen.

Kuten Eevan haastattelusta, myös tästä haastattelusta korostui innostus ja ammattilypeys omaa tekemistä kohtaan. Jaanakin syttyy haastavista ja moninaisista työtehtävistä. Jaanakin korosti työn itsenäistä luonnetta ja sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitystä. Kuten Eevan työssä, myös tässä korostuu oman motivaation merkitys, samoin rivien välistä oli luettavissa työhön liittyvät elintarvikealaa koskevat lait ja määräykset sekä ohjeistukset, joita tulee noudattaa kaikissa tilanteissa tuotteiden keruusta valmistukseen ja myyntiin saakka. Hän nauttii työstään, ja haastattelun kuluessa hän totesikin oikein poskien kuumottavan, silloin kun hän saa puhua työstään. Tässäkin haastattelussa **Jarvisin työpaikkaoppimisen mallin** (Illeris 2017) eri osatekijät tulevat hyvin esiin. Kuten totesin Eevan haastattelun kohdalla, myös tässä motivaation lisäksi oppimiseen vaikuttavat sosio-kulttuuriset tekijät ja teknis-organisaationaalinen oppimisympäristö. Oli mielenkiintoista huomata, kuinka paljon samaa näissä kahdessa työtehtävässä oli oppimisen kannalta, vaikka kyseessä oli täysin erilaiset työtehtävät ja organisaatiorakenteet. Toisessa oli kyse isosta paperialan organisaatiosta ja toisessa yksityisyrittäjästä. Kuten Eeva, myös Jaana toi esiin vapauden tehdä ja kokeilla, itsenäisen päätöksenteon ja sosiaaliset vuorovaikutussuhteet eri toimijoiden kanssa. Luonnonvaratuottajan työssä pitää osata yhtä ja toista, eli tekniset taitovaatimukset korostuvat tässäkin tehtävässä. Jaanan työssä oppimista haittaavana tekijänä voidaan nähdä yksin yrittämisen ja vertaisten vähyyden kenen kanssa keskustella omasta työstään, koska tällä alalla ei juurikaan kollegoiden kanssa voi keskustella kilpailun vuoksi. Kaikki saman alan yrittäjät eivät halua avata omaa toimintaansa, koska he pelkäävät toisten hyötyvän siitä. Jaana kuitenkin ajattelee, että hän puolestaan hyötyy siitä, jos joku on kiinnostunut hänen tekemisistään. Silloin hän tietää olevansa oikeilla jäljillä.

Jaanan osaamista teorian valossa tarkasteltaessa huomataan, että hänen osaamisensa koostuu koulussa opituista tiedoista, käytännön avulla hankituista taidoista ja kokemuksesta, josta osa on hankittu kantapään kautta. Hän kykenee hienosti yhdistämään tietonsa ja taitonsa tuottavaksi toiminnaksi. Jaanan oma asenne ja halu oppia uutta tukevat oppimista ja osaami-

sen lisääntymistä. Tiedon ja osaamisen lisääntyminen parantaa työstä suoriutumista ja hankitun tiedon käytäntöön soveltamista. Koska Jaanalla pulppuaa uusia ideoita lähes koko ajan, joita hän kehittää jatkuvasti niin keittiössään kuin mielessään, voidaan ajatella hänen olevan myös reflektiivinen luonteeltaan eli hän pohtii paljon tekemisiään ja miettii miten voisi asioita tehdä toisin eli paremmin ja kustannustehokkaammin. Se myös kehittää hänen omaa osaamistaan paljon. Jaanan yksilölliset ominaisuudet, uskallus, hurtti huumori ja pelle pelottomuus ohjaavat häntä uusien asioiden pariin rohkeasti. Lisäksi hän on lisäksi motivoitunut ja haluaa haastaa itseään. Nämä ovat niitä Spencer ja Spencerin (1993) osaamisen jäävuorimallin esiin tuomia yksilön ominaisuuksia, jotka vaikuttavat toimintaan, taitoihin ja tietoihin. Myös kyky heittäytyä rohkeasti ja laittaa itsensä likoon vaikuttavat hänen toimintaansa vahvasti. Ongelmanratkaisun kuvauksessaan hän kuvasi tilanteen, jossa hän pystyy hyödyntämään omia vahvuuksiaan. Vaikka asia ei tässä haastattelun aikana varsinaisesti ratkennutkaan, hänellä on niin vahvat ongelmanratkaisutaidot, pitkäjänteisyyttä, organisointikykyä sekä taito hoitaa monta asiaa samanaikaisesti, ettei minulle jäänyt epäilystäkään, etteikö tämä ongelma kevääseen mennessä ole ratkennut.

Haastattelussa esiin tulleessa ongelmatilanteessa lähdetään **Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun mallin** (Miettinen 1998) mukaisesti liikenteeseen tilanteen epävarmuudesta, vaikeudesta ja hallitsemattomuudesta.

- 1) Lähtötilanne: Pääraaka-aineen hankinta
- 2) Ongelman määrittely: Logistiset ja raaka-aineen käsittelyn ongelmat
- 3) Tilanteen ehtojen tutkiminen: Erilaisten vaihtoehtojen pohdinta ja kustannusvertailu
- 4) Päätty: Päädytään ottamaan alan harjoittelija auttamaan
- 5) Työhypoteesin koettelu käytännössä: On luultavaa, että keväällä viimeistään hän ryhtyy käytännössä testaamaan tämän ajatusprosessin toimivuutta. Vaikka ongelma ei ratkaisikaan tämän pohdinnan, analysoinnin ja suunnittelun avulla, oppii hän siitä joka tapauksessa jotakin. Hän saa siinä tapauksessa, kuten Miettinen (1998) kuvaa Deweyn oppimisprosessissa, epäsuoran oppimiskokemuksen, joka johtaa sellaiseen merkityksen luomiseen, jota hän voi käyttää resurssina tulevissa ongelmanratkaisuprosesseissa.

Peilattaessa tässä haastattelussa esille tulleita asioita aiempiin tutkimuksiin, havaittiin että Jaanalla on tapana oppia tekemällä, epäonnistumalla ja onnistumalla, kuten Tikkamäen (2006) tutkimustuloksissa, joissa painottui käytännönläheisten töiden merkitys oppimiseen. Siinä tärkeällä sijalla ovat muun muassa tekemällä oppiminen, käytännönläheisyys, toiminnallisuus, uuden tiedon prosessointi ja oppijan oma aktiivisuus. Lisäksi Jaanan työnteon

tavoissa on havaittavissa samanlaista toimintaa kuin Gustavssonin (2007) tutkimukseen osallistuneilla prosessioperaattoreilla, jotka ongelmatilanteissa puuttuvat asiaan ja käsittelevät ne nopeasti. Hekin tekevät nopean analyysin tapahtuneesta, miettivät mitä mahdollisesti aiemmin on tehty vastaavissa tilanteissa, ja sitten he toimivat. Tämä tuli Jaanalla esiin tilanteessa, jossa vaadittiin nopeaa ajattelua ja toimintaa lompakon ja matkapuhelimen jäätyä kotiin. Kääntyäkö takaisin vai jatkaa matkaa ja koittaa järjestää asiat hyvin päin. Kaikki eivät kykene toimimaan tällä tavoin vastaavissa tilanteissa. Kuten Jaanan kanssa keskusteltiin, olisi hyvä välttää tällaisia tilanteita ennakkosuunnittelun avulla. Silloin ei tarvitsisi improvisoida. Kuten Gustavssonin (emt.) tutkimuksen prosessioperaattorit, myös Jaana toimii epäroimättä. Hän ottaa asiat omiin käsiin eikä jää tumput suorina seisomaan paikalleen. Hän ratkaisee eteen tulevat ongelmat ja jatkaa eteenpäin. Voisiko tästä päätellä, että myös Jaana hallitsee työtään mukautuvan oppimisen avulla kuten prosessioperaattorit edellä mainitussa tutkimuksessa? Siinä tapauksessa oppiminen koskisi työn hallintaa ja hänellä olisi mahdollisuus kehityslähtöiseen ja laaja-alaiseen oppimiseen. Kuten aiemmin toin jo esille, Gustavssonin (emt.) tutkimuksessa tuodaan esille myös ajatus siitä, että ongelmien tunnistaminen ajoissa, jo ennen niiden syntymistä, olisi paras tapa toimia. Voidaan kuitenkin pohtia, synnyttäisikö se samalla tavalla uusia oivalluksia ja oppimista, kuin tällä tavoin ongelmia ratkomalla. Lisäksi haastattelusta nousi esille alla olevaan taulukkoon 4 koottu osaaminen.

TAULUKKO 4. Jaanan osaaminen ja hyödylliset ominaisuudet

Tuotannolliset ja tekniset kvalifikaatiot	Ammattitaito, monipuolinen aiempi työkokemus, jota voi hyödyntää tässä työssä, tuotetietous, koulutuksen avulla hankittu teoriaosaaminen, pätevyys, myyntitaidot, argumentointitaidot, organisointitaito
Motivaatiokvalifikaatiot	sosiaaliset (asiakaspalaute ja hyväksyntä) ja taloudelliset (taloudellinen turvallisuus ja kustannustehokkuuteen pyrkiminen) motivaatiotekijät, itseohjautuvuus, itsenäisyys, halu tehdä työ mahdollisimman hyvin, vastuullisuus, työhön sitoutuminen, pitkäjänteisyys
Mukautumiskvalifikaatiot	Muutosketteryys, luoviminen tilanteissa, sopeutuminen työhön ja sen vaatimuksiin, työajan ja työohjeiden noudattaminen, työtahtiin sopeutuminen, improvisointi, ”multitaskaaja”
Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot	Vuorovaikutustaidot ja sosiaalinen kyvykkyys
Innovatiiviset kvalifikaatiot	Kyky oppia jatkuvasti uutta ja kehittää omaa ammattitaitoaan, ongelmanratkaisutaidot, luovuus, halu kokeilla rohkeasti uutta, tekemisen meininki, innovatiivisuus, kiinnostus oman työn kehittämiseen ja uuden oppimiseen
Yleiskvalifikaatiot	Oman toiminnan reflektointi, huumorintaju, pitkäjänteisyys, oppimismotivaatio, oppimaan oppimisen taidot

4.2.3 Hieroja Päivi

Päivi valmistui koulutetuksi hierojaksi vuoden 2020 helmikuussa, jonka jälkeen hän on toiminut hierojana työllistäen itsensä. Lisäksi hän ohjaa erilaisia jumppia ja tekee personal trainerin työtehtäviä. Hän ehti tehdä liikunta-alan työtehtäviä 5 vuotta ennen hierojaopintojen aloitusta. Aiemmin hän on toiminut sihteerinä sekä kaupan alan työtehtävissä. Aiemmalta koulutukseltaan Päivi on asiakaspalvelun ja markkinoinnin merkonomi. Hän on suorittanut liikunnan ammattitutkinnon ja siinä samalla hankkinut personal trainerin pätevyyden. Hän toteaaakin, että aiempi koulutuspolku on luonut hyvän pohjan hierojan työtehtäviin, joissa tarvitaan monipuolista osaamista.

Hierojan työtehtävissä tarvitaan hänen mukaansa asiakaspalvelukokemusta, omien palveluiden markkinointiosaamista, ihmistuntemusta, anatomian ja fysiologian tuntemusta ja ylipäättään ihmisen kokonaisvaltaisen fyysisen olemuksen hallintaa. Hänen tulee tietää työssään mistä mikäkin johtuu. Työssä täytyy olla myös hyvät vuorovaikutustaidot. Eniten Päivi kokee liikunta-alan kokemuksesta olleen hyötyä nykyisessä työssään. Hän kertoi, että hierojan ammattitaito rakentuu siten, että perusteet saadaan koulutuksesta ja tätä osaamista syvennetään tekemällä. Hierottaessa tietämys syvenee. Koulussa hierontatekniikoita opeteltiin mallintamalla opettajan käytännössä näyttämiä asioita. Sen jälkeen niitä harjoiteltiin tekemällä asiakashierontoja. Päivi sanoikin, että jokaisesta tilanteesta oppii jotain uutta. Keskustelussa tuli esiin myös se, että koskaan ei voi olla valmis, vaan tulee uusia tekniikoita, apuvälineitä, ja pitää pysyä niin sanotusti ajan hermolla sekä olla valmis oppimaan uutta koko ajan.

Tyypillinen työpäivä alkaa töihin saapumisella. Hän laittaa kaikki sinä päivänä tarvitsemansa tavarat valmiiksi paikoilleen ja valmistele hierontapöydän ensimmäistä asiakasta varten. Sen jälkeen hän ottaa kyseisen päivän asiakaskortit esiin, ja käy ne läpi. Niistä hän näkee mitä aiemmin on tehty, mitä tänään on suunniteltu tehtäväksi, ja millä tavoin. Asiakkaita hoidetaan suunnitelman mukaan, mutta myös kysymällä ennen hoidon aloittamista kehon tuntemuksia. Joskus suunnitelmaa pitää muuttaa alkuperäisestä suunnitelmasta. Päivin päivä koostuu asiakastöistä ja niiden väleissä tehtävistä valmistelutehtävistä, joita ovat muun muassa hoitopöydän valmistelu ja desinfiointi. Hän myös päivittää asiakaskortteihin tarvittavat tiedot, jotta seuraavalla kerralla on helpompi jatkaa kyseisen asiakkaan hoitoa. Asia-

kaskortista on myös hyvä tarkistaa, mitä on tehty milloinkin ja mitä on sovittu jatkosta. Työpäivän päätteeksi hän siivoaa työtilan ja laittaa paikat valmiiksi seuraavaa päivää varten. Tarpeen mukaan hän vie pyykit (pyyhkeet) pesuun.

Päiville tuli kerran uusi asiakas, joka oli käynyt ensin lääkärissä ja tuli sitten hierojalle diagnoosilla [poistettu tietosuojasyistä], joka aiheutti hänelle muun muassa tylppää kipua pakarassa. Alkuhaastattelujen ja tutkimusten jälkeen Päivi päätyi hieromaan asiakasta klassisilla hierontaotteilla. Seuraavalla viikolla asiakkaan tullessa uudelleen hierontaan hänellä oli hierottu alue mustana. Asiakas hierottiin sillä kertaa hellävaraisesti ja kysyttiin myös lupaa konsultoida opettajaa tässä vaiheessa. Opettaja antoi neuvoja ja vinkkejä. Lisäksi Päivi ohjasi asiakkaan lääkärille, sillä asiakas ei kuitenkaan ollut kipeä kyseessä olevalta alueelta. Lääkärikäynnillä selvisi, että kipulääkkeet aiheuttivat mustelmien syntymisen jopa pienestä kohusta. Lääkitys purettiin eikä mustelmia syntynyt enää jatkossa. Jatkohoidot mentiin hieromalla, lämpöhoidolla ja kylmähoidolla sekä kinesioteipillä.

Päivi sanoi, että hierojalla täytyy olla uskallus ohjata asiakas eteenpäin lääkäriin tai kiropraktikolle. Hänen työssään on tärkeä ymmärtää eri sairauksia, myös ihosairauksia. Hänen tulee tietää, onko sairaus hengenvaarallinen vai ei. Heidän tuleekin aina uuden asiakkaan kohdalla selvittää, onko hoidolle estettä vai voiko asiakasta hoitaa. Tämän selvityksen jälkeen mietitään, millä tavoin voidaan hoitaa, jos varsinaista estettä hoidolle ei ole. Työssä korostuvat asiakaspalvelutaitojen, vuorovaikutustaitojen lisäksi empaattisuus sekä asiakkaan huomiointi. Hierojan ammattitaidon yksi tärkeimpiä osa-alueita on tekniikoiden hallinnan lisäksi anatomian ja fysiologian tuntemus. Lisäksi verenkierron ja hermoston ymmärtäminen on oleellista heidän ammatissaan. Päivi korosti liikunnan ammattitutkinnon hyödynnettävyyttä, koska siellä opiskeltiin jonkin verran samoja asioita. Lisäksi liikunnan ammattitutkinnosta saatua osaamista voi hyödyntää asiakkaiden kotikuntoutusohjeiden laadinnassa. Edellä kuvatussa haasteellisessa tilanteessa hän kertoi käyttäneensä hyväksi asiakkaan tutkimuksen ja haastattelun yhteydessä saamia tietoja sekä osaamistaan ja kokemusta vastaavista tilanteista. Myös asiakkaan diagnoosi helpotti ymmärrystä.

Tärkeintä hänelle on, että asiakas saa mahdollisimman nopeasti apua ja hänet saadaan mahdollisimman kivuttomaksi. Tämän edellä mainitun tapauksen olisi voinut hoitaa myös laser- tai ultraäänilaitteella, mutta ne ovat isoja investointeja, ettei Päivillä vielä tällä hetkellä ole

mahdollista hankkia niitä. Hän kertoi, että laserlaitteella asiakasta voitaisiin hoitaa syvem-
mältä kuin mihin hieronnalla päästään. Kysyttäessä kuvatun tilanteen vaikeusastetta Päivi
arvioi sen olevan ”ei vaikein, muttei helpoinakaan. Semivaikea.” Paras asiakaspalaute on se,
että asiakas lähtee hoidosta tyytyväisenä ja palaa uudelleen.

Haastattelussa hän kertoi oppineensa ongelmatilanteessa kuvatun työtehtävänsä

Ensinnäkin opiskelemalla hyvin niinku vahvasti sen pohjatiedon ja taidon sinne ja sen jälkeen
oikeastaan niinku tekemällä et jokaisesta tilanteesta oppii aina jotakin, jokaisesta uudesta sai-
raudesta mikä tulee vastaan sie opit varmasti jotakin uutta. Niin ihan vaan tää on vähän sem-
monen, voisko sanoa joittenkin mielestä jopa tylsä vastata näin, mutta tekemällä.

Kysyttäessä, miltä tuntui kertoa omasta työstään tässä haastattelussa, hän vastasi ”aika mu-
kavaa”. Hän koki ammattiylpeyttä siitä, että sai autettua ongelmantilanteessa kuvattua asia-
kasta. Hänellä ei mennyt ”sormi suuhun ja pakka pysyi kasassa”. Hän osasi ratkaista ongel-
man, ja voi jatkossakin hoitaa vaikeita tapauksia. Hän muisti, että koulussa oli käyty läpi
kyseessä olevaa vaihua ja hän periaatteessa tiesi mitä hänen tulee tehdä. Hän kuitenkin halusi
varmistaa asian vielä opettajalta. Hän ei ymmärtänyt sitä, miksi asiakas oli saanut mustelmia,
mutta osasi ohjata asiakkaan lääkärille. Kysyttäessä oman osaamisen tunnistamisesta Päivi
sanoi, että ”Oikeastaan en voi sanoa, että olis vaikeeta tunnistaa omaa osaamista. Tässä työssä on
pakko aina vähän peilata ihteänsä joka päivä mitä mie tein oikein ja missä mie vois in parantaa.”

Hän kokee työssään ammattiylpeyttä ja osaa arvostaa saamaansa koulutusta, joka oli laaja ja
hyvä. Hän pystyy myös luottamaan omaan osaamiseensa. Hänen mukaansa osaaminen tulee
parhaiten näkyviin akuuteissa ongelmissa. Hän arvostaa omaa monipuolista osaamistaan
sekä ammattitaitoaan, joka näkyy siinä, että asiakas kokee tullessa kuulluksi, autetuksi ja
palaa takaisin.

Päivi tekee pääsääntöisesti työhön liittyvät päätökset itsenäisesti. Joissain tapauksissa hän
tarvitsee lääkärin luvan hieronnalle. Näin on esimerkiksi, jos asiakas tulee alle viisi vuotta
aiemmin sairastetun syövän jälkeen hierontaan. Silloin hän ei hoida asiakasta ilman lääkärin
konsultaatiota. Hän tarvitsee tiedon voiko asiakasta hieroa, ja jos voi, niin millä tavalla. Hän
on päivittäin vuorovaikutuksessa pääasiassa asiakkaiden kanssa ja harvemmin kollegoiden
ja kiropraktikoiden kanssa. Kollegoilta ja kiropraktikoilta hän saa ”vinkkivitosia” ja hänen
työssään korostuu työverkostojen tärkeys, joita voi suositella asiakkaille tarvittaessa. Esi-
merkkinä hän mainitsee kiropraktikon, jolle hän välillä ohjaa asiakkaansa. Hänen työssään

voi työverkostojen kanssa keskustella vain ongelmatilanteista, koska GDPR-tietosuoja-asetus kieltää keskustelun asiakkaista. Hän sanookin, että ”vaivasta voi keskustella, muttei asiakkaasta. Pitää ylipäätään aina miettiä tarkkaan, mitä voi puhua ja mitä ei”.

Päivin haastattelussa nousi selkeästi esiin laaja tietämys ja teoreettinen osaaminen. Hänellä oli myös erittäin syvä koulutuksen avulla hankittu pätevyys ja ammattitaito hierojan työtehtäviin. Hänellä oli tarve tehdä työ mahdollisimman hyvin. Lisäksi haastattelusta nousi esiin vahva halu auttaa asiakasta, empaattisuus, ihmistuntemus, vuorovaikutustaidot ja sosiaalinen kyvykkyys. Vahvana esiin tuli myös halu oppia uutta, kehittää itseään sekä analysoida omaa toimintaa. Hän kuunteli herkällä korvalla asiakasta, ja halusi toki myös yrityksensä menestyvän, mikä takaa taloudellista turvallisuutta.

Tarkasteltaessa Päivin haastattelussa esille tulleita seikkoja teorian ja aiempien tutkimusten valossa huomataan yhtäläisyyksiä Tikkamäen (2006) tutkimukseen, jonka tuloksista nousi esiin tekemällä oppiminen ja käytännönläheisyys. Kuten Tikkamäen tutkimuksessa, myös Päivillä oppiminen ja työssä kehittyminen vaativat omaa aktiivisuutta ja tekemisen reflektointia, eli oppijan oma aktiivisuus on tärkeällä sijalla oppimisprosessissa. Oppiminen on näin ollen henkilön omalla vastuulla. Kuten Päivi totesi, ”jokaisena päivänä oppii jotain uutta”. Oppimisprosessissa korostuu siis myös reflektiivisten prosessien merkitys eli omaa tekemistään tulisi aktiivisesti reflektoida.

Päivi pystyy käyttämään työssään hyväksi aiemmin hankittua tietämystä ja osaamista, joka helpottaa kokonaisuuden hahmottamista. Tästä samasta kirjoittivat Lehtinen ja Palonen (2011) artikkelissaan. Siinä tuotiin esiin asiantuntijoiden kyky hyödyntää aiempaa tietämystään ja kokemukseen perustuvaa mahdollisuutta nähdä kokonaisuuksia tehokkaammin kuin noviisit. Samoin he voivat käsitellä tehokkaammin aiempaan kokemukseen perustuvaa tietoa suorituksen tai ongelmanratkaisun aikana, mikä tuli esille myös Päivin haastattelun aikana. Hän yhdisteli hienosti anatomiatietämystä, liikunnan ammattitutkinnosta saatua osaamistaan, kuin hierontaan liittyvää osaamistaan kertoessaan asiakaspalvelutilanteista, joita hänen työssään on tullut vastaan. Samoin hän pystyi hyödyntämään osaamistaan ja tietämystään ratkaistessaan eteen tullutta ongelmatilannetta.

Päivin työssä korostuivat myös **Jarvisin työpaikkaoppimismallin** (Illeris 2017) mukaiset näkökulmat selkeästi. Näkyviin tulivat niin työntekijän pätevyysvaatimukset, työn sisältö,

mahdollisuus itsenäisyyteen, pätevyyksien käyttäminen kuin sosiaalinen vuorovaikutus. Samoin siinä nousi esiin työidentiteetin merkitys, työpaikan käytännöt ja oppimiskonteksti. Sosiokulttuurista oppimisympäristöä hänen työssään edustavat asiakkaat, mutta myös erilaiset työssä esiin tulevat normit, arvot ja perinteet. Työverkostot olivat myös tärkeällä sijalla. Päivin oppimisprosessi näkyy hänen tietoisuutenaan, sosiaalisessa taustassa, tilanteissa, taustoissa ja tulevaisuuden näkymissä. Se näkyy myös hänen työkokemuksessaan ja koulutuksessaan.

Peilattaessa Päivin kohtaamaa ongelmatilannetta **Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun malliin** (Miettinen 1998) havaitaan niissä yhtäläisyyksiä.

- 1) Lähtötilanne: asiakas, joka on edellisen käynnin jälkeen saanut pakaransa mustaksi
- 2) Ongelman määrittely: Mikä aiheutti pakaran mustumisen
- 3) Tilanteen ehtojen tutkiminen: Päivi mietti mikä olisi voinut vaikuttaa asiaan
- 4) Päättely: Päivi päätti toimia tietyllä tavalla eli hänellä oli alustava suunnitelma ongelman ratkaisemiseksi.
- 5) Työhypoteesin koettelu käytännössä: Koska tilanteessa oli kuitenkin myös toimitettava, hän pyysi lupaa konsultoida opettajaa ja hän ohjasi asiakkaan lääkärille. Lisäksi hän päätti hieroa hellävaraisesti asiakasta sillä kertaa. Voidaan todeta, että Päivin ajatusprosessi ja toiminta tuottivat oikeanlaisen lopputuloksen ja asiakkaan ongelmaan saatiin ratkaisu.

Haastattelusta löydettiin lisäksi taulukkoon 5 koottu osaaminen ja hyödylliset ominaisuudet.

TAULUKKO 5. Päivin osaaminen ja hyödynnettävät ominaisuudet

Tuotannolliset ja tekniset kvalifikaatiot	Ammattitaito, koulutuksen avulla hankittu pätevyys, laaja tietämys ja teoreettinen osaaminen, aiemman työkokemuksen hyödyntäminen nykyisessä työssä, asiakaspalvelutaidot, markkinointiosaaminen, hierontatekniikoiden hallinta, ongelmanratkaisutaidot
Motivaatiokvalifikaatiot	Halu tehdä työ mahdollisimman hyvin, kiinnostus oman työn kehittämiseen, sosiaaliset (asiakaspalaute) ja taloudelliset (taloudellinen turvallisuus) motivaatiotekijät, itseohjautuvuus, itsenäisyys, itsenäinen päätöksenteko
Mukautumiskvalifikaatiot	Sopeutuminen työhön ja sen vaatimuksiin, työajan ja työohjeiden noudattaminen, työtahtiin sopeutuminen, tunnollisuus, muutoksetteryys
Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot	Vuorovaikutustaidot ja sosiaalinen kyvykkyys, empatia, ihmistuntemus
Innovatiiviset kvalifikaatiot	Kyky oppia jatkuvasti uutta ja kehittää omaa ammattitaitoaan
Yleiskvalifikaatiot	Oman toiminnan reflektointi ja analysointi, muutosvalmius, oppimismotivaatio, oppimaan oppimisen taidot

4.2.4 Lähihoitaja Sanna

Sanna opiskelee tällä hetkellä lähihoitajaksi ja tekee ”keikkaa” siinä samalla. Ihan noviisi hän ei kuitenkaan työmarkkinoilla ole, sillä hän on tehnyt kaupan alan työtehtäviä sekä kirjanpitäjän työtä. Hän on opiskellut liiketaloutta ensin merkonomiopintojen, ja myöhemmin tradenomiopintojen aikana. Lisäksi hän on käynyt taloushallinnon ammattitutkinnon kirjanpidon osaamisalalta. Taloushallintoala ei kuitenkaan tuntunut omalta ja hän lähtikin sitten opiskelemaan sosionomin opintoja, joita hän ehti suorittaa noin puoli vuotta. Sekään ei ihan vastannut sitä, mitä hän työltään halusi. Vuosien saatossa hankittu kokemus erityislasten äitinä sai hänet miettimään lähihoitajan työtehtäviä ja niiden mielekkyyttä. Hän hakeutui opiskelemaan lähihoitajaksi ja valmistuu tämän vuoden lopulla. Opintoihin liittyy paljon käytännön harjoittelua erilaisissa työpaikoissa. Hän onkin tehnyt viime syksystä alkaen työharjoitteluja muun muassa mielenterveys- ja päihdekuntoutusyksikössä, kehitysvammaisten yksikössä ja vanhusten palvelutaloissa. Viime vuoden joulukuusta alusta asti hän on tehnyt myös lähihoitajan keikkatyötä erilaisissa alan työpaikoissa.

Tyypillinen työpäivä noudattaa tiettyä kaavaa, oli hän sitten töissä vanhusten palvelutalossa tai mielenterveyskuntoutujien parissa. Esimerkiksi aamuvuorossa hän vaihtaa työvaatteet päälle, laittaa ”maskin” sekä pesee ja desinfioi kätensä. Sen jälkeen hän kuittaa avaimet ja kuuntelee aamuraportin, joka liittyy vuoronvaihtoon. Yöhoitaja kertoo aamuvuoroon tulevalle siitä, miten yö on sujunut ja missä vaiheessa aamutoimissa ollaan menossa kenenkin asukkaan kanssa. Tästä aamuvuoroon tullut tietää miten omaa vuoroaan aloittelee. Aamuvuorossa hoidetaan tämän jälkeen asukkaiden aamurutiinit, jotka ovat samalaiset kuin kennellä tahansa kotona. Se ei siis poikkea juurikaan siitä, mitä Sanna on omien lastensa kanssa kotona tehnyt, eli aamupesut, hampaiden pesu, hiusten harjaaminen, pukeminen tai siinä avustaminen, wc-käynneissä avustaminen, vaippojen vaihto ja niin edelleen. Aamutoimien jälkeen asukkaat viedään yhteiselle aamupalalle, asukas syötetään tarvittaessa ja hänelle annetaan lääkkeitä. Tilanteen mukaan asukkaat ohjataan aamupalan jälkeen päivän puuhiin. Päivä kuluu puuhastellessa erilaisia askareita, joita voi olla esimerkiksi asukkaiden kanssa lautapeliä pelaaminen ja vuoteiden sijaaminen. Se voi olla myös jotain erityistä, kuten asukkaan vieminen pilkille, asiakkaan toiveesta. Loppuvuorosta annetaan iltavuoroon tuleville raportti päivän kulusta. Tämän raportin lisäksi tietokoneelle kirjataan kaikki vuoron aikana tehty mahdollisimman tarkasti ajatuksella ”mitä ei ole kirjattu, ei ole tehty”.

Kysyttäessä, miten Sanna on hankkinut työssä tarvittavaa osaamista, hän mainitsee omat lapsensa, joita hoitaessa on saanut harjoitella työssä tarvittavia perustaitoja, joita ovat esimerkiksi nuo aiemmin luetellut aamutoimet. Syksyllä suoritettu harjoittelu opetti myös paljon. Yhtenä asiana hän mainitsee vieraan ihmisen suihkutukset (peseytyminen). Vanhuspuolella osaamista tuli muun muassa vuoteessa olevien käsittelyyn ja kehitysvammapuolella erilaisten apuvälineiden käyttöön. Työharjoitteluissa hän on oppinut paljon lähihoitajan perustehtäviä. Suurin osa on siis tullut käytännön työn kautta, sekä kotona lasten kanssa vieteistä vuosista. Hän kehui koulusta saatua ergonomiakoulutusta hyväksi. Käytännön työtehtäviä oppii hänen mielestään työtä tekemällä, mutta sairaanhoidolliset, harvemmin tarvittavat menetelmät ja tekniikan perustiedot hän on käynyt koulussa läpi. Tärkeäksi hän kokee sen, että uskaltaa ja osaa tehdä toiselle esimerkiksi hiusten pesun tai vaippojen vaihdon. Siihen oppii vain käytännössä tekemällä. Hän mainitsi aiemmin, että oli ollut vuosia lasten kanssa kotona, kotiäitinä, ja onkin oppinut siellä paljon sellaisia asioita, joita voi hyödyntää työssään. Hän antoi esimerkkinä toisen ihmisen syöttämisen lusikalla ja juottamisen siten, ettei toinen ihminen tukehdu tai ettei ruoka mene ”henkeen”. Tästä taidosta on ollut apua paljon etenkin työskennellessä kehitysvammaisten ja vanhusten kanssa.

Sannan mielestä lähihoitajan työssä pitää olla ihmisläheinen ja omata hyvät vuorovaikutustaidot. Hyviä vuorovaikutustaitoja tarvitaan asukkaiden kanssa keskustelun lisäksi luottamuksen luomiseen ja siihen, että saa tehtyä heidän kanssaan tarvittavat asiat. Hän mainitsi myös joustavuuden, tilanteen mukaan menemisen ja asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen. Tilanteet muuttuvat koko ajan, eli pitää olla valmis muuttamaan suunnitelmia tilanteen mukaan. Asukkaat vaikuttavat omaan toimintaansa, mikä on osattava ottaa työssä huomioon. Työ vaatii paljon houkuttelutaitoja, tilanneherkkyyttä, kokonaisvaltaista näkemystä kyseessä olevasta tilanteesta, asukkaan mielen lukemista ja sitä, että koitetaan löytää asukkaalle mieleisiä ja tärkeitä asioita, jotka motivoivat toimimaan. Tärkeää on myös hoitajan ja hoidettavan välisen yhdistävän asian löytyminen ja luotettavan kuvan antaminen asukkaalle. On tärkeää, että asukas pystyy luottamaan hoitajaan. Sanna pohti, että kokemuksen mukana tulee osaamista siihen, että tietää ”mistä narusta vetäistä” milloinkin. Hän kuvaakin asiaa näin:

Pitäisi pystyä antamaan luotettava vakuuttava kuva tälle ihmiselle, että tälle asukkaalle tulisi sellanen tunne, että hän pystyy minuun luottamaan. Et se kyllä välillä niinku vaatii, että mistä narusta niinku vetäistä. Se varmaan on semmosta, että se tulee siinä niinku kokemuksen myötä. Mitä enemmän on tota työtä tehny. Mutta kyllä se ihmisen tunteminenkin kyllä ois tärkeätä.

Ihmistuntemus yleisellä ja spesifillä tasolla on oleellista, samoin se, että tuntee kohderyhmänsä erityispiirteet. Eduksi hänen mielestään on, että tuntee ihmisen etukäteen, mikä keikkatyötä tekeville yleensä voi olla haasteena paikkojen vaihtuessa. Tilanneherkkyys ja ihmistuntemus korostuivat haastateltavan kertomuksissa useaan otteeseen. Hän toi jossain vaiheessa esiin myös sen, että on erittäin tärkeää kuunnella ihmistä. Usein asukkaalle voi tulla tunne, ettei tule kuulluksi, joten on tärkeää puhua ”asukkaan kieltä” ja olla aidosti läsnä. Keskusteluyhteyden luomisen tärkeys tuli puheessa esiin myös. Hän lisäsi vielä heittäytymiskyvyn eli lähihoitajan tulee osata heittäytyä esimerkiksi leikkihetkiin, mikä on Sannalle tullut tutuksi jo kotiäitinä ollessaan.

Haastattelun aikana puhuttiin jonkin verran myös termeistä, joita alalla käytetään. Asia otettiin puheeksi, koska on tärkeää käyttää oikeita termejä niin tässä pro gradu – tutkielmassa, kuin muutenkin. Voi olla loukkaavaa käyttää väärää termiä, kun ollaan työssä, jossa kohteena ovat apua tarvitsevat ihmiset. Esimerkiksi palveluyksiköissä asuvat eivät ole potilaita vaan asukkaita. Se on heidän kotinsa, vaikka me miellämmekin sen asumisyksiköksi. Lähihoitajan ammattinimike voi myös vaihdella sen mukaan, missä ollaan töissä. Esimerkiksi vanhus- ja mielenterveyspuolella on hoitaja ja hoidettava, kun taas kehitysvamma puolella on ohjaaja ja ohjattava.

Pyydettyäessä kertomaan jostain työhön liittyvästä ongelmatilanteesta Sanna kertoi mielenterveyspuolen asukkaasta, jota oli haastava saada suihkuun. Hän lisäsi heti, että asukasta ei kuitenkaan voi viedä väkisin suihkuun, koska hänen itsemääräämisoikeuttaan tulee kunnioittaa. Toisen esimerkin hän antoi kehitysvamma puolelta, jossa asukkaat saattavat jumiutua omaan puuhasteluun ja heitä on haasteellista saada esimerkiksi syömään tai vessaan siinä tilanteessa. Hän kertoi, että asukkaan saamiseksi suihkuun hän pyrki huomioimaan asukkaan mieltymyksiä ikään kuin houkuttimena. Hän yritti suusanallisesti ohjata asukasta pesun suuntaan. Melko nopeasti hän kuitenkin näki, että asukas ei ole samaa mieltä eikä halua Sannan kanssa pesulle, vaan odotti [poistettu tietosuojasyistä paikalle]. Suostuttelusta huolimatta mikään ei auttanut ja asiakas alkoi kiivastua. Sannalta loppuivat ”työkalut” eli asukasta ei saatu suihkuun. Niinpä hän poistui tilanteesta. Hän kertoi, että toinen hoitaja yrittää myöhemmin saada asukkaan pesulle.

Hän toimi näin, koska ei voi jatkaa suostuttelua loputtomiin. On myös tärkeää osata lopettaa ajoissa, kun nähdään, ettei suostuttelu tuota tulosta. Näin kunnioitetaan myös asukkaan itsemääräämisoikeutta. Tilanteista vetäydytään poistumalla huoneesta. Tällaisissa tilanteissa siis puhuminen ja houkuttelu ovat ainoita tapoja toimia, koska ketään ei voi viedä väkisin mihinkään. Sanna käytti tässä paljon sanaa ”suostuttelu” eli tosiaan vuorovaikutustaidot ja tilannetaju ovat erittäin tärkeitä. Hän totesi, että puhuminen on inhimillinen tapa toimia. Hän myös totesi, että tällaisissa tilanteissa lähihoitajan oman itsevarmuuden tarve korostuu. Tilanteisiin pitää mennä ”kyllä tämä onnistuu!” -asenteella, mutta pitää olla kuitenkin valmis antamaan periksi. Kysyttäessä, voisiko tämän tilanteen hoitaa toisella tapaa, hän totesi ”luultavasti ei”. Tai ainakaan hän ei tiedä miten sen olisi voinut hoitaa muulla tavoin. Jos hän tietäisi toimivan keinon, niin voisi onnistuakin. Hän kuitenkin lohduttautui sillä ajatuksella, että kaikki ”vakkaritkaan” eivät onnistu saamaan tätä kyseistä asukasta pesulle. Sannaa pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-10 tämän työtehtävän vaikeusastetta, ja se oli hänen mielestään keskiverto, ”ehkä 7 tai 8”.

Kuten edellä kerrotussa tilanteessa tuli esiin, lähihoitajilla on väkivallan uhka läsnä työssään. Tästä keskusteltiin Sannan kanssa ja hän sanoi, että mielenterveyspuolella on turvallista työskennellä, koska väkivalta siellä on lähinnä henkistä. Kehitysvamma puolella ei voi tietää mitä tapahtuu, jos kääntää selän. Vanhuspuolella väkivalta on eniten fyysistä, koska jotkut asukkaat tulevat niin sanotusti iholle. Toki vanhuspuolella on myös paljon henkistä väkivaltaa. Se tekee työstä raskaan, fyysisen kuormituksen lisäksi.

Sanna kertoi myös, että ennakoiminen ja asioiden sanottaminen ovat tärkeitä asioita, varsinkin kehitysvammaisten kanssa työskennellessä. Se vähentää ”uppoutumista” ja helpottaa siirtymisiä. Asukkaalle kerrotaan etukäteen esimerkiksi, että kohta lähdetään syömään, ja että hän voi jatkaa sitä, mitä on ollut tekemässä, syömisensä jälkeen. Keskusteluyhteyden luomisen hän koki tärkeänä asiana, joka auttaa monessa tilanteessa, myös näissä ”jumitustilanteissa”. Lisäksi hän korosti, että suostuttelutilanteissa ja johdattelussa ei-sanan käyttöä tulisi välttää. Pitäisi toimia rakentavammalla tavalla.

Hän kertoi, että jokaisena päivänä tulee sekä onnistumisia että epäonnistumisia, joiden avulla ja joista hän oppii. Haastattelun loppupuolella hän totesi yllättyneensä itsekkin, että on oppinut paljon ja osaa puhua siitä. Hän lisäsi, että jos olisi tehnyt vuosia tätä työtä, niin hänellä olisi enemmän työkaluja ihmisten kohtaamiseen. Perushommat hänellä alkaa kuitenkin olla

jo hallussa tai kuten hän sanoi ”perushoidollinen osaaminen on hyvällä tasolla” ja hänellä on jo jonkinlainen herkkyys tilanteiden aistimiseen. Hän kertoi, että tämä näkyy parhaiten paikkojen vaihtojen yhteydessä eli osaa tehdä työtehtäviä paikasta huolimatta. Hän totesi myös, että hän hahmottaa jo vähän, mitä osaamista pitää hankkia lisää. Hän totesi, että

Osaa vähän sieltä hahmottaa sitä osaamista mitä pitäisi hankkia lisää – ja tota kyllä musta tuntuu, että jonkinlainen sellainen herkkyys, että on vähän siihen, että aistii aina vähän sitä tilannetta. Mutta se mitä tarvitsisi lisää niin ois itselle sitä varmuutta. Semmosta niinku rohkeutta kohdata se tilanne, niin se auttaisi jo hirveän paljon. Ehkä se tulee kokemuksen, työvuosien, kuluessa vahvistumaan.

Sanna saa tehdä työssään itsenäisiä päätöksiä, mutta työnjako sovitaan muiden kanssa. Hän on päivittäin vuorovaikutuksessa asukkaiden, työkavereiden (lähihoitajat ja sairaanhoitajat), keittiöhenkilökunnan, siistijän ja joidenkin talon ulkopuolisten ihmisten kanssa. Talon ulkopuolisista kontakteista hän mainitsi muun muassa ruokalähetit ja taksinkuljettajat. Työkavereiden kanssa he jakavat normaalista poikkeavat tilanteet aina heti. Näitä ovat esimerkiksi asukkaan mielialassa tapahtunut muutos tai aggressiivisuus. Lisäksi he antavat seuraavalle vuorolle raportin oman vuoronsa tilanteesta vuorovaihdon yhteydessä.

Kuten aiemmistakin haastatteluista, myös tästä välittyi aito välittäminen asukkaista ja innostus omaa työtä kohtaan. Omasta työstä on helppo keskustella ja siitä haluaa kertoa toisille. Tämän haastattelun haasteena kuitenkin oli, että Sannan piti miettiä, mitä hän voi kertoa työstään paljastamatta arkaluonteisia asioita asukkaisiin tai työpaikkoihinsa liittyen. Hän kuitenkin kuvasi työtään ja osaamistaan erittäin hyvin. Hänestä välittyi lämmin ja ihmisläheinen kuva haastattelun aikana. Hän välittää asukkaista ja työstään todella paljon. Ehkä hän on nyt löytänyt unelmatyönsä. Jos verrataan lähihoitajan työtä aiempiin haastatteluihin, korostuu vuorovaikutuksen merkitys tässä haastattelussa kaikkein eniten. Lähihoitajalla ei ole edellä kuvatuissa tilanteissa muuta vaihtoehtoa kuin olla vuorovaikutuksessa ja keskustella lempeästi suostutellen. Tässä haastattelussa tuli hyvin esiin myös kotiäitinä vietettyjen vuosien hyödyllisyys. Kotiäitinä Sanna on hoivannut erityistarpeisia lapsiaan ja samalla harjoitellut taitoja, joita voi tässä työssä käyttää hyödyksi. Se myös auttaa häntä kohtaamaan asukkaat ihmisinä ja yksilöinä siinä hetkessä sekä kuuntelemaan herkällä korvalla tilanteita, mikä auttaa häntä ennakoimaan tilanteita.

Keskustelimme myös siitä, että nyky-yhteiskunnassa kotiäitiyttä ei arvosteta, vaan äitien odotetaan palaavan työelämään mahdollisimman nopeasti lapsen saannin jälkeen. Kotiäitiydestä ei nähdä olevan juurikaan hyötyä. Sanna oli asiasta eri mieltä. Keskustelimme myös

kotiäitinä hankitusta kokemuksesta, joka voidaan, jos ei nyt suoraan niin soveltaen, siirtää nykyiseen työhön. Toom ja Onnismaa (2008, 11) tuovat esiin, että työntekijöillä voi olla aiemmin kertynyttä osaamista, jonka he tuovat tullessaan työpaikalle. Työntekijä ei siis automaattisesti aloita niin sanotusti alimmalta portaalta, vaan hän voi hyödyntää aiemmin hankittua osaamista työpaikallaan. Hänelle kertyy koko ajan lisää kokemuksen kautta hankittua osaamista aiemman osaamisen päälle eli osaamista kertyy kumulatiivisesti. Näin myös tässäkin tapauksessa eli Sanna on hankkinut kotiäitinä osaamista, jonka päälle hän voi kerryttää työpaikalla hankittua osaamista. Myös sitä hiljaista osaamista ja tietoa. Evans ja Kershin (2004) tutkimuksen mukaan naiset arvostavat kotona hankkimiaan taitoja, vaikka heidän mielestään työelämä ei näitä taitoja tunnustakaan. Miehillä tämä tilanne oli päinvastoin eli he jättivät huomioimatta tällaiset taidot. Voisiko tämä näkyä työhönottotilanteessa, riippuen siitä onko työnantajan edustaja mies vai nainen? Tämä voisi olla mielenkiintoinen tutkimusaihe. Haastattelussa Sanna toi usein esille juuri niitä taitoja, joita hän on lasten kanssa kotona saanut ja joita voi hyödyntää nykyisessä työssään. Näin ollen myös tämä havainto saa vahvistusta aiemmista tutkimuksista.

Kun peilataan tätä haastattelua teoriaan, huomataan että suurin osa oppimista tapahtuu kontekstissa käytännössä työtä tekemällä. Kuten Rossi ja Lundvall (2018, 194–195) totesivat, oppimisympäristönä organisaatiot ovat monipuolisia ja siellä työ toimii opettajana. Samoin Sanna saa monipuolista kokemusta työskennellessään erilaisissa organisaatioissa ja erilaisien tilanteiden parissa. Lisäksi tärkeällä sijalla ovat työn teon tarjoamat kokemukset, ajatukset, ongelmanratkaisu ja päätöksenteko. Myös toisten ihmisten vuorovaikutuksella on suuri merkitys oppimiseen. Sanna oppii paljon myös ihan seuraamalla toisten työntekoa ja kuuntelemalla heidän kertomuksiaan ja kokemuksiaan asukkaiden kanssa toimimisesta, ja saa sitä kautta toissijaisia kokemuksia, joita refleктоimalla hän voi ottaa niitä itselleen ”työkalupakkiin” myöhemmin käytettäväksi. Sannalla oppimismotivaatio vaikutti olevan korkea, joten voidaan olettaa, että hän käyttää kaikki oppimismahdollisuudet hyväkseen.

Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun mallin (Miettinen 1998) mukaisesti tässäkin haastattelussa oppimisen lähtökohtana oli ongelmatilanteen ratkaisu. Kun Sanna pääsi itse ratkaisemaan ongelmaa työssään, tässä tapauksessa suostuttelemaan asukasta pesulle, hän sai testata erilaisia ongelmanratkaisutapoja ja miettiä, mikä voisi siinä tilanteessa toimia parhaiten. Deweyn reflektiivisen ajattelun prosessissa tämä tilanne menisi seuraavasti:

- 1) Lähtötilanne: asukkaan vieminen pesulle

- 2) Ongelman määrittely: asukas ei halua lähteä pesulle
- 3) Tilanteen ehtojen tutkiminen: mietitään mitä tässä tilanteessa voidaan tehdä
- 4) Päätely: mietitään millä tavalla tilannetta lähdetään ratkaisemaan
- 5) Työhypoteesin koettelu käytännössä: testataan käytettävissä olevia keinoja, tässä tapauksessa keskustelua, houkuttelua, suostuttelua, käytännössä ja katsotaan toimiiko mikään niistä ongelmanratkaisemiseksi. Jos omat keinot eivät toimi, todetaan että näillä vaihtoehdoilla ei saatu asukasta pesulle ja poistutaan tilanteesta. Tästä voidaan oppia kuitenkin paljon, vaikka tällä kertaa ongelmanratkaisu ei onnistunutkaan.

Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun malli painottaa, että työhypoteesia on kokeiltava käytännössä eli tarvitaan ulkoisia, fyysisiä tekoja (Miettinen 1998). Kuten Deweyn mallissa, myös tässä aiemmin esitellyssä käytännön tilanteessa, hypoteesia ei aina voida vahvistaa. Se tarjosi kuitenkin mahdollisuuden oppia. Ei siis voida suoraan sanoa, että tämä prosessi olisi epäonnistunut, vaan tämän prosessin tuloksena syntyi epäsuoria tuloksia. Niillä Dewey tarkoitti sellaisen merkityksen tuottamista, jota voidaan käyttää resurssina tulevilla ongelmanratkaisuprosesseissa. Dewey tuo esiin myös ensisijaiset ja toissijaiset kokemukset. (Miettinen 198.) Voidaankin ajatella, että Sannan on mahdollista saada näiden ensisijaisten kokemusten lisäksi työssään toissijaisia kokemuksia seuraamalla kokeiden työntekijöiden toimintaa vastaavissa tilanteissa ja oppia niistä.

Kuten Nerkki-Saarinen (2006) toteaa, ammatillisen hiljaisen tiedon ja osaamisen siirtyminen yksilöltä toiselle vaatii yhdessä tekemistä, työvaiheiden suorittamisen näyttämistä, itse kokeilemistä, yhdessä pohtimista ja opittujen asioiden arviointia. Lähihoitajan työssä tämä on mahdollista, varsinkin työharjoitteluissa, joissa opiskelijan ei oleteta osaavan kaikkea. Hän saa tehdä työtä yhdessä kokeneiden työntekijöiden kanssa.

Kuten Gustavssonin (2007) tutkimuksen prosessioperaattorit, jotka oppivat myös virheistään, myös Sanna toi esiin sen, että hän oppii joka päivä onnistumisistaan ja epäonnistumisistaan. Tärkeintä onkin tehdä ja kokeilla, eikä miettiä etukäteen sitä, päästäänkö haluttuun lopputulokseen. Samoin kuin prosessioperaattorit, myös Sanna voi työkavereidensa kanssa keskustella siitä, kuinka tämän tapaisia haasteita voidaan työssä ratkaista. Tai siitä, voiko tällaisia asioita ylipäätään ratkaista jollain tietyllä tavalla. Kuten (emt.) tutkimuksessa, myös tässä korostuu oppimisen kontekstuaalinen näkökulma. Siinä oppimisen painopiste on oppimisen sosiaalisessa ja vuorovaikutuksellisessa luonteessa. Tällä Gustavsson tarkoitti sitä, että oppiminen tapahtuu aina vuorovaikutuksessa niiden ihmisten välillä, jotka osallistuvat ja suorittavat kyseessä olevaa toimintaa eri tilanteissa ja sosiaalisissa yhteyksissä. Siitä ei

Sannan kanssa ollut puhetta, mutta koska tällaisessa työssä keskustelu kollegoiden kanssa on oleellista ja tietyllä tavalla myös pakollista, voidaan olettaa, että heidänkin työssään korostuu vuorotyötiimin yhteisen osaamisen käyttö, kuten prosessioperaattoreilla.

Poikela (2005a, 11–12) tuo esiin työssä oppimisen yhteydessä, että oppiminen on oheis- tai satunnaisoppimista, koska siihen voidaan vaikuttaa vain työn organisoinnin kautta, ei suoraan. Lähihoitajan työssä vuoron aluksi jaetaan työtehtävät työntekijöiden kesken eli organisoimalla työtä voidaan vaikuttaa työn sisältöön ja siihen millaisia oppimiskokemuksia päivään kertyy. Olisikin tärkeää tarjota mahdollisimman monipuolisesti erilaisia haasteita tällaisille uransa alussa oleville lähihoitajille antamalla heille erilaisia työtehtäviä mahdollisuuksien mukaan.

Jarvisin työpaikkaoppimisen mallin (Illeris 2017) mukaisesti lähihoitajan teknis-organisatorisen oppimisympäristö sisältää työntekijöiden pätevyysvaatimukset eli lähihoitajan koulutuksen, työn sisällön ja työnjaon, mahdollisuudet itsenäisyyteen ja pätevyyksien käyttämiseen, sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuudet sekä sen, missä määrin työ rasittaa työntekijöitä. Sosiokulttuurinen oppimisympäristö puolestaan pitää sisällään työpaikan sosiaaliset ryhmittymät ja prosessit, perinteet, normit ja arvot, työyhteisöt ja niin edelleen. Työntekijän oppimisprosessi liittyy työntekijöiden tietoisuuteen ja sosiaaliseen taustaan, tilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin. Se pitää sisällään myös työkokemuksen ja koulutuksen. (Illeris 2017.) Kuten Tikkamäen (2006) tutkimuksessa nousi esille aktiivinen soveltaminen ja tekemällä oppiminen, myös Sannan haastattelussa nousi vahvasti esille käytännön työn kautta oppiminen. Itse asiassa se on tullut voimakkaasti esiin näissä kaikissa haastatteluisissa.

Sannasta tuli haastattelun aikana vahvasti sellainen tunne, että hän kohtaa jokaisen asukkaan yksilönä, on lämmin, välittävä ja kuuntelee asiakasta sekä osaa huomioida heidän tarpeitaan. Tästä syystä vuorovaikutus toisten, asukkaiden ja työkavereiden, kanssa tuottaa hänelle varmasti paljon uusia oppimiskokemuksia, jos hän pysähtyy miettimään ja refleктоimaan niitä. Hänellä on myös herkkyyttä aistia tilanteita ja tunnetiloja, mikä varmasti osaltaan auttaa häntä kehittymään ammattilaiseksi työkokemuksen karttuessa. Tämän voisi ajatella olevan sitä hiljaista tietoa ja osaamista, josta Paloniemi (2008, 264–265) kirjoitti artikkelissaan. Paloniemi kuvaa hiljaista tietoa omakohtaiseksi, persoonalliseksi työotteeksi tai yksilölliseksi

tavaksi tehdä tai ajatella. Hänen mukaansa hiljainen tieto ja taito saattaa perustua myös vaitoihin, sisäiseen tunteeseen tai intuitioon. Persoonakohtaisesti karttunut tieto ja taito koettiin hänen tutkimuksessaan luontevaksi osaksi ammatillisuutta, vaikka se olisi hankittu työn ulkopuolisista ympäristöistä, joita voivat olla esimerkiksi koti tai harrastukset. Kuten Sanna sanoi, hän voi hyödyntää kotiäitinä hankittua osaamista työssään. Haastattelusta nousi esille lisäksi alla olevaan taulukkoon 6 koottu osaaminen ja hyödylliset ominaisuudet.

TAULUKKO 6. Sannan osaaminen ja hyödylliset ominaisuudet

Tuotannolliset ja tekniset kva- lifikaatiot	Perustaitojen hallinta, kotiäitinä hankitun osaamisen hyödyntäminen työssä, koulussa hankitut tekniset taidot, tilannetaju ja -herkkyys, ongelmanratkaisutaidot
Motivaatiokva- lifikaatiot	Työhön sitoutuminen, vastuullisuus, halu tehdä työ mahdollisimman hyvin, itseohjautuvuus
Mukautumis- kvalifikaatiot	Sopeutuminen työhön ja sen vaatimuksiin, työajan ja työohjeiden noudattaminen, työtahtiin sopeutuminen, työyhteisöön sopeutuminen, tunnollisuus, muutosketteryys
Sosiokulttuuri- set kvalifikaatiot	Vuorovaikutustaidot ja sosiaalinen kyvykkyys, empatia, ihmistuntemus, herkkyys ihmisten kohtaamisissa
Innovatiiviset kvalifikaatiot	Heittäytymiskyky, luovuus, kyky oppia jatkuvasti uutta ja kehittää omaa ammattitaitoaan, rohkeus mennä uusiin tilanteisiin, kiinnostus uuden oppimiseen
Yleiskvalifikaatiot	Oman toiminnan reflektointi, oppimismotivaatio, oppimaan oppimisen taidot

4.3 Haastattelujen koontia ja vertailua

Vertailtaessa eri taustoilla varustettuja informantteja toisiinsa, havaittiin selkeä ero Eevan (laborantti) ja muiden haastateltujen kohdalla ammatillisessa osaamisessa. Eevalla on pitkä työkokemus, joka on kertynyt alan työstä ja se tulee näkyviin haastattelun edetessä. Kuten Ojala (2008, 47) kirjoittaa teoksessaan, ammattilainen tietää mitä tehdä. Tämä tuli parhaiten esiin Eevan kertoessa ongelmatilanteesta ja tarkemmin siinä, että hän ymmärsi, miten tärkeää on tehdä asiat tietyllä ja tavalla. Eeva myös pohti, riittävätkö tehdyt testit luotettavan tuloksen saamiseksi vai vaatiiko se vielä lisää testausta. Kuten hän itsekin totesi, aloittelija olisi voinut antaa eteenpäin virheellisen tuloksen, koska aloittelija ei vielä ymmärrä välttämättä kaikkien tulosten merkityksiä lopputuloksen kannalta. Virtainlahti (2006, 41) kiteyttää tämän hyvin todetessaan, että siinä tilanteessa, jossa tieto ja taito kohtaavat tehtävän, on osaamista. Näin oli myös Eevan tilanteessa. Muilla haastatelluilla urapolku oli kulkenut eri

ammattien ja työtehtävien kautta nykyiseen työtehtävään. Heidänkin osaamisensa tuli hienosti esiin, mutta niistä puuttui vielä sellainen varmuus, joka saavutetaan vasta vuosien saatossa. Sanna (lähihoitaja) oli vielä jonkin verran epävarma omasta osaamisestaan, mikä tuli selkeästi esiin haastattelun kuluessa.

Kysyttäessä informanteilta ongelmatilanteessa kuvatun työn vaikeusastetta, kaikki osasivat arvioida sen. Kuitenkin vain Eeva perusteli antamansa vaikeusasteen selkeästi ja hyvin. Muiden osalta se jäi vähän epäselväksi, millä perusteella he päätyivät antamaansa vaikeusasteeseen. Tätä havaintoa tukee Lehtisen ja Palosen (2011, 27–30) havainto siitä, että asiantuntijat ovat noviiseja parempia arvioimaan tehtävien vaikeusastetta tai tehtävien vaatimia toimenpiteitä.

Eevan haastattelun aikana rivien välistä esiin tulivat minäpystyvyyden tunne, ammatillinen identiteetti ja mielihyvän tunne, jonka hän saa työstään. Muilla ammatillinen identiteetti ja minäpystyvyyden tunne eivät tulleet esiin ihan niin selkeästi, eivätkä ne olleet vielä niin kehittyneitä, mikä on täysin ymmärrettävissä, koska heidän työkokemuksensa nykyisestä työstä oli huomattavasti lyhyempi (noin kaksi vuotta tai alle). Jos heitä haastateltaisiin esimerkiksi kymmenen vuoden päästä, voisi heidän ammatillinen identiteettinsä ja minäpystyvyyden tunteensa olla ihan eri tasoilla kuin tänään. Viitala (2005, 112) toteaa, että osaaminen ja oppiminen vahvistavat minäpystyvyyden ja mielihyvän tunnetta.

Kuitenkin kaikki haastatellut vaikuttivat tyytyväisiltä työhönsä, kokivat ylpeyttä ammatistaan ja puhuivat siitä mielellään. Kaikille haastatelluille oli tärkeää olla sellaisessa työssä, jossa he pystyvät oppimaan uutta ja saavat kokea olevansa päteviä ja tarpeellisia. Viitala (2005) korostaa, että ihmiselle on tärkeää olla työssä, jossa he saavat kokea olevansa päteviä, tarpeellisia, ja joka tarjoaa mahdollisuuden uuden oppimiseen.

Kaikilla haastatelluilla nousi esiin koulussa hankitut tiedot ja taidot. Eevalla (laborantti) tosin opinnoista oli vierähtänyt jo tovi. Ammattitaito tuli kaikilla esiin, samoin työkokemuksen ja aiemmin hankitun osaamisen merkitys. Sannalla (lähihoitaja) ammattitaito oli vasta perustietojen hallinnan tasolla johtuen lyhyestä alan työkokemuksesta, muilla oli ammattitaitoa kertynyt jo enemmän. Haastatellut pystyivät hyödyntämään työssään myös aiempaa työkokemusta, harrastuksista saatua osaamista ja kotona ollessa kertynyttä osaamista.

Eevan ja Sannan haastatteluissa esiin nousi vahvasti työhön sitoutuminen ja vastuullisuus. Sannan haastattelusta oli aistittavissa tietynlaista herkkyyttä niissä tilanteissa, joissa hän oli palveluyksikön asukkaana kanssa vuorovaikutuksessa. Hän osasi ottaa huomioon asukkaiden mielentiloja ja hän otti muutenkin huomioon heidän mieltymyksiään ja kunnioitti heidän itsemääräämisoikeuttaan. Hän pysähtyi kuuntelemaan sitä, mitä asukas toivoi, ja kohtasi heidät yksilöinä. Päivin (hieroja) haastattelussa tällainen ei noussut esille, mikä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö sitä voisi olla. Se ei vain tullut esiin haastattelun aikana, jossa jokainen sai kertoa omasta työstään sen mitä halusi.

Ammattien välillä huomattiin myös eroja esimerkiksi siinä, kuinka vapaasti voi käyttää luovuuttaan hyödyksi oman työn kehittämisessä ja uuden oppimisessa. Esimerkiksi laborantti voi työssään soveltaa ja testata, kun taas lähihoitajaa ja hierojaa määrittävät tietyt työhön liittyvät rajoitukset työn toteutuksessa, jotka on otettava huomioon työtä tehtäessä. Ihmisläheisessä työssä, kuten hierojalla ja lähihoitajalla, empatian merkitys korostui toisin kuin laborantilla tai luonnonvaratuottajalla, joiden haastatteluissa empatia-sana ei noussut ollenkaan esiin. Sannan (lähihoitaja) haastattelussa esiin nousi myös omien erityislasten ja kotiäitinä vietettyjen vuosien tuoma kokemus, mikä näkyi tietynlaisena herkkyytenä kohdata ihmisiä työssä. Hän osasi ottaa jokaisen yksilönä ja pohtia tilanteeseen sopivaa lähestymiskulmaa.

4.4 Millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on?

Aluksi voidaan todeta, että aineiston avulla saatiin selville, millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista informanteilla on. Taulukkoon 7 on koottu sellainen osaaminen ja hyödylliset ominaisuudet, jotka haastattelujen avulla saatiin esille. Eri informantteja yhdistäviä ominaisuuksia on taulukossa korostettu havainnollistamaan yhtäläisyyksiä. Haastatteluista löytynyt osaaminen ja hyödynnettävät ominaisuudet lajiteltiin Väärälän (1995, 42–48), Hanhisen (2010, 79–84), Jokisen, Lähteenmäen ja Nokelaisen (2009a, 23–24) mukaisen kvaalioluokituksen mukaan. Se selkeytti löytynyttä osaamista ja helpotti vertailua haastateltujen välillä. Tärkeintä kuitenkin oli, että niiden avulla pystyttiin kuvaamaan kokemuksen kautta hankittua osaamista paremmin.

TAULUKKO 7. Yhteenveto haastateltujen osaamisesta ja hyödyllisistä ominaisuuksista

	Eeva (laborantti)	Jaana (luonnonvartuottaja)	Päivi (hieroja)	Sanna (lähihoitaja)
Tuotannonolliset ja tekniset kvaalifikaatiot	Ammattitaito , päätelmien tekotaidot, pitkäjänteisyys, perik-siantamattomuus, soveltaminen, oleellisuuksien löytäminen, analyttisyys, kädentaidot	Ammattitaito , monipuolinen aiempi työkokemus, jota voi hyödyntää työssä, tuotetietous, koulutuksen avulla hankittu teoriaosaaminen ja pätevyys, myyntitaidot, argumentointitaidot, organisointitaito	Ammattitaito , koulutuksen avulla hankittu pätevyys, laaja tietämys ja teoreettinen osaaminen, aiemman työkokemuksen hyödyntäminen työssä, asiakaspalvelutaidot, markkinointiosaaminen, hieronta-tekniikoiden hallinta, ongelmanratkaisutaidot	Perustaitojen hallinta, kotiäitinä hankitun osaamisen hyödyntäminen työssä, koulussa hankitut tekniset taidot, tilanetaju ja -herkkyys, ongelmanratkaisutaidot
Motivaatiokvaalifikaatiot	Työhön sitoutuminen, itseohjautuvuus, vastuullisuus, halu tehdä työ mahdollisimman hyvin, kiinnostus oman työn kehittämiseen , itsenäinen päätöksenteko, itsenäinen työote, omaan työhön vaikuttaminen	Sosiaaliset (asiakaspalaute ja hyväksyntä) ja taloudelliset (taloudellinen turvallisuus ja kustannustehokkuuteen pyrkiminen) motivaatiotekijät, itseohjautuvuus , itsenäisyys, halu tehdä työ mahdollisimman hyvin , vastuullisuus, työhön sitoutuminen , pitkäjänteisyys	Halu tehdä työ mahdollisimman hyvin, kiinnostus oman työn kehittämiseen , sosiaaliset (asiakaspalaute) ja taloudelliset (taloudellinen turvallisuus) motivaatiotekijät, itseohjautuvuus , itsenäisyys, itsenäinen päätöksenteko	Työhön sitoutuminen , vastuullisuus, halu tehdä työ mahdollisimman hyvin, itseohjautuvuus
Muokautumiskvaalifikaatiot	Sopeutuminen työhön ja sen vaatimuksiin, työajan ja työhöjien noudattaminen	Muutosketteryys , luoviminen tilanteissa, sopeutuminen työhön ja sen vaatimuksiin, työajan ja työhöjien noudattaminen, työtahtiin sopeutuminen	Sopeutuminen työhön ja sen vaatimuksiin, työajan ja työhöjien noudattaminen, työtahtiin sopeutuminen , tunnollisuus, muutosketteryys	Sopeutuminen työhön ja sen vaatimuksiin, työajan ja työhöjien noudattaminen, työtahtiin sopeutuminen , työyhteisöön so-

	<p>nen, työtahtiin sopeutuminen, tunnollisuus, muutoksetteryys, valmius muutoksiin, epävarmuuden sietäminen, joustavuus</p>	<p>minen, improvisointi, ”multitas-kaaja”</p>		<p>peutuminen, tunnollisuus, muutosketteryys</p>
<p>Sosio-kulttuuriset kvaalifikaatiot</p>	<p>Vuorovaikutustaidot, sosiaalinen kyvykkyys, ihmissuhdetaidot, yhteistyökyvyt, halu jakaa osaamistaan, työyhteisöön sopeutuminen</p>	<p>Vuorovaikutustaidot, sosiaalinen kyvykkyys</p>	<p>Vuorovaikutustaidot, sosiaalinen kyvykkyys, empatia, ihmistuntemus</p>	<p>Vuorovaikutustaidot, sosiaalinen kyvykkyys, empatia, ihmistuntemus, herkkyys ihmisten kohtaamisissa</p>
<p>Innovatiiviset kvaalifikaatiot</p>	<p>Rutiineista poikkeavat toimintatavat, innovaatiot, kyky oppia jatkuvasti uutta ja kehittää omaa ammattitaitoaan, ongelmanratkaisutaidot, luovuus, tekee asioita rohkeasti uusin tavoin, kokeilee ja rikoo rajoja,</p>	<p>Kyky oppia jatkuvasti uutta ja kehittää omaa ammattitaitoaan, ongelmanratkaisutaidot, luovuus, halu kokeilla rohkeasti uutta, tekemisen meininki, innovatiivisuus, kiinnostus oman työn kehittämiseen ja uuden oppimiseen</p>	<p>Kyky oppia jatkuvasti uutta ja kehittää omaa ammattitaitoaan</p>	<p>Heittäytymiskyky, luovuus, kyky oppia jatkuvasti uutta ja kehittää omaa ammattitaitoaan, rohkeus mennä uusiin tilanteisiin, kiinnostus uuden oppimiseen</p>

	kekseliäisyys, improvisointi			
Yleiskvalifikaatiot	Muutosresilienssi, oman toiminnan reflektointi ja analysointi, laajat yleiset työelämätaidot, oppimaan oppimisen taidot, oppimismotivaatio	Oman toiminnan reflektointi , huumorintaju, pitkäjänteisyys, oppimismotivaatio, oppimaan oppimisen taidot	Oman toiminnan reflektointi ja analysointi, muutosvalmius, oppimismotivaatio, oppimaan oppimisen taidot	Oman toiminnan reflektointi, oppimismotivaatio, oppimaan oppimisen taidot

Kun katsotaan teknisiä ja tuotannollisia kvalifikaatioita, tiedetään heti, että siinä kohdassa oleva osaaminen on työn suorittamisen kannalta välttämätöntä. Näitä ovat esimerkiksi lähes kaikilta haastatelluilta löytynyt aiempien kokemusten hyödyntäminen nykyisessä työssä, ammattitaito sekä koulutuksen avulla hankittu teoriaosaaminen ja pätevyys. (Väärälä 1995, 42–48); Hanhinen 2010, 79–84; Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009a, 23–24.) Laborantin haastattelusta löytyi myös paljon sellaisia hyödyllisiä ominaisuuksia, jotka mielestäni kuuluvat myös kiinteästi työn suorittamiseen. Näitä ovat muun muassa päätelmientekotaidot, pitkäjänteisyys, periksiantamattomuus, oleellisuuksien löytäminen ja analyttisyys. Ilman näitä ominaisuuksia hänen työnsä olisi huomattavasti hankalampaa. Tuloksissa havaittiin, että kaikilla on ongelmanratkaisukykyä, joka tuli esiin joillakin tehtyjen ratkaisujen kautta ja joillakin toiminnan kautta.

Motivaatiokvalifikaatioiden kohdalla oleva osaaminen puolestaan kertoo niistä suhteellisen pysyvistä henkilökohtaisista ominaisuuksista, mitkä kuvaavat esimerkiksi henkistä sitoutumista ja vastuullista itseohjautuvuutta. Ilman näitä ominaisuuksia työnteko ei ole mahdollista. Kyse on siis hyvin tärkeistä taidoista. (Väärälä 1995, 42–48); Hanhinen 2010, 79–84; Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009a, 23–24.) Kaikilta löytyi itseohjautuvuutta, itsenäistä työtettä, kykyä itsenäiseen päätöksentekoon sekä halua tehdä työ mahdollisimman hyvin ja oppia uutta. Luonnonvaratuottajalta ja hierojalta, jotka toimivat yrittäjinä, löytyi lisäksi yrittäjyyteen liittyviä sosiaalisia ja taloudellisia motivaatiotekijöitä. Näitä olivat ta-

loudellinen turvallisuus ja asiakaspalautteen merkitys ja tärkeys. Heidän työssään hyvä palaute vaikuttaa suoraan yrityksen menestymiseen ja taloudelliseen turvallisuuteen, joten sen merkitys on suuri. Muissa ammateissa palautteen saamisen merkitys ei noussut esiin.

Tarkasteltaessa haastateltavien mukautumiskvalifikaatioita eli työhön sopeutumista ja suostumista, havaittiin, että kaikki haastatellut ovat sopeutuneet työhön, sen vaatimuksiin, työaikaan ja työohjeiden noudattamiseen. Nämä ovat kaikki erittäin tärkeitä taitoja, jotta kykenee tekemään työtään. (Väärälä 1995, 42–48); Hanhinen 2010, 79–84; Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009a, 23–24.) Näiden lisäksi havaittiin, että luonnonvaratuottaja on niin sanottu multitaskaaja, jolla on hyvät improvisointitaidot. Nämä auttavat häntä työn suorittamisessa, joka aika ajoin on kaoottista ja kiireistä. Laborantti puolestaan sietää epävarmuutta ja on muutosketterä. Nämä taidot helpottavat heidän työstä suoriutumistaan. Myös hierojan ja lähihoitajan havaittiin olevan muutosketteriä, mikä on nykyisessä työelämässä tärkeä ominaisuus ja auttaa selviämään työelämän muutoksista helpommin.

Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot puolestaan kuvaavat työntekijän suhdetta työorganisaatioon ja siitä ulospäin. Lisäksi niitä tarvitaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Väärälä 1995, 42–48); Hanhinen 2010, 79–84; Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009a, 23–24.) Kaikki haastatellut olivat sosiaalisesti kyvykkäitä ja vuorovaikutukseen hakeutuvia. Lähihoitajan ja hierojan haastatteluissa korostuivat myös empatia ja ihmistuntemus, jotka ovat tärkeitä taitoja ja ominaisuuksia heidän työssään. Laborantti toi esiin myös halun jakaa omaa osaamistaan, mikä mielestäni kuuluu oleellisesti tähän kvalifikaatioon, samoin kuin lähihoitajan herkkyys ihmisten kohtaamisissa.

Puhuttaessa innovatiivisista kvalifikaatioista puhutaan rutiineista poikkeavista toimintatavoista, joihin kietoutuvat suhteuttamisen taidot, historiallisuus, kohteenmukaisuus ja kyky oppia jatkuvasti uutta joustavasti ammattitaitoaan kehittäen. (Väärälä 1995, 42–48); Hanhinen 2010, 79–84; Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009a, 23–24.) Heillä on kyky oppia uutta jatkuvasti sekä halu kehittää omaa ammattitaitoaan. Luonnonvaratuottajalta löytyi tekemisen meininkiä ja halua kokeilla rohkeasti uutta. Laborantilta puolestaan löytyi muun muassa rutiineista poikkeavia toimintatapoja, innovatiivisuutta ja improvisointitaitoja, joita hän voi hyödyntää työssään sekä myös vapaa-ajallaan. Lähihoitaja puolestaan uskaltaa mennä rohkeasti uusiin tilanteisiin ja hän on heittäytymiskykyinen, mitkä ovat tärkeitä taitoja hänen työssään.

Näiden edellä lueteltujen lisäksi kaikilta löytyi oppimismotivaatiota, oppimaan oppimisen taitoja ja oman toiminnan reflektointitaitoja, jotka ovat Jokisen, Lähteenmäen ja Nokelaisen (2009, 23–24) mukaan yleiskvalifikaatioita. Ne eivät ole työprosessista riippuvaisia, vaan henkilökohtaisia ominaisuuksia, joita tarvitaan työprosessin hallinnassa, muutostilanteissa ja normaalista poikkeavissa tilanteissa. Näitä taitoja voidaan siis hyödyntää haastateltavien esiin tuomissa ongelmatilanteissa, joita tässä tutkielmassa käytettiin kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistamisen apuna. Nämä taidot voisi luokitella myös innovatiivisiin kvalifikaatioihin Väärälän (1995) jaottelun mukaisesti, mutta mielestäni tässä käytetty jaottelu tuntuu loogisemmalta. Tästä nähdään, että täysin yksiselitteinen tämä jako eri kvalifikaatioiden välillä ei ole.

4.5 Kuinka kokemuksen kautta hankittu osaaminen näkyy heidän työssään?

Kuten haastatteluissa nousi esiin, osaaminen näkyi parhaiten työnteon tilanteissa ja ongelmanratkaisutilanteissa. Lähihoitaja Sannan mielestä hänen osaamisensa näkyy parhaiten paikkojen vaihtojen yhteydessä eli hän osaa tehdä työtehtäviään paikasta huolimatta. Koin, että Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun mallin avulla saatiin havainnollistettua hyvin ongelmanratkaisutaitoja ja ylipäätään sitä, miten eri informantit lähestyvät ongelmia ja kuinka he lähtevät niitä ratkomaan. Se kertoo paljon heidän osaamisestaan, ja sitä kautta osaamista voidaan saada näkyväksi. Driscoll (2000, 188–190) pitääkin ongelmanratkaisutaitoja niin tärkeinä taitoina, että työnantajan tulisi olla kiinnostunut työntekijän ongelmanratkaisutaidoista ja niiden tuloksista.

Toisaalta myös se, kuinka he kuvasivat omaa työpäiväänsä tai kertoivat ylipäätään työstään, kertoi paljon heidän osaamisestaan ja ammattitaidostaan. Se kertoi myös asenteista ja motivaatiosta. Osalla oli todella paljon myös teoreettista tietämystä, jota he toivat haastattelujen aikana esiin. Jo pelkästään kuuntelemalla heidän kertomuksiaan, havaitsi kokemuksen kautta hankittua osaamista. Tätä samaa kuvaa Moilanen (2008, 235–240) artikkelissaan, jossa hän toteaa tarinoiden kertomisen ja omien kokemusten jakamisen kertomisen avulla helpottavan kokemuksen kautta hankittua osaamista. Myös Paloniemi (2008, 266) suosittelee tarinoiden kertomista osaamisen tunnistamisen avuksi.

Mielenkiintoista oli huomata, kuinka osa informanteista pystyi itse kuvaamaan osaamistaan. Esimerkiksi Eeva sanoi osaamisen tunnistamisen olevan helppoa. Eevan työssä työn tekemisen käytänteitä pyrittiin tekemään näkyväksi dokumentoinnin avulla, kuten Kuten Kurtin (2012) tutkimuksessa. Tämä osaltaan auttoi Eevaa tunnistamaan omaa osaamistaan.

5 POHDINTA

Tässä luvussa tarkastellaan vielä aineistoon ja teoreettiseen viitekehykseen liittyviä tehtyjä valintoja ja tulosten hyödynnettävyyttä työelämässä. Seuraavaksi arvioidaan ja pohditaan tutkimusprosessia, käydään lyhyesti läpi tutkimuksenteon esiin nostamia ajatuksia ja tutkimuksen käytettävyyttä kasvatustieteilijän työkentässä. Lopuksi esitellään esiin nousseet jatkotutkimusaiheet.

5.1 Tehtyjen valintojen arviointia

Tutkielman tavoitteena oli tutkia kokemuksen kautta hankitun osaamisen näkymistä työelämässä yksilön näkökulmasta. Tutkielman avulla saatiin vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Haastattelujen avulla saatiin selville, millaista osaamista informanteilla on ja kuinka se näkyy heidän työssään. Teemahaastattelut toimivat tutkielman toteutuksessa hyvin, koska niiden avulla saatiin luotua keskusteleva ilmapiiri; haastateltavat saivat kertoa omin sanoin työstään ja minä pystyin tekemään heille tarkentavia kysymyksiä. Stimulated recall -menetelmä, jota alun perin suunnittelin aineiston keruutavaksi, olisi helpottanut ongelmatilanteesta keskustelua, mutta mielestäni myös teemahaastattelun avulla saatiin ongelmatilanteisiin liittyvää relevanttia tietoa. Sitä en osaa sanoa, jäikö nyt jotain oleellista löytymättä, kun ei ollut autenttista kuvamateriaalia työtilanteesta käytettävissä. Haastattelujen tuottamaa tietoa voitiin hyödyntää kuitenkin osaamisen tunnistamisen apuna ja uskoisin sen toimivan oivana työkaluna osaamisen tunnistamisessa jatkossakin. Varsinkin niissä tilanteissa, joita ei voida tallentaa kuvaamalla.

Mielestäni kvalifikaatioluokitus helpotti osaamisen tunnistamista. Aluksi ajatuksena oli kirjata vain löytynyt osaaminen, mutta havaitsin aineiston tarjoavan paljon enemmän kuin pelkän työssä hyödynnettävän osaamisen. Aineistosta löytyi osaamisen lisäksi erilaisia työssä

hyödyksi olevia ominaisuuksia. Osaaminen täydennettynä näillä hyödyllisillä ominaisuuksilla antavat työntekijästä, hänen osaamisestaan ja ominaisuuksistaan laajemman kuvan. Pitäisikin pyrkiä löytämään mahdollisimman paljon työntekijöiden osaamista ja hyödyllisiä ominaisuuksia, koska mitä enemmän me tiedämme työntekijöistä ja heidän ominaisuuksistaan, sen helpompi niitä on tarvittaessa hyödyntää esimerkiksi työnsuunnittelun apuna. Itse näen tämän myös työntekijän hyötynä, koska näitä ominaisuuksia voidaan hyödyntää myös toimenkuvan laajentamiseen tai viemiseen kohti työntekijän mielenkiinnon kohteita. Se taas puolestaan motivoi ja sitouttaa työntekijää paremmin.

Olin tyytyväinen myös teoreettisessa viitekehyksessä tekemiini valintoihin. Deweyn ja Jarvisin mallit toimivat oikein loistavasti tässä tutkielmassa tuoden esiin ongelmanratkaisun vaiheita ja työpaikkaoppimista. Tuloksissa havaittiin, että kaikkien haastateltujen ongelmanratkaisuprosessi eteni Deweyn oppimisen ja reflektiivisen ajattelun prosessin mukaisesti. Sen voidaankin todeta olevan toimiva työkalu kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistamiseen. Samoin mielestäni Jarvisin työpaikkaoppimisen malli toimi tämän tutkielman viitekehyksessä hyvin, koska se teki näkyväksi haastateltujen oppimisprosessin hyvin. Mielestäni tulisikin rohkeasti tutkia erilaisia prosessimalleja ja pohtia niiden toimivuutta valitussa kontekstissa ennen lopullista valintaa, kuten tässä tutkielmassa tein. Ne mallit, joita ensin suunnittelin teoreettiseen viitekehykseen, olisivat vieneet tutkimusta täysin erilaiseen suuntaan tuoden esiin erilaisia tuloksia. Esimerkiksi Kolbin oppimisen prosessimalli lähtee liikkeelle kokemuksesta, mikä Deweyllä oli oppimisprosessin lopputulos. Väittäisinkin, että juuri ongelmatilanteiden ratkaisu tuo parhaiten esiin kokemuksen kautta hankittua osaamista. Se tulee harvoin esiin tavanomaisissa tai rutiininomaisissa työtehtävissä. Ongelmatilanteiden ratkaisu, oli se sitten onnistuminen tai epäonnistuminen, antaa oppimiskokemuksen. Samalla työntekijä tulee käyttäneeksi monipuolista osaamistaan ongelmatilanteen ratkaisemiseksi.

5.2 Tutkimusprosessin arviointi ja pohdinta

Tutkimusprosessi eteni luvussa 3 kuvatulla tavalla. Haastattelulitterointeja luettiin huolella moneen kertaan ja siitä tehtiin havaintoja monesta eri näkökulmasta. Aineistolle annettiin aikaa ja se tuotti mielestäni luotettavan ja kattavan lopputuloksen. Pohdin useaan kertaan myös omia ennakkokäsityksiäni aiheesta ja haastatteluiden aikana syntyneitä tuntemuksia sekä niiden vaikutusta tulosten tulkintaan. Pyrin pysymään haastattelun sisällössä lisäämättä

siihen liiaksi omia tulkintoja, jotka voisivat vaikuttaa vääristävästi tuloksiin. Haasteeksi koin kvalifikaatioluokituksen. Jäin pohtimaan sitä, osasinko jaotella esiin tulleen osaamisen oikeisiin kvalifikaatioluokkiin, kun osa löytyneestä osaamisesta olisi mielestäni sopinut useampaan kohtaan. Mietin myös, löytyikö kaikki se osaaminen haastattelusta, mikä sieltä oli mahdollista löytyä. Mikä määrä läpikäyntiä ja varmistamista on riittävästi. Milloin tekstin lukemisen ja analysoinnin voi lopettaa ja olla varma, että kaikki mahdolliset havainnot on kirjattu.

Jos sitten pohditaan aineiston kokoa ja tulosten käsittelyä, voidaan todeta, että haastateltavien määrä oli pieni (4). Tutkielman avulla ei kuitenkaan pyritty tilastolliseen yleistettävyyteen, vaan sen oli tarkoitus kuvata kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistamista työelämässä yksilön eli informantin omasta näkökulmasta. Tähän tarkoitukseen aineisto oli täysin riittävä. Tätä puoltaa myös se, että tapaustutkimuksessa oleellista on se, että informantin subjektiiviset kokemukset voidaan kiinnittää yleisempään ilmiöön (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne ja Paavilainen 2014, 118). Mielestäni onnistuin tässä hyvin. Samoin kerätyn aineiston pohjalta pystyttiin vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Aineiston kokoon vaikutti myös korona-aika, joka vaikeutti informanttien saatavuutta ja tutkimuksen toteuttamista. Suunnitelmia jouduttiin muuttamaan moneen kertaan. Alkuperäisen suunnitelman mukaisesti aineisto olisi kerätty videoimalla informanttien työntekoa ja tätä tallennetta olisi voitu hyödyntää haastattelun aikana muistiin palauttamisen välineenä. Haastattelussa ongelman kuvaus ja esiin tuleva osaaminen jäivät varmasti pinnallisemmaksi kuin mitä tämän Stimulated recall -menetelmän avulla olisi saatu esille. Tätä ongelmaa pyrittiin minimoimaan kysymällä riittävästi täsmentäviä kysymyksiä informanteilta kokonaiskuvan muodostamiseksi. Samoin pystyin tarkentamaan kysymyksien avulla omaa ymmärrystäni aiheisiin. Tärkeintä kuitenkin oli, että valitut informantit tiesivät aiheesta mahdollisimman paljon ja heillä on kokemusta asiasta. Informanttien valinta oli siis harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 85–86.) Tutkielman luotettavuutta ja tulosten yleistettävyyttä parantavat myös tulosten läpikäynnin yhteydessä esiteltävät yhtymäkohdat aikaisempiin tutkimuksiin, joiden tutkimustulokset olivat samansuuntaisia tämän tutkielman tulosten kanssa.

Voidaan myös todeta, että tutkielma tarjosi uutta tietoa kokemuksen kautta hankitusta osaamisesta työelämässä. Lähinnä kuitenkin yksilön eli informanttien näkökulmasta. Niistä löytyi kuitenkin yhtymäkohtia aiempiin tutkimuksiin, joissa oli eri ammattien edustajia kuin tässä tutkielmassa. Onkin tärkeää muistaa, että ammatista tai kokemusvuosista huolimatta tietynlainen osaaminen on tärkeää. Esimerkkinä tästä voidaan mainita kaikissa haastattelussa esiin tulleet vuorovaikutustaidot, sosiaalinen kyvykkyys, tarve uuden oppimiseen sekä oppimaan oppimisen taidot.

Tutkielma tarjosi minulle paljon uusia oivalluksia ja työkaluja tulevia työtehtäviäni varten. Sain lisää ymmärrystä kokemuksen kautta hankitusta osaamisesta, siihen liittyvistä osatekijöistä sekä siitä, millä tavoin sitä voisi lähteä tunnistamaan. Osaan jatkossa myös hyödyntää tällä tavoin saatua tietoa muun muassa perehdytysten ja koulutusten suunnittelussa, työvuorosuunnittelussa tai muissa henkilöstöhallinnon työtehtävissä missä kokemuksen kautta hankitulla osaamisella on osansa. Opin myös paljon erilaisista ammateista, heidän edustajistaan ja kokemuksen näkymisestä juuri heidän työssään. Tutkielman tekoprosessi puolestaan kehitti kirjallisia raportointitaitojani, sosiaalisia vuorovaikutustaitojani tuntemattomien ihmisten kanssa sekä oleellisen asian löytymistä epäolennaisuuksien seasta.

5.3 Tutkimustulosten pohdinta

Informantit kertoivat tunnistavansa osaamistaan suhteellisen vaivattomasti. Selkeimmin tämän toivat esiin Eeva (laborantti) ja Sanna (lähihoitaja). Eeva sanoi, että ”Tunnistan helposti”. Hän kertoi myös, että työn valmiiksi saaminen mittaa hänen mielestään osaamista. Samoin hän kykenee tunnistamaan, milloin työ on tehty oikein. Sanna taas kertoi yllättyneensä itsekin, että on oppinut paljon ja osasi puhua siitä. Ennen haastattelua hän oli vähän epävarma siitä, osaisiko hän puhua mitään työstään. Häntä piti vähän rohkaista osallistumaan haastatteluun. Haastattelussa hän pohti myös, että työvuosien karttuessa hänellä on enemmän työkaluja ihmisten kohtaamiseen, mutta perushoidollinen osaaminen on jo hyvällä tasolla. Hän kertoi, että tämä osaaminen näkyy parhaiten paikkojen vaihtojen yhteydessä eli hän osaa tehdä työtään paikasta riippumatta. Hän totesi myös, että hän hahmottaa jo vähän, mitä osaamista pitää hankkia lisää. Kokemuksen ja työvuosien myötä hän saa itselleen lisää varmuutta ja rohkeutta tilanteiden kohtaamiseen, kuten hän itse lisäsi.

Haastateltavat toivat hyvin esiin omaa osaamistaan, olivat ylpeitä omasta työstään ja tekivät sitä suurella sydämellä. Tutkielman lähtökohdat olivat kokemuksellisessa oppimisessa ja työelämäkontekstissa, mitkä tulivat esiin myös haastatteluissa eli eniten opitaan ihan työtä tekemällä; onnistumisista ja epäonnistumisista. Muutama haastateltava myönsi suoraan, että oppii epäonnistuessaan. Sanna, lähihoitajaopiskelija, taas uskalsi myöntää, että ammattitaito on vielä niin ohut, että kaikki tilanteet eivät aina suju halutulla tavalla. Mutta hän oppii kuitenkin niistä jotain tulevia tilanteita varten. Halusinkin nostaa esiin sen, että epäonnistumiset toimivat myös hyvinä oppimiskokemuksina ja ihan siitäkin syystä työelämässä pitäisi uskaltaa myös epäonnistua. Niille pitäisi antaa mahdollisuus myös työnantajan puolelta. Se olisi tärkeää ihan jo senkin takia, että työelämässä odotetaan työntekijöiltä tulosta, onnistumisia ja niin sanottu mokaaminen on usein pahasta. Toki siihen vaikuttaa myös ammatti tai käsillä oleva työtehtävä. Jos on menossa vaikkapa leikkaukseen, toivoo kirurgin olevan ammattitaitoinen ja onnistuvan toimenpiteessä. Jos ajatellaan tässä tutkielmassa haastateltuja henkilöitä, heidän työtehtävänsä kestävät epäonnistumisia ja kokeiluja. Toivonkin, että työelämässä uskallettaisiin ottaa enemmän epäonnistumisista opiksi ja niihin opittaisiin suhtautumaan vähemmän vakavasti ajatuksella ”se on vain elämää”. Pitäisi myös uskaltaa myöntää, jos ei osaa jotain asiaa. Ehkä tulevaisuudessa kahvitauoilla voidaan vertailla työntekijöiden kesken onnistumisten lisäksi epäonnistumisia ja oppia niistä, yksin ja yhdessä toisten kanssa.

Toomin ja Onnismaan (2008, 17,44) mukaan kokemuksen kautta hankittua osaamista löydetään pääsääntöisesti eniten kokeneilta työntekijöiltä, mikä oli selkeästi havaittavissa myös tämän tutkielman tuloksissa. Eevan (laborantti) pitkä työkokemus alalta näkyi työntöön varmuutena sekä siinä, kuinka hän kertoi työstään. Ei pidä kuitenkaan unohtaa sitä, että myös alalle tulevilla työntekijöillä voi olla paljonkin aiempaa kertynyttä osaamista, jota työssään voi hyödyntää. Kuten kaikilla tässä tutkielmassa haastatelluillakin oli. Se pitää vain osata tunnistaa.

Koska tunnistettua osaamista pitäisi pystyä jollakin tavalla dokumentoimaan ja jakamaan, näkisin työntöön tilanteiden taltioimisen sekä niistä keskustelun esimerkiksi tiimin kesken tärkeäksi, jotta osaaminen tulisi näkyväksi paremmin ja siitä voisivat muutkin oppia. Samoin, kuten Moilanen (2008, 235–240) tuo esiin, osaamisen tunnistamisen apuna voidaan käyttää yhteistyötaitoja, vuorovaikutusta, yhdessä tekemistä, asioista kyselemistä, työssä perehdyttämistä ja työparien vaihtamista. Lisäksi juuri tällaiset tarinoiden kertomiset ja omien

kokemusten jakaminen kertomusten avulla, kuten tässä haastatteluissa keskusteltiin työn tekemisestä ja ongelmanratkaisusta, auttavat tunnistamaan kokemuksen kautta hankittua osaamista. Tätä samaa ehdotti Paloniemi (2008, 26), joka tuo omassa julkaisussaan esille hiljaisen tiedon jakamisen kollegoiden kesken keskustellen ja kokemuksia jakamalla. Samoin hän tuo esiin ongelmien ratkomisen yhdessä. Nämä kaikki keinot ovat toimivia juuri tämän kaltaista osaamista tunnistettaessa ja jaettaessa organisaatioissa eteenpäin. Kuten Eeva (laborantti) kertoi, heidän työssään tekemistä kuvataan eli heidän työssään kokemuksen kautta hankittu niin sanottu hiljainen tietämys ja osaaminen tuodaan näkyväksi ehdottamalla tavalla eli työn tekemistä taltioimalla. Heillä osaamista jaetaan siten, että kokenut työntekijä perehdyttää uuden tulokkaan ja jakaa siinä samalla hänelle omaa arvokasta osaamistaan. Hyvänä nostona vielä tähän pohdintaan haluan tuoda Lehtisen ja Palosen (2011, 37) muistutuksen siitä, että työkokemuksen pituus ei ole pätevä osaamisen arvioinnin lähtökohta. Tämä nousi esiin pääasiassa Päivin (hieroja) haastattelusta, josta tuli mielikuva ammattilaisesta, joka tietää mitä tekee. Hänellä oli kuitenkin vielä lyhyt kokemus hierojan työtehtävistä, mutta kuunnellessani hänen kertomustaan sitä ei huomannut mistään. Niin asiantuntevasti hän osasi puhua ja kertoa työstään.

Tutkielman tarkoituksena oli tuottaa tietoa informanttien kokemuksen kautta hankitusta osaamisesta. Saatuja tuloksia voitaisiin hyödyntää esimerkiksi yrityksen henkilöstösuunnittelussa, työkierrossa tai osaamisen jakamisessa. Joillakin yrityksillä on myös tarve listata työntekijöiden osaamista osaamiskarttaan tai vastaavaan sovellukseen, josta he pystyvät näkemään kunkin työntekijän osaamispotentiaalin mm. sijaistuksiin tai organisaatiouudistuksiin liittyviin tehtävämuutoksiin. Tutkimuksen avulla saatiin tietoa myös siitä, kuinka osaamista voidaan tunnistaa. Tätä tietoa puolestaan voidaan hyödyntää yrityksissä, kun halutaan tietää millaista osaamista heidän työntekijöillään on.

5.4 Jatkotutkimusaiheet

Tutkielmasta kumpusi monenlaisia jatkotutkimusmahdollisuuksia jo teoriaa kirjoitettaessa. Koronatilanteen helpotuttua olisikin mielenkiintoista toteuttaa alkuperäisen ajatuksen mukaisesti videointi kunkin haastatellun henkilön työpäivästä ja työtilanteesta sekä keskustella sen pohjalta näistä samoista aiheista ja katsoa, kuinka hyvin onnistuimme teemahaastattelun avulla pääsemään lähelle sitä osaamista, mikä tulisi näkyviin käyttämällä Stimulated recall

-menetelmää eli hyödyntämällä videotallennetta haastattelutilanteessa muistiin palauttamisen välineenä.

Vertailun vuoksi tutkimusta voisi jatkaa myös siten, että haastateltaisiin työuran alussa olevien ja pitkän työhistorian omaavien työntekijöiden osaamista ja muita hyödyllisiä ominaisuuksia keskenään. Tätä ajatusta puoltaa Lehtisen ja Palosen (2011) artikkelissakin esitetty tapa vertailla noviisien ja asiantuntijoiden työskentelytapoja keskenään. Sen avulla saataisiin vastauksia erilaisiin oppimispolkuihin asiantuntijuuden yksilöllisillä urilla. Samoin voitaisiin löytää paremmin vastauksia siihen, miten kokemus karttuu suhteessa työvuosiin.

Kolmantena jatkotutkimusaiheena esitän sosiaalisen toiminnan prosessien tutkimista. Kuten Pohjalainen (2016) totesi omassa tutkimuksessaan, olisi tärkeää tarkastella ja purkaa auki erilaisia yksilöllisen ja sosiaalisen toiminnan prosesseja, joita työpaikoilla tapahtuu ja tulkita niitä oppimisena. Tässä tutkielmassa pyrittiin tarkastelemaan oppimista yksilön näkökulmasta unohtamatta sosiaalisen toiminnan prosesseja. Kaikilla haastatelluilla nousi esiin vuorovaikutuksen ja sosiaalisten suhteiden tärkeys, joten sieltä voisi löytyä myös mielenkiintoista tietoa työssä oppimisesta ja työn sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden tarjoamista oppimismahdollisuuksista.

Neljäntenä vaihtoehtona kyseeseen voisi tulla osaamisen arviointi suhteessa työtehtäviin tai tavoitteisiin. Spencer ja Spencer (1993) tuovat esiin tämän asian tärkeyden eli osaaminen tulee ilmi ja sitä tulisi arvioida aina suhteessa työtehtäviin tai tavoitteisiin.

LÄHTEET

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. E-kirja.
- Athey, T. R. & Orth, M. S. 1999. Emerging competency methods for the future. *Human Resource Management*, Fall, 1999, Vol. 38 (3), p. 215.
- Backman, J. 2018. Ääreellisyyden kohtaaminen: kokemuksen filosofista käsitehistoriaa. Teoksessa J. Toikkanen & I. Virtanen (toim.) Kokemuksen tutkimus VI Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press.
- Beard, C. & Wilson, J.P. 2002. *The Power of Experiential Learning. A Handbook for Trainers and Educators*. London: Kogan Page.
- Cheung, M. & Delavega, E. 2014. Five-Way Experiential Learning Model for Social Work Education. *Social Work Education* 2014, Vol. 33, No. 8, 1070-1087.
- Dewey, J. 2005. *Art as Experience*. New York: The Berkeley Publishing Group.
- Driscoll, M. 2000. *Psychology of Learning for Instruction*. 2. edition. Boston: Allyn & Bacon.
- Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä 11/2014. Saatavilla osoitteessa [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153032/Tutkimuksia%20ja%20selvityksi%c3%a4%2011%202014%20Monenlainen%20tapaustutkimus Eriksson Koistinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153032/Tutkimuksia%20ja%20selvityksi%c3%a4%2011%202014%20Monenlainen%20tapaustutkimus%20Eriksson%20Koistinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Erlingsson, C. & Brysiewicz, P. 2017. A hands-on guide to doing content analysis. *African Journal of Emergency Medicine* 7 (2017) 93-99.
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittavalle tutkijalle 2018. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Eteläpelto, A., Heiskanen, T. & Collin, K. (toim.). 2011. Vallan ja toimijuuden monisäikeisyys. Teoksessa Valta ja toimijuus aikuiskasvatuksessa. Aikuiskasvatuksen 49. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura. Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura.

- Evans, K. & Kersh, N. 2004. Recognition of tacit skills and knowledge: Sustaining learning outcomes in workplace environments. *Journal of Workplace Learning* Vol. 16, Iss. ½ (2004): 63–74.
- Grönfors, T. 2010. Työssä oppiminen – avain tuottavuuteen. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Gustavsson, M. 2007. The potential for learning in industrial work. *Journal of Workplace Learning* Vol. 19 No. 7, 2007, 453-463.
- Haldin-Herrgård, T. 2003. "Mapping Tacit Knowledge with "Epitomes"," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 8: Iss. 2, Article 5.
- Haldin-Herrgård, T. & Salo, P. 2008. Piilevien voimavarojen ilmaisemisesta hiljaisessa osaamisessa. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.) *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta*. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura: Aikuiskasvatukseen Tutkimusseura.
- Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen. Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Harrison, H., Birks, M., Franklin, R. & Mills, J. 2017. Case Study Research: Foundations and Methodological Orientations. *FQS Forum: Qualitative Social Research* Volume 18 (1) Art 19. January 2017.
- Heikkilä, K. 2006. Työssä oppiminen yksilön lähtökohtien ja oppimisympäristöjen välisenä vuorovaikutuksena. Tampere: Tampere University Press.
- Helakorpi, S. 2009. Osaaminen ja sen tunnistaminen työelämän ja koulutuksen yhteisenä haasteena. *Ammattikorkeakoulujen verkkojulkaisu www.osaaja.net*. Saatavilla osoitteessa https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf [Luettu 6.5.2018]
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. E-kirja.
- Hodkinson, P., Biesta, G. & James, D. 2008. Understanding Learning Culturally: Overcoming the Dualism Between Social and Individual Views of Learning. *Vocation and Learning* (2008) 1:27–47.
- Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Educa-Instituutti.
- Illeris, K. 2017. How we learn. Learning and non-learning in school and beyond. Second edition. New York: Routledge.
- Jokinen, J., Lähteenmäki, L. & Nokelainen, P. 2009a. Työssäoppimisen lumo. Tiivistelmä toisen asteen ammatillisen sekä ammatillisen korkea-asteen koulutuksen ja työelämän yhteistyön metatutkimuksesta. Opetusministeriön julkaisuja 2009:10. Opetusministeriö. Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto.

- Jokinen, J., Lähteenmäki, L. & Nokelainen, P. 2009b. Työssäoppimisen lumo. Ammatillisen sekä ammatillisen korkea-asteen koulutuksen ja työelämän yhteistyön hyvät käytännöt. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Järvinen, A. & Poikela, E. 2001. Modelling reflective and contextual learning at work. *Journal of Workplace Learning* Vol. 13 Issue: 7/8, pp. 282-290.
- Kallio, E. (toim.) 2016. Ajattelun kehitys aikuisuudessa - kohti moninäkökulmaisuuutta. Jyväskylä: Suomen Kasvatustieteellisen Seuran tutkimuksia 71.
- Kolb, D. 1984. *Experiential learning. Experience as a source of learning and development.* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Korhonen, V. 2005. Transferista transformatioon – oppimisympäristön merkitys. Teoksessa E. Poikela (toim.) *Osaaminen ja kokemus – työ, oppiminen ja kasvatustieteet*, Tampere: Tampere University Press.
- Kukkola, J. 2018. Kokemuksen tutkimuksen metatiede: kokemuksen käsitteen käytön ja kokemuksen ehtojen tutkimus. Teoksessa J. Toikkanen & I. Virtanen (toim.) *Kokemuksen tutkimus VI Kokemuksen käsite ja käyttö.* Rovaniemi: Lapland University Press.
- Kurtti, J. 2012. Hiljainen tieto ja työssä oppiminen. Edellytysten luominen hiljaisen tiedon hyödyntämiselle röntgenhoitajien työyhteisössä. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kyrö, P. 2001. Tiedonintressit. www.metodix.fi [Luettu 16.3.2019]
- Laakkonen, I. & Juntunen, M. 2009. Tulevaisuuden oppimisympäristöt? Henkilökohtaiset ja avoimet oppimisen tilat. Teoksessa J. Viteli & A. Östman (toim.) *Tuovi 7 Interaktiivinen tekniikka koulutuksessa 2009 – konferenssin tutkijatapaamisen artikkelit.* Interaktiivisen median tutkimuksia 2. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Lehtinen, E. & Palonen, T. 2011. Asiantuntijaosaamisen luonne ja osaamisen tunnistamisen haasteet. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 4.2011. Osaamisen tunnistaminen ja arviointi. Helsinki: Opetus-, kasvatustieteiden ja koulutusalojen säätiö – OKKA-säätiö.
- Merriam, S.B. & Bierema, L.B. 2014. *Adult learning, linking theory and practice.* San Francisco, John Wiley & Sons, Inc.
- Merriam, S.B., Caffarella, R.S. & Baumgartner, L.M. 2007. *Learning in adulthood. A Comprehensive Guide.* 3. edition. San Francisco, John Wiley & Sons, Inc.
- Mezirow, J., Lehto, L., Lindqvist, E. & Ahteenmäki-Pelkonen, L. 1995. Uudistava oppiminen. Kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa. Helsinki: Helsingin Yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.
- Miettinen, R. 1998. Miten kokemuksesta voi oppia? Kokemus ja reflektiivinen ajattelu John Deweyn toiminnan filosofiassa. *Aikuiskasvatus. Aikuiskasvatustieteen aikakauslehti* 18 (1998): 2.

- Moilanen, R. 2008. Ikääntyvien asiantuntijoiden hiljaisen tiedon tunnistaminen. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura: Aikuiskasvatukseen Tutkimusseura.
- Nercki-Saarinen, A. 2006. Kokemuksellisen osaamisen haltuunotto. Toimintatutkimus erilaisista toimintamalleista kone- ja metallialalla. Kasvatustieteiden tiedekunta. Ammattikasvatuksen tutkimus ja koulutuskeskus. Licensiaattityö. Tampereen yliopisto.
- Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. Ihmisen psykologinen kehitys. 2006. WSOY.
- Opetushallitus. 2019. Osaaminen 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Raportit ja selvitykset 2019:3. Opetushallitus.
- Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOYPro.
- Paloniemi, S. 2004. Ikä, kokemus ja osaaminen työelämässä. Työntekijöiden käsityksiä iän ja kokemuksen merkityksestä ammatillisessa osaamisessa ja sen kehittämisessä. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä studies in education psychology and social research 253. Jyväskylän yliopisto.
- Paloniemi, S. 2008. Hiljaisen tiedon jakaminen työyhteisössä – työssä oppimisen rajapinnalla. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura: Aikuiskasvatukseen Tutkimusseura.
- Paukkunen, L. 2003. Sosiaali- ja terveysalan yhteisöosaamisen kehittäminen. Koulutuskokeilun arviointitutkimus. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 103.
- Pohjalainen, M. 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: Katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. Informaatiotutkimus.
- Pohjalainen, M. 2016. Hiljaisen tiedon tunnistaminen, jakaminen ja uuden tiedon luominen kirjastotyön kontekstissa. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Poikela, E. 2005a. Työ ja kokemus oppimisen lähtökohtana ja tavoitteena. Teoksessa E. Poikela (toim.) Osaaminen ja kokemus – työ, oppiminen ja kasvat. Tampere: Tampere University Press.
- Poikela, E. 2005b. Työssä oppimisen prosessimalli. Teoksessa E. Poikela (toim.) Osaaminen ja kokemus – työ, oppiminen ja kasvat. Tampere: Tampere University Press.
- Rauste-von Wright, M-L. & von Wright, J. 1997. Oppiminen ja koulutus. Juva: WSOY.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2014. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: SanomaPro Oy.
- Rossi, P. & Lundvall, P. 2018. Kehollisesta kokemisesta kohti sanallistettuja kokemuksia: hevoset reflektoinnin mahdollistajina. Teoksessa J. Toikkanen, & I. Virtanen (toim.)

Kokemuksen tutkimus VI Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press.

- Saimaan ammattiopisto Sampo 2021a. Laborantti. Saatavilla osoitteessa https://www.edusampo.fi/opiskelemaan/hae_opiskelijaksi/yhteishaku/laborantti [luettu 21.3.2021]
- Saimaan ammattiopisto Sampo 2021b. Lähihoitaja. Saatavilla osoitteessa https://www.edusampo.fi/opiskelemaan/hae_opiskelijaksi/yhteishaku/lahihoitaja [luettu 21.3.2021]
- Sasky koulutuskuntayhtymä 2021. Luonto- ja ympäristöalan perustutkinto. Luonnonvaratuottaja. Saatavilla osoitteessa <https://sasky.fi/koulutus/luontoalan-koulutus-luonto-ja-ymparistoalan-perustutkinto/> [luettu 21.3.2021]
- Satakunnan koulutuskuntayhtymä Sataedu 2021. Hieronnan ammattitutkinto. Saatavilla osoitteessa <https://sataedu.fi/tutkinto/hieronnan-ammattitutkinto/> [luettu 21.3.2021]
- Seeck, H. 2012. Johtamisopit Suomessa. Taylorismista innovaatioteorioihin. Helsinki: Gaudemus.
- Simmons P. R-J. 1999. Three Ways to learn in a New Balance. Life-Long Learning in Europe 4 (1), 14-23.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. 1993. Competence at Work. Models for superior Performance. New York: John Wiley & Sons.
- Suhonen, K. 2009. Mitä hiljainen tieto on hengellisessä työssä? Kokemuksellinen näkökulma hiljaisen tiedon ilmenemiseen, siirrettävyyteen ja siirrettävyyden merkitykseen ikääntyneiden diakoniatyöntekijöiden ja pappien työssä. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Teknologiateollisuus. 2014. Osaavaa henkilöstöä teknologiateollisuuteen 2013. Saatavilla osoitteessa https://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file_attachments/elinkeinopolitiikka_osaaminen_osaamistarpeet_osaavaa_henkilostoa_teknologiateollisuuteen_2013.pdf. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.
- Tikkamäki, K. 2006. Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen. Etnografinen löytöretki työssä oppimiseen. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Toikkanen, J. & Virtanen, I. 2018. Kokemuksen käsitteen ja käytön jäljillä. Teoksessa J. Toikkanen & I. Virtanen (toim.) Kokemuksen tutkimus VI Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press.
- Toom, A. 2006. Tacit pedagogical knowing: At the core of Teacher's Professionalism. Käytätymistieteellinen tiedekunta Soveltavan kasvatustieteen laitos Tutkimuksia 276 Helsingin yliopisto. Väitöskirja.

- Toom, A. & Onnismaa, J. 2008. Johdanto. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura: Aikuiskasvatukseen Tutkimusseura.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. painos. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, L. & Sumkin, T. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen: organisaation oppimisen oivalluksia. E-kirja. Talentum.
- Tynjälä, A. 2004. Asiantuntijuus ja työkulttuurit opettajan ammatissa. Kasvatus 35(2), 174–190. Saatavilla osoitteessa <https://docplayer.fi/11594194-Asiantuntijuus-ja-tyokulttuurit-opettajan-ammattissa-1.html>.
- Valleala, U. M. 2007. Oppiiko vanha koira uusia temppuja? Näkökulmia aikuisten opiskeluun ja oppimiseen. Teoksessa K. Collin & S. Paloniemi (toim.) Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttinä. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä.
- Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Virtainlahti, S. 2006. Se on niin hiljaista, että eihän siitä voi puhua. Etnografinen tutkimus hiljaisesta tiedosta ja tietämyksestä tapausyrityksessä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston taloustieteiden tiedekunta
- Väärälä, R. 1995. Ammattikoulutus ja kvalifikaatiot. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Woolfolk, A. 2016. Educational Psychology. 13. edition. London: Pearson Education Limited
- Öystilä, S. 2003. Toiminnallisen opetuksen perustan rakentajia – John Dewey, Kurt Lewin, Jacob Levy Moreno, David Kolb ja Jack Mezirow. Teoksessa E. Poikela & S. Öystilä Yliopistopedagogiikkaa kehittämässä – kokeiluja ja kokemuksia. Tampere: University of Tampere.

LIITE 1. Ilmoitus sosiaalisessa mediassa, jonka avulla pyrittiin löytämään haastateltavia

Etsin haastateltavia (4-5) aikuiskasvatustieteen graduun. Aiheena on kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistaminen työelämässä. Sinun tulisi kuvailla jotakin omaan työhösi liittyvää ongelmatilannetta ja sen pohjalta sitten haastattelen sinua. Voit saada osallistumisesta kokemuksen lisäksi arvokasta tietoa omasta kokemuksellisesta osaamisestasi, mistä et välttämättä ollut aiemmin edes tietoinen. Ammatiltasi olet ns. ei toimistotöitä tekevä henkilö. Kaikki tämä toteutetaan etänä. Lisätietoja saat allekirjoittaneelta.

LIITE 2. Suostumuslomake ja tietosuojaseloste

SUOSTUMUSLOMAKE

Olen perehtynyt tämän suostumuslomakkeen kääntöpuolella olevaan Kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistaminen työelämässä – tutkimuksen tietosuojaselosteeseen, ja suostun osallistumaan Aikuiskasvatustieteen pro gradu tutkielmaan liittyvään avoimeen haastatteluun, joka pohjautuu kertomukseeni työstäni ja siihen liittyvästä ongelmatilanteesta. Voin halutessani peruuttaa tai keskeyttää osallistumiseni tai kieltäytyä tutkielmaan osallistumisesta missä vaiheessa tahansa. Haastatteluvastauksiani ja kerättyä aineistoa saa käyttää ja hyödyntää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä vastaajaa ei voi tunnistaa.

Suostun tutkimukseen liittyvään haastatteluun osallistumiseen ja vastausteni käyttöön tutkielmassa

Haastattelussa ei kysytä eikä tarvitse kertoa henkilökohtaisia asioita

Suostun myös haastattelun nauhoittamiseen

Nauhoitus helpottaa muistiinpanojen tekemistä, ja aineistot säilytetään ja käsitellään tieto-suojaselosteessa kuvatulla tavalla. Nauhoituksen voi myös tarvittaessa keskeyttää välillä.

Paikka ja aika

_____ . _____ kuuta 2021

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennös

Paikka ja aika

_____ . _____ kuuta 2021

Tutkielman tekijä, opiskelija Terhi Niiranen

Vastaaja voi halutessaan milloin tahansa peruuttaa antamansa suostumuksen ottamalla yhteyttä tutkielman tekijään. (Terhi Niiranen, puh 044 0306 762, terhiek@uef.fi).

TIETOSUOJASELOSTE

Kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistaminen työelämässä.

Tutkielman tavoitteet

Kyseessä on Itä-Suomen yliopiston Kasvatustieteen pro gradu tutkielma ”Kokemuksen kautta hankitun osaamisen tunnistaminen työelämässä”, joka toteutetaan 11.1.2021–30.04.2021. Tutkielman tarkoituksena on tutkia, millaista kokemuksen kautta hankittua osaamista tutkimukseen osallistuneilla on ja kuinka se näkyy heidän työssään. Kun osaaminen on tunnistettu, voidaan suunnitella paremmin sen jakamista ja säilyttämistä yrityksen käytössä myös niissä tilanteissa, joissa tämän osaamisen haltija eläköityisi tai vaihtaisi työnantajan. Tutkielmassa keskitytään yksilön näkökulmaan ja kokemusperäiseen osaamiseen ja tietämykseen.

Aineistojen keruu

Tutkimusaineistoa kerätään haastattelujen avulla. Haastattelujen apuna käytetään osallistujan omaa kuvausta jostain valitsemastaan työtilanteesta. Kyselykutsut on lähetetty sosiaalisen median kanavien kautta ja siihen sai itse ilmoittautua. Haastatteluun on kutsuttu osa niistä työntekijöistä, jotka ovat ilmoittaneet olevansa kiinnostuneita osallistumaan haastatteluun. Teemahaastatteluja tehdään 4 työntekijälle tammikuun 2021 ja maaliskuun 2021 välisenä aikana. Tutkielmaan ja haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkielman kattavuuden ja luotettavuuden kannalta on kuitenkin tärkeää, että haastateltaviksi saadaan erilaisilla työvuosilla varustettuja henkilöitä.

Luottamuksellisuus ja tietosuoja

Haastatteluihin osallistuvien nimi- ja yhteystietoja ei yhdistetä haastattelutallenteeseen ja siitä tehtyyn litterointiin muuten kuin koodinumerolla 1-10. Haastateltavien nimilista ja yhteystiedot säilytetään tietoturvallisesti ja tuhotaan tutkimuksen päättyessä 31.5.2021. Haastatteluaineisto on siten nimetön, eikä niistä voi tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, ja tulokset raportoidaan niin, ettei vastaajia voida tunnistaa missään vaiheessa esimerkiksi haastattelulainauksen avulla. Yksilöhaastatteluja

tekee, litteroi ja analysoi vain opiskelija Terhi Niiranen. Aineistot säilytetään Itä-Suomen yliopiston tieto-turvaohjeiden mukaisesti lukituissa tiloissa ja salasanoilla suojatuissa tietokoneissa ja tietojärjestelmissä.

Miten ja mihin tutkielman tuloksia aiotaan käyttää?

Tulokset julkaistaan vuoden 2021 kesään mennessä pro graduna.

Mistä saan lisätietoja tutkielmasta?

Terhi Niiranen, opiskelija, Itä-Suomen yliopisto

Puh. 044 0306 762, terhiek@uef.fi

LIITE 3. Haastattelurunko

Esitiedot haastattelua varten:

- Millainen koulutustausta sinulla on?
- Kuinka kauan olet tehnyt ko. työtehtäviä?
- Mitä teit sitä ennen? (kaikki aiempi on osa nykyistä osaamista)
- Millainen on tyypillinen työpäiväsi? Mitä se pitää sisällään? Kerro lyhyesti.
- Millaista osaamista mielestäsi työssäsi tarvitaan?
- Miten olet oppinut nykyiset työtehtäväsi?

Tässä kohtaa pyydetään osallistujaa kertomaan omin sanoin tavallisesta työpäivästään (kuin olisin paikalla katsomassa heidän työntekeään). Sen jälkeen pyydän heitä kuvailemaan työhön liittyvän ongelmatilanteen tai ongelmatilanteita, joita he joutuvat päivittäin työssään ratkomaan tai jonkun sellaisen ongelman, mikä esiintyy harvemmin.

Esitietojen jälkeen haastateltavalle kerrotaan, että kertomusta käytetään haastattelun pohjana ja keskustellaan siitä hetkestä, kun kyseistä työtä tehtiin. Pyydetään informanttia muistelemaan sitä työtehtävää, jota hän kertomuksessaan kuvaili. Pyydetään haastateltavaa kommentoimaan aktiivisesti omaa ajatteluaan, toimintaansa sekä syitä toimintaan kertomuksessa kuvatussa tilanteessa, ei haastatteluhetken tilanteessa. Pyritään siis saamaan haastateltava palaamaan tuohon kertomuksessa esitettyyn työnteon hetkeen nykyhetken sijaan. Kerrotaan, että alkuperäisen tilanteen ajatusprosessi ja toiminta ovat haastattelun keskiössä.

Haastattelukysymykset:

- Kerro mitä tuossa kuvailemassasi tilanteessa tapahtui?
- Millaista osaamista kertomuksessa esitetty työ vaati ja miksi?
- Miten olet oppinut tekemään tuon työn?
- Miksi päätit toimia/toteuttaa työn juuri tällä tavalla (ja näillä välineillä)?
- Miksi oli tärkeää toimia juuri näin?
- Olisiko työn voinut tehdä jollakin toisellakin tavalla?
- Millainen tämä työ oli vaikeusasteeltaan?
- Onko sinulla jotain muuta kerrottavaa tästä kuvailemastasi työtilanteesta?

Jokaisen kysymyksen jälkeen voi kysyä tarkentavia kysymyksiä sen perusteella mitä haastateltava kertoo. Esimerkiksi voitko tarkentaa..?

Lopuksi:

- Mitä kertomuksessa esille tulleesta osaamisestasi on tullut työn tekemisen ja kokemuksen kautta? Entä koulutuksen avulla?
- Onko joku esille tullut osaaminen tullut muun kuin työn tai opintojen kautta? Esim. harrasteet.
- Mitä ajatuksia oman työnteon muuttaminen kertomukseksi sinussa herätti?
- Tunnistitko omaa osaamistasi kertoessasi tästä työtehtävästä? Jos, niin millaista osaamista tunnistit? Jos et, niin miksi et? Koitko oman osaamisen tunnistamisen vaikeaksi?
- Millaisissa työtilanteissa koet voitavasi hyödyntää kokemustasi ja osaamistasi parhaiten? Entä miten kokemus ja osaaminen näkyvät työtilanteissa?

Sitten vielä lyhyesti työhön liittyvistä sosiaalisen toiminnan prosesseista:

- Pystytkö tekemään työhösi liittyviä päätöksiä itsenäisesti vai keskusteletko niistä ensin jonkun toisen kanssa?
- Kenen/keiden kanssa olet päivittäin tekemisissä eli millaisia sosiaalisia kontakteja sinulla on työssäsi?
- Keskusteletteko työkavereiden kanssa työtehtävistä, niihin liittyvistä havainnoista ja kokemuksista? Jos vastasit kyllä, niin millaisissa tilanteissa? Jos ette, niin miksi ette? Miten koet tällaiset tilanteet?

Kiitos haastattelusta ja oli kiva, kun pystyit osallistumaan siihen! Sain avullasi paljon tärkeää tietoa; ensisijaisesti sinun omasta osaamisestasi, mutta myös yleisellä tasolla eri ammattialojen työntekijöiden osaamisesta. Toivottavasti sinäkin sait tästä uusia näkökulmia omaan osaamiseesi.