



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

Tyst kunskap

En kvalitativ studie om hur tyst kunskap uppfattas av personal i
sociala verksamheter

B-Uppsats

SQ4133 - Fältanknuten vetenskapligt arbete i socialt arbete 7,5 HP

Jessica Johansson

Examinator: Michael Lynch

Göteborgs Universitet VT 2017

Datum 15 mars

Ord:

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning

1.1 Bakgrund och problemformulering.....	3
1.2 Förförståelse.....	4
1.3 Arbetsfördelning.....	4
1.4 Fältstudieplatsen.....	4

2. Syfte och frågeställning

2.1 Syfte.....	5
2.2 Frågeställningar.....	5

3. Tidigare forskning

3.1 Tyst kunskap.....	6
3.2 Hur höra tyst kunskap.....	7
3.3 Tyst kunskap i arbetslivet.....	8

4. Metod

4.1 Metodval.....	9
4.2 Urval.....	10
4.3 Genomförande av intervju.....	10
4.4 Etiska överväganden.....	11
4.5 Transkribering och bearbetning av material.....	12
4.6 Reliabilitet och validitet.....	12
4.7 Analysmetod.....	13

5. Teori

5.1 Tyst kunskap som teoretisk referensram.....	14
5.2 Empowerment.....	16

6. Resultat och analys

6.1 Erfarenhet som tyst kunskap.....	17
6.2 Självkänsla.....	19
6.3 Empowerment.....	19

7. Slutsatser och diskussion.....

22

1.1 Bakgrund och problemformulering

Inom social verksamhet så arbetar vi med människor, människor som under sitt liv har drabbats av utsatthet och problematik. Börjeson och Börjeson menar att socialtjänsten har det yttersta ansvaret att värna för att inga människor ska fara illa (2015:240). Dock så förloras helhetssynen av människan och allt som oftast kategoriseras människan, missbrukaren tenderar att ses som endast en missbrukare och den hemlöse som inget mer en just hemlös menar Börjeson och Börjeson (2015:243). Alla dessa människor bär på sina egna erfarenheter av tyst kunskap, likaså gör de människor som arbetar med att hjälpa dem som blivit utsatta. Vad är den här tysta kunskapen, kan vi förmedla tyst kunskap på något sätt och hur använder vi oss utav den tysta kunskapen i våra möten. Tyst kunskap eller tacit knowledge beskriver Polanyi så här ” Vi kan veta mer än vi kan säga” och menar vidare att detta faktum framstår tydligt för de flesta. Men det är svårt att säga exakt vad det här begreppet betyder eftersom det är så krångligt att förklara (2013:27). Polanyi ger exempel om att vi kan känna igen ett ansikte men om vi skulle försöka oss på att förklara hur någon ser ut blir det svårare (ibid.). Hur kan vi veta saker och samtidigt ha så svårt att förklara vad vi vet?

Rolf (1989:3) beskriver att tyst kunskap i många situationer uppfattas som ett laddat begrepp. Antingen kan begreppet ses som mänskligt, där det skiljer sig från en maskin, eller som en upplysningsfientlig människa som släpper in bakåtsträvande krafter. Rolf menar vidare att ett neutralt synsätt att se på det istället kan vara ”Den enes tysta kunskap är den andres fördomar”. Det citatet känns för mig mer förståeligt. Om en tänker på något som är annorlunda så ser vi just det avvikande beteendet. En slags stigmatisering som sker för de flesta människor, ofta på grund av hur vårt samhälle är strukturerat. Sällan funderar vi över vad den personen har för tyst kunskap som den bär på. Kanske kan det vara tyst kunskap om olika diagnoser, missbruk, sjukdom eller utanförskap, med den tysta kunskapen tänker vi sällan på då tyst kunskap är svår att se och värderas först när den bekräftas.

Vidare så har tyst kunskap belysts och skrivits om av många, Wittgenstein menar att tyst kunskap är svårt att artikulera i språket. Polanyi belyser att vårt kunnande får vi via nedärvda seder som blir svåra att ifrågasätta. Kuhn och Polanyi beskriver att kunskap verkar som ett instrument för människans undersökning av verkligheten (Rolf:1989:37). De ger ett exempel om en blind man som använder sin käpp (redskap/verktyg) som ger honom en förlängning av verkligheten. Han kan inte se för det, men genom käppen kan han ”känna, se” hinder, lära sig vägar och bygger på så sätt upp sin tysta kunskap genom användning av käppen

(Rolf:1989:25). Tyst kunskap är en outtalad kunskap som baserar sig på erfarenhet, därav ligger också svårigheten att förklara. Den enes erfarenhet är inte densamma som den andres och tilläggas bör att erfarenhet inte finns på papper som ett betyg eller ett slags bevis på att du kan någonting. Tyst kunskap verifieras först när någon annan bestyrker det.

1.2 Förförståelse

Min förförståelse var minimal innan mina fältveckor på min fältstudieplats då jag inte visste någonting om verksamheten mer än det jag läst mig till via deras hemsida. Till en början under fältveckan kändes det väldigt oklart vad deras verksamhet gick ut på, framförallt hur verksamhetens vision kan gå att utföras i verkligheten. Därav vill jag påstå att jag inte hade några förutfattade meningar. Min förförståelse för vad personal inom sociala verksamheter vet om tyst kunskap som jag bestämde mig för att undersöka i den här studien är också minimal då jag inte känner de jag intervjuat. Begreppet tyst kunskap tror jag mig veta en del av, den tysta kunskapen innehas av alla människor, i olika grad och är individuell. Att förmedla sin tysta kunskap kan tänkas vara svårt både i utförande och berättande. Under fältveckan blev verksamhetens koncept klarare, det handlar om hur en kan förmedla tyst kunskap som finns ute i verksamheter i socialt arbete och hur en integration kan ske mellan studenter och verksamhetens utövare och tvärt om, ett kunskapsutbyte.

1.3 Arbetsfördelning

Jag och min föregående uppsatspartner har samlat in materialet som ligger till grund för uppsatsen gemensamt vid fyra av fem tillfällen. Femte och sista tillfället genomförde min föregående uppsatspartner ensam samt transkriberade den. Jag har transkriberat de andra fyra. Därefter bestämde vi oss för att gå skilda vägar och därmed har jag kodat, analyserat datan samt skrivit uppsatsen på egen hand. Hädanefter använder jag mig av jag istället för vi när jag beskriver något jag vill förmedla.

1.4 Fältstudieplatsen

Under min fältvecka blev jag placerad i ett projekt som bygger på kunskapsutbyte och kunskapsutveckling . Deras vision är ”I mötet formas människan och människan formar mötet. Tillsammans skapar vi mötet och lärandet” Projektet går ut på att samverka med Universitetets studenter och verksamheter för att få en bredare förståelse, genom utbyte av

erfarenhet och praktik. Behovet av att lära sig det praktiska och erfara verkligheten under socionomprogrammet är stort. Samtidigt finns människor ute i verksamheterna som har massor med tyst kunskap om just det vi studerar på socionomprogrammet. Grundaren till projektet tyckte att det var en god idé att få in mer kunskap för oss studenter samt ge deltagarna i de olika verksamheterna kunskap om hur det är att studera på universitetet samt möjlighet med ett kunskapsutbyte genom att gå tillsammans med oss studenter på valbara kurser. Jag besökte flera verksamheter under min fältvecka och var även med på möte med projektet på socionomprogrammet. Projektet samarbetar med flera olika verksamheter där Göteborgs Universitet, Fontänhuset, Göteborgs Föreningscenter, GF sak och Vägen ut är samarbetspartners för att nämna några. Verksamheterna har deltagare med olika sorters bakgrund där utanförskap, psykisk ohälsa, missbruk, kriminalitet, förslitningsskador är en del av dem. Projektets grundare upplever att vi studenter ser för lite av verkligheten och vill visa oss studenter deltagarnas erfarenhet de bär på, samtidigt får deltagarna kontakt med Universitetet och ser möjligheterna med det. Ett kunskapsutbyte som för oss studenter ger oss möjligheten att se verkligheten, på riktigt. Att frånga litteratur och teorier för ett tag och mötas för att dela kunskap med varandra, ett möte som gynnar oss alla.

2. Syfte och frågeställningar

2.1 Syfte

Syftet med studien är att utforska hur personalen inom sociala verksamheter uppfattar begreppet tyst kunskap samt hur de för vidare den tysta kunskapen.

2.2 Frågeställningar

1. Hur uppfattar personalen inom sociala verksamheter tyst kunskap?
2. Hur delar personalen inom sociala verksamheter med sig av sin tysta kunskap?

3. Tidigare forskning

I det här avsnittet presenterar jag tidigare forskning kring tyst kunskap. Jag har valt ut delar av tidigare forskning som lämpar sig för att göra en jämförelse kring mina resultat. Jag har valt en studie där Emelie Lindberg och Frida Peacock i sin rapport belyser tyst kunskap och valt ut delar som jag anser går att relatera till min studie. Jag lyfter på liknande sätt fram en avhandling av Tua Halldin- Herrgård. Jag använder mig även av en studie där Christine Andersson och Roya Jangali i sin rapport diskuterar Tyst kunskap i arbetslivet som för mig känns väldigt nära min studie och vad jag har haft som ambition att undersöka.

I min sökprocess har jag sökt i olika databaser som Proquest, Google Scholar, Helda, UB, Diva-portal.org

Nyckelord jag har använt är: tyst kunskap, tacit knowledge, tyst kunskap i socialt arbete

3.1 Tyst kunskap

I uppsatsen ”Tyst Kunskap, kunskap som inte går att googla eller slå upp i en bok”, skriven av Lindberg och Peacock (2011), syftar författarna till att undersöka upplevelser av kunskap och tyst kunskap. De undersöker även hur företag arbetar för att överföra tysta kunskaper och eventuell problematik som kan uppstå i samband med detta (Lindberg & Peacock, 2011:9). För att besvara sina frågeställningar och uppfylla sitt syfte har författarna utfört samtalsintervjuer med informanter från konsultföretag.

Nyckelord som Lindberg och Peacock (2011) har använt sig av är tyst kunskap, explicit kunskap samt kunskapsöverföring. Lindberg och Peacocks (2011:26-27) rapport framgår att tyst kunskap anses som något viktigt, som en egenfarenhet som bör, om den kan, delas med sig av till andra. Tyst kunskap belyses även som personlig där ett speciellt bemötande beror på vilken tyst kunskap du innehar (ibid.) Rapporten innehåller även överförandet av tyst kunskap och hur det eventuellt kan ske (Lindberg och Peacock, 2011:29) där utbildningar och dokumentation är några förslag.

Resultatet visar bland annat på att kunskap upplevs vara likvärdigt med livserfarenheter. En annan definition är att kunskap är något man kan använda sig av eller som gör att man vet hur saker fungerar eller ska utföras. Gällande hur informanterna uppfattade det som kallas tyst

kunskap, fanns det en återkommande tanke om att tyst kunskap är likställt med erfarenheter som inte går att hitta i skriven text, eller kunskap som inte går att sätta ord på eller skriva ner. Tyst kunskap beskrivs även i resultatet som förmåga att hantera vissa kundrelationer eller som egenskaper eller kunskaper som en själv inte vet att en besitter (Lindberg & Peacock, 2011:17-21).

Vad det gäller företagens förmåga att överföra tyst kunskap mellan anställda framkommer det i resultaten att båda företagen arbetar för att överföra kunskap genom specifika datorsystem, men även genom interna utbildningar och lunchmöten där erfarenheter kan delas mellan anställda. För att ta tillvara på den tysta kunskap som man tror finns hos de som varit anställda längst, har man arbetat med olika former av mentorskap för att dela med sig av tysta kunskaper innan vissa personer lämnar företagen för pension. (Lindberg & Peacock, 2011:20-21). Vid överföring av tyst kunskap menar man i resultatet att det finns vissa svårigheter med detta också (Lindberg & Peacock, 2011:21-22). Exempelvis finns det i resultatet tecken på att tyst kunskap är svåröverförbar då det är svårt att identifiera vad som faktiskt är tyst kunskap och att det är svårt att planera in tid för hur och när just denna kunskap ska överföras. Det upplevdes även finnas vissa problematiska faktorer med att dela med sig av tyst kunskap via datasystem, då dessa inte alltid används som avsett eller är för krångliga för att användas. En annan svårighet med att överföra tyst kunskap som visades på i resultatet var att det krävs förtroende för att dela med sig av, samt att ta in tyst kunskap från andra personer (Lindberg & Peacock, 2011:23)

3.2 Hur höra tyst kunskap

Halldin-Herrgård (2004:1) belyser i sin avhandling att kunskap i sig inte är något nytt, att vårt samhälle fokuserar alltmer på kunskap som är positivt. Det finns ett fokus kring att kunskap är teoretiskt och explicit och med det menar Halldin-Herrgård innebär en risk att värdefull tyst kunskap går förlorad (ibid). Halldin-Herrgård menar i sin avhandling att en kan likna tyst kunskap vid ”grädden på moset” och beskriver vidare att framgång inte endast härleds till explicit kunskap utan en kombination av dem båda är att föredra (2004:29). Vidare menar Halldin-Herrgård att då den tysta kunskapen är svår att påvisa får den sällan det erkännande som sig bör (ibid).

”Tyst kunnande är en dimension av kunskap som är i abstrakt form, men som kan iakttas t.ex. genom konkret handlande eller resultat. Det tysta kunnandet förekommer såväl på individ som

på kollektiv nivå och ingår i alla de handlingarna som sker i en arbetssituation oberoende av om det är en mental, sensorisk, social eller praktisk aktivitet” (ibid).

Syftet med avhandlingen ”Hur höra tyst kunskap” (Halldin-Herrgård, 2004), är därför att göra en fördjupning av förståelsen av tyst kunskap för att sedan kunna utveckla och utvärdera en metod för att kunna studera den här typen av kunnande inom olika organisationer. För att kunna uppnå syftet med avhandlingen har Halldin-Herrgård (2004) analyserat både litteratur och utfört intervjuer utifrån den tidigare litteraturanalysen. Under intervjuerna använde sig Halldin-Herrgård av epitetskort framtagna utifrån hennes litteraturanalys. Dessa kort fick informanterna sedan välja av för att beskriva och återspegla den form av tyst kunnande de själva använder sig av i sitt arbete.

I Halldin-Herrgård (2004) resultat presenteras hur tyst kunnande används av informanterna. Varje informant fick välja ett frivilligt antal ord för att beskriva det egna tysta kunnandet. Medeltalet på antal valda kort var 53,45 stycken. Endast ett av korten valdes av alla informanter för att beskriva det egna tysta kunnandet, detta kort var ”sunt förnuft”. Andra ord som var vanligt förekommande var ”skicklighet”, ”erfarenhet”, ”kommunikationsfärdighet”. Några av de ord som valdes få gånger eller aldrig var, ”förkroppsligad färdighet”, ”ett i kropp och sinne” och ”handlag”. Halldin-Herrgård (2004:67ff) beskriver dessutom i sitt resultat hur det finns en skillnad i hur många och vilka kort som valdes beroende på vilken avdelning informanten jobbade på. Halldin-Herrgård (2004) identifierar också mönster i vilka ord som valts och hur de är kopplade till en viss typ av kunnande som är uppskattad inom olika specialiserade enheter, exempelvis förhandlingsfärdighet på en försäljningsenhet. I resultaten belyses även att beroende på vilken avdelning informanten kommer ifrån lägger denne också olika betydelse i begreppen som är kopplade till tyst kunskap, och hävdar därefter att det visar på komplexiteten i tyst kunskap (Halldin-Herrgård, 2004). I resultatet belyser författaren också värdering av tyst kunskap. Medelvärdet var här 2.84 av 5, då hade informanterna alltså betygsatt i vilken grad det tysta kunnandet var av värde för slutresultatet av deras arbete. Även här fanns ett varierande mönster beroende på vilken avdelning och vilka arbetsuppgifter informanten hade (Halldin-Herrgård, 2004:73).

3.3 Tyst kunskap i arbetslivet

Andersson och Janglai (2014) beskriver att deras informanter inte visste var själva begreppet tyst kunskap innebar. Efter att Andersson och Janglai förklarade begreppet kunde informanterna härleda det till att det är en kunskap som de har, som är svår att sätta ord på och

den är abstrakt. Att kunskapen skiljde sig från den explicita eftersom det var individuell och svår att greppa (ibid). Andersson och Janglai (2014) menar att både överförandet samt synliggörandet av tyst kunskap skulle kunna ske på ett lättare sätt. De ger exempel som att diskutera tyst kunskap på personalmöten samt resonera kring tillvägagångssätt för att överföra den tysta kunskapen (ibid). Andersson och Jangali (2014) beskriver att överförandet av tyst kunskap blir enklare om relationer bygger på medkänsla och tillit.

Andersson och Jangali (2014) belyser att synliggörandet av tyst kunskap är krångligt då det är ett svårt begrepp. Först måste man bli uppmärksam på begreppets innebörd, vad man som individ har för egen tyst kunskap och möjliggörandet att överföra sin tysta kunskap till andra (ibid). Vidare föreslås att företag borde värna om de anställdas tysta kunskap för att på så sätt tillvara ta den innan personal slutar men även vid nyrekrytering Andersson och Jangali (2014).

En längre arbetserfarenhet genererar i mer tyst kunskap och Andersson och Janglai (2014) belyser att desto mer erfarenhet en person har av ett yrke, desto lättare blir det för denne att synliggöra sin tysta kunskap genom kommunikation (ibid). Andersson och Jangali (2014) menade vidare att genom deras uppmärksammande av tyst kunskap blev det lättare för informanterna att lägga märke till sin individuella tysta kunskap.

Andersson och Jangali (2014) finner inte något bra handlingsätt att föra vidare tyst kunskap på. Vidare belyser Andersson och Jangali att informanterna vittnar om att de arbetar som ett arbetslag men med ett eget område de ansvarar för och med egna konsulter som informanterna menar att de har mer kunskap om än vad som står i företagets system. Med det framkommer också att den tysta kunskapen som informanterna har i sitt arbete är komplicerad att synliggöra eftersom de "bara vet".

4. Metod

4.1 Metodval

Metodvalet vi har använt oss av är en kvalitativ metod, som Jacobsen (2012:26) beskriver är lämpligt när en vill få en djupgående förståelse för ett fenomen, samt utveckla ny kunskap. Eftersom vi ville undersöka hur personer som på grund av sina erfarenheter arbetade där de gör och vad de anser om tyst kunskap, ansåg vi att en kvalitativ metod kunde ge oss en nyansrik bild om ämnet.

Den kvalitativa metoden är både öppen och flexibel och den lämpar sig väl när en har en utforskande prägel på sin problemställning Jacobsen (2012:48). Metoden passar bra när en eftersträvar att söka förståelse för ett fenomen (ibid.). Vi använde oss av en öppen/semistrukturerad form där våra frågor var öppna till respondenterna. De öppna frågorna innehöll vissa teman som vi sökte svar på och vi lämnade även utrymme för våra respondenter att lägga till och tala fritt samt tillägga om respondenterna ville det. Jacobsen beskriver att en öppen intervju många gånger till viss del är strukturerad såsom teman som intervjuaren håller sig till (2012:100). Vidare menar Jacobsen att prestrukturering kan leda till att intervjun inte blir lika öppen och insamlingsrik som en önskar (2012:101). Men å andra sidan så genererar en öppen intervju ofta en komplex data som är både tidskrävande och svår att analysera (ibid). Vi bedömde att en prestrukturering med förutbestämda teman passade för vårt ändamål och vår tidsram vi hade för arbetet. Vi har haft ett induktivt förhållningssätt under vår datainsamling, som Jacobsen menar är ett öppet sätt med så lite styrning som möjligt (2012:62).

4.2 Urval

Urvalet avgränsades till fem personer som vi träffat under vår fältvecka när vi besökte deras respektive verksamheter. Under besöken passade vi på att fråga om vi fick komma tillbaka för en intervju vid senare tillfälle och samtliga ställde upp på det. Jacobsen beskriver att när en använder sig av en kvalitativ öppen metod är det viktigt att en avgränsar för att få en mer djup förståelse för ett fenomen (2012:63). Det är möjligt att det skulle varit bättre med färre än fem intervjuer så här i efterhand, med facit i hand har det tagit lång tid att analysera den data som kom fram. Intervjuerna varade i drygt en timme och vi strävade efter att få fram nyanser och gå in på djupet under intervjutillfällena. Jacobsen menar att intervjuer som varar länge blir både långa att analysera, komplicerade att tolka då nyanserna är omfattande och att det blir svårt att få en överblick (2012:69–70). Vidare menar Jacobsen att det är näst intill omöjligt att tro att en kan ha ett helt öppet sinne. Vi har alla både fördomar och grundade uppfattningar som vi oftast inte tänker på men som styr vår observans trots att vi inte är medvetna om det (ibid).

4.3 Genomförande av intervju

Intervjuerna utfördes på fyra olika sociala verksamheter med fem olika deltagare på deras respektive arbetsplatser. Vi frågade deltagarna vart som passade bäst att sitta för intervjuerna och deltagarna visade oss dit vi skulle sitta. Jacobsen belyser att en naturlig miljö är att eftersträva vid en intervju. En naturlig miljö kan anses vara ett hem eller en plats där deltagaren känner sig bekant med (2012:102). Vidare beskriver Jacobsen att inga kontexter kan ses som helt neutrala och menar att det är viktigt att en undersökare är uppmärksam på att en situation kan påverka informationen som kommer fram (2012:103). Innan intervjutillfällena startade berättade vi för deltagarna om vårt syfte med studien och därefter fick deltagarna skriva på en samtyckesblankett (Se bilaga 1). Då vi träffat alla deltagare innan under första fältveckan, visste de redan vilka vi var så någon närmare presentation ansåg vi inte behövas. Deltagarna blev informerade om anonymitet och dess betydelse. Anonymisering i vår studie betyder att vi tar bort information så det ej går att urskilja vilka som varit våra deltagare. Jag har också valt att inte numrera citat, genom det blir det större anonymisering och läsaren får svårare att skönja ett mönster. Intervjuerna varade i cirka en timme vardera och jag och min föregående uppsatspartner varierade med att ställa frågor. Jacobsen menar att det är idealiskt att intervjun varar runt en timme till en och en halv (2012:105). Vi fick godkännande av alla våra deltagare att använda oss av ljudupptagning. Jacobsen beskriver att det finns både fördelar och nackdelar med ljudupptagning (2012:104). Fördelar kan vara att en som intervjuare kan tillåta sig att vara mer under intervjun, ha ögonkontakt med de en intervjuar samt få med ordagranna citat (ibid.). Nackdelar med ljudupptagning kan vara att intervjuaren slappnar av alltför mycket och därav inte antecknar något som i förlängningen gör det svårt att bearbeta sitt material Jacobsen (2012:104). En annan nackdel är att det kan kännas olustigt för respondenterna eller att det blir något teknikstrul (ibid.). I vårt fall så var våra respondenter bekväma med att vi spelade in och vi fick inget krångel med teknik. Jag har försökt att ha ett induktivt förhållningssätt under min datainsamling, som Jacobsen beskriver är ett öppet sätt med så lite styrning som möjligt (2012:62).

4.4 Etiska överväganden/aspekter

Vetenskapsrådets forskningsetiska principer (2002), beskriver fyra huvudkrav att förhålla sig till; Informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Jag informerade om syftet med studien i samband med att jag träffade dem första gången samt innan intervjutillfället. Deltagarna fick en samtyckesblankett där jag frågade om de ville delta i studien och om de ville välja pseudonym. Jag hade inte skrivit om att de när som helst fick

avbryta eller dra sig ur men informerade om det muntligt innan intervjun startade.

Konfidentialitetskravet har jag förhållit mig till då jag har anonymiserat våra deltagare så att det inte ska gå att känna igen dem samt raderat mina inspelade intervjuer. Nyttjandekravet har jag uppfyllt då jag inte använt materialet som jag har samlat in till något annat är min studie.

Jacobsen (2012:32), beskriver tre grundläggande etiska krav att förhålla sig till i en forskning. Informerat samtycke som förenklat innebär att den som deltar i undersökningen vet om innebörden av sin medverkan i undersökningen. Jag informerade alla våra respondenter innan jag startade intervjun vad den handlar om och hur den skulle gå tillväga. Jag informerade dem även om att de inte behöver besvara frågan om det på något sätt skulle kännas olustigt eller obekvämt. Information om att våra intervjupersoner när som helst fick avbryta för paus samt att jag spelade in samtalet. Om undersökningen på något sätt skulle kunna skada våra respondenter så menar Jacobsen (2012:32) att en borde överväga om undersökningen skall göras överhuvudtaget. Jag gjorde den bedömningen att jag inte tror att våra respondenter tar skada och genomförde därav intervjuerna. Vidare beskriver Jacobsen (2012:32-33) att respondenterna skall få fullständig information om vad det är en försöker undersöka och det anser jag mig har gjort mitt yttersta att förklara.

4.5 Transkribering och bearbetning av material

Transkriberingen blev väldigt omfattande och tog långt mer tid än jag anade från start. För att få med allting ordagrant var det många pauser i uppspelet samt flera genomlyssningar. Därefter började jag koda datan jag hade fått in och hittade tydliga kategorier/ teman.

4.6 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet innebär om det går att lita på den datan som en har samlat in Jacobsen (2012:161). Metoden en väljer för sin undersökning kan ha inverkan på hur resultaten blir. Intervju som jag valde påverkas då ett samtal formas av de som deltar i samtalet men även kontexten parterna befinner sig i Jacobsen (2012:174-175). Var en gör intervjun spelar exempelvis in på hur en agerar i samtalet Jacobsen (2012:176). Då jag är själv på den här uppsatsen så är det min tolkning av kodningarna av samtalen som kommer fram. Det finns en stor sannolikhet att kodningen blivit annorlunda om en annan kodat svaren. En fara som Jacobsen beskriver under intervjun är om intervjuaren är ouppmärksam och/eller antecknar slarvigt (2012:177).

Transkriberingen skedde ordagrant och jag ägnade mycket tid till att få ner vartenda ord på

papper. Intervjuerna genomfördes tillsammans med min uppsatspartner jag hade från början, vad vår inverkan som intervjuare hade på deltagarnas formande av svar är oviss. Kontexten var väl förtrogen för samtliga deltagare. Intervjuerna skedde på deltagarnas respektive arbetsplats som kan anses som en naturlig miljö för de som deltog Jacobsen (2012:175).

Intern validitet handlar om att en fångat in den datan en velat fånga in, nämligen information som är av betydelse för studien Jacobsen (2012:21). Extern validitet handlar om en kan föra över sina fynd från ett åtskilt område till ett större sammanhang och generalisera resultaten (ibid.). Jag och min uppsatspartner arbetade med en förhållandevis bred intervjuguide med många frågor, vi intervjuade personer med erfarenhet av tyst kunskap och bedömer att den interna validiteten kan anses som godtagbar. Vi intervjuade fem deltagare och det kan innebära att den externa validiteten inte är så hög. Jacobsen beskriver att ett litet urval har benägenhet att reducera representativiteten (2012:69). Med andra ord innebär det att den data jag och min föregående uppsatspartner samlade in, inte behöver vara gällande för de vi inte intervjuade (ibid.) Vid ett litet urval som kvalitativa metoder många gånger innebär är det besvärligt att påstå att resultaten och datan är representativa för en bredare population av enheter Jacobsen (2012:171). Målet blir snarare till exempel att skapa förståelse för ett fenomen (ibid.).

4.7 Analysmetod

Jag har analyserat mitt material genom att använda mig av en tematisk analys, Braun & Clarke belyser att det är en metod som används ofta för att göra en analys av data i en kvalitativ studie (2006:77). En tematisk analys lämpar sig väl när man vill analysera, urskilja samt påvisa olika mönster i datan då den tematiska analysen är flexibel och förenlig med flera olika teorier och tillvägagångsätt (ibid:78). Vidare menar Braun & Clarke att de mönster man upptäcker kan delas upp i olika teman (ibid:79). Ett tema bör fånga upp något som är av betydelse i datan i relation till frågeställningen, det viktiga är inte att temat förekommer ofta i datan, snarare att man fångar in det som är essentiellt (ibid:82).

Braun & Clarke (2006:83–84) beskriver att teman eller mönster kan bli identifierade på två olika sätt i tematisk analys, induktivt eller teoretisk tematisk analys. Ett induktivt tillvägagångsätt innebär att teman som identifieras är starkt kopplat till själva datan, och en tematisk analys tenderar att drivas av forskarens teoretiska eller analytiska intresse av ämnet (ibid.) Jag har valt att arbeta utefter det förstnämnda, det induktiva förhållningssättet.

Braun & Clarke (2006:87) belyser sex olika faser vid genomförandet av analysen. Simplifierat betyder det att man börjar med att läsa igenom den transkriberade datan ett flertal gånger, därefter kodas olika nyanser återföljt av att gruppera koderna till olika teman. Därpå säkerhetsställer man att de teman man funnit är eniga med koderna, ger varje tema en specifik betydelse samt namnger dem. Det sista steget är att relatera till exempelvis frågeställningen och litteratur, och skriva vad man funnit för upptäckt (ibid.)

De identifierade tre teman: Erfarenhet som tyst kunskap. Självkänsla. Empowerment.

5. Teori

Lauvås och Handel beskriver att begreppet tyst kunskap och svårigheten med att återge dess betydelse. Begreppet refererar till känslor, synsätt, värderingar och hur man ser på verkligheten (2001:105-106). Själva benämningen ”tyst” är endast en skildring av en synvinkel av kunskapen, den är i regel inte uttalad (ibid.). Möjligen kan tyst kunskap ses som en samlingsbeteckning menar Lauvås och Handel för varierande aspekter som länge inte har betraktats som kunskap (ibid.).

5.1 Tyst kunskap som teoretisk referensram

Om tyst kunskap skriver Nationalencyklopedin, ”Ursprungligen använt av Michael Polanyi för att beteckna sinnesintryck, uppfattningar, sociala regler och värderingar som tas för givna i mänskligt handlande”. Polanyi ville med begreppet visa att även rationalistiskt och positivistisk kunskapsteori måste förlita sig på mänskliga och sociala processer som man inte till fullo har förstått eller kritiskt prövat. Polanyis begrepp ”tyst kunskap” grundas i kunskaps- och samhällsfilosofin.

Tyst kunskap har definierats av många och teorier om tyst kunskap beskrivs av Polanyi som grundade begreppet som ” Vi kan veta mer än vi kan säga”. Polanyi menar vidare att detta faktum framstår tydligt för de flesta, men ändå är begreppet svårt att förklara (2013:27). Polanyi beskriver tyst kunskap som ”icke-verbal, intuitiv och omedveten”. Polanyi ger ett exempel om att vi kan känna igen ett ansikte men om vi skulle försöka oss på att beskriva hur någon ser ut blir det svårare (ibid.). Hur kan vi veta saker och samtidigt ha så svårt att förklara vad vi vet?

Rolf beskriver att Polanyi eftersträvade tre mål 1) Att klargöra förhållandet mellan kunskap, samhälle och mänskliga intressen, 2) att upprätta människans värde genom att ge henne och

hennes kultur en upphöjd ställning 3) att klarlägga förhållandet mellan traditionell auktoritet och förnuft på kunskapens och moralens områden (1991:17).

Rolf skriver att Polanyi framhåller att i den professionella kulturen växer tyst kunskap och reflektion tillsammans (2011:228). Vidare beskriver Rolf att när reflektion riktas mot den egna yrkesutövningen så utger det en chans till förändring. Reflektion som uttrycks genom globalt tillgängliga kanaler möjliggör att praktisk kunskap har en chans att skapa förändringar i samhället (ibid). För att en profession skall uppfattas pålitlig, är global kunskapsspridning grundläggande. Eftersom det omgivande samhället har potentialer att göra globala jämförelser, kan en yrkesgrupp som inte tar hänsyn till global kunskapsutveckling få svårigheter att upprätthålla sin trovärdighet när den granskas. Här behövs något slags samförstånd menar Rolf (ibid). Polanyi tänker sig att människorna i en profession konstitueras av sin traditions regelsystem, som en slags doxa. Enligt Polanyi innehåller traditionen grundläggande regler som tillåter konstruktionen av ett samhälle med personliga karaktärer (1991:228). Rolf skriver att Molander har beskrivit ett förhållningssätt där tyst kunskap inte kan ses som en kategori med en särskild typ av kunskapsinnehåll, den tysta kunskapen kan snarare ses som att den markerar ett förhållningssätt där kunskapen sätts till arbete och belyser att det är viktigt med en växelverkan mellan den tysta kunskapen kontra en intellektuell reflektion (2011:250–254).

Olika definieringar av tyst kunskap

Lauvås och Handel beskriver att begreppet refererar till känslor, synsätt, värderingar, hur man ser verkligheten (2009:105-106). Själva benämningen ”tyst” är endast en skildring av en synvinkel av kunskapen, det vill säga att den i regel inte är uttalad (ibid.). Möjligen kan tyst kunskap ses som en samlingsbeteckning menar Lauvås och Handel för varierande aspekter som länge inte har betraktats som kunskap (ibid.).

Molander (2011:42-44) lyfter fram tre olika betydelser av tyst kunskap.

1. Kunskap som inte går att beskrivas med ord.
2. Tyst kunskap är underförstådd eller förutsatta, sådan kunskap som vi inte lägger märke till, som bara är där, exempelvis att känna igen ett ansikte som jag beskrev ovan.
3. Det tystande med kunskapen, den som inte fått röst eller tillåtits få röst. Molander beskriver vidare olika exempel på detta som språkbarriärer, maktrelationer, social status och krav på artikulering.

Rolf (1991:63-64) menar att all kunskap förutsätter tyst kunskap, och beskriver vidare att varje undersökningsprocess bygger på tyst kunskap. När vi utforskar verkligheten använder vi oss av tyst kunskap som styrs av vetande och kunnande (ibid). Tyst kunskap belyses som kunskap som inte är i centrum, snarare riktar den vår tanke och varseblivning (ibid).

5.2 Empowerment

Empowerment kommer ursprungligen från begreppet power och kan betyda kraft, styrka och makt Askheim (2007:18-20). Teorin har ett humanistiskt förhållningssätt, där människans egna potential värdesätts. En person i maktlös position kan skaffa styrka som kan ge dem kraft att komma ur maktlösheten genom användning av empowerment (ibid). Genom användning av empowerment kan man rusta sig för och motarbeta de krafter som håller en nere och därigenom få mer inflytande över sina egna liv. Empowerment inger följaktligen både en målsättning och medel för att nå den. Tron på att en individ vet sitt eget bästa om individen får rätt verktyg att arbeta med (ibid.) Vidare belyser teorin kopplingen mellan individ och samhällliga strukturer samt medverkar till att stärka individer så att de får kraft att ta kontroll över sina liv (ibid). Förhållanden är skapta av människor och går att förändras av människor, genom upplysning om dessa samband kan en förändring ske (ibid).

Ronning särskiljer empowerment och brukarmedverkan – brukare identifieras i förhållande till välfärdstjänster medan i empowerment så handlar det om medborgare i allmänt syfte (2007:33). Beroende på hur man definierar empowerment så blir det också ett val vilken väg man sedan tar, genom att empowerment innehåller både mål samt medel för att nå dit Ronning (2007:42-43). Vidare beskriver Ronning att det är en skillnad på en känsla av empowerment och faktisk empowerment. Känslan menar Ronning är att ha möjlighet att påverka sitt eget liv och empowerment som ett försök till strukturella förändringar (ibid).

Ovrelid beskriver empowerment i teori och praktik som att diskursen präglas av dikotomier som tvång och frihet. Ovrelid menar att tvång och frihet inte kan ses som någonting absolut, snarare relativt (2007:51-53). Vidare beskrivs empowerment som att det oftast leder till någon sorts styrning av individen som hjälp till självhjälp. Exempelvis redan vid valet av dem som behöver hjälpas så har styrningen gjorts (ibid).

Starrin beskriver empowerment som ett förhållningssätt och beskriver emotionell energi som känslor som uppstår när vi deltar i olika sammanhang (2007:65). Fyller vi vår emotionella energi så blir vi självsäkra, entusiastiska, glada, men töms vi på den blir vi osäkra och

maktlösa. Känslan mellan värdefull och misslyckad menar Starrin är beroende på hur hög vår emotionella energi är (ibid). Vidare belyser Starrin att skammen många gånger leder till en individs självtillit påverkas i en negativ riktning och menar vidare att detta ofta leder till att förmågan att ta egna initiativ minskar (2007:66). Det går dock att arbeta bort skammen genom att exempelvis informera om strukturella orsaker till en livssituation (ibid).

6. Resultat och analys

De teman som jag har tolkat och som belystes mest under intervjuerna var: Erfarenhet som tyst kunskap, självkänsla, empowerment.

6.1 Erfarenhet som tyst kunskap

Informanten uttryckte sin erfarenhet och hur den var införskaffad. Informanten visar på värdet av tyst kunskap och jämför med validerad kunskap.

”Så att man liksom i min ålder, jag ser faktiskt nu att man behöver inte alltid ha liksom dom... formella kunskaper på pappret, det väger faktiskt lika mycket om man har ett liv som man...utvecklats genom och varit tvungen att ta saker i egna händer och lära sig nytt och sånt.”

Informanten reflekterar över hur den tysta kunskapen informanten införskaffat sig har visat vägen genom livet. Här beskrivs en medvetenhet om att man som människa utvecklas trots att man inte fått det genom utbildning utan genom sitt liv och handlande. Det här går i linje med vad Polanyi beskriver som att kroppen är vårt viktigaste instrument för all vår externa kunskap, både den intellektuella och praktiska. Vi förlitar oss på vår medvetenhet om vår kropps kontakt med externa ting för att lägga märke till dessa ting (2013:40).

Informanten beskriver värdet av egenerfarenhet och delaktighet som uppstår och synliggörs genom möten. Informanten och klienten har tillsammans en praktisk kunskap av att stå utanför samhället som blivit till deras egenerfarenhet som de gemensamt arbetar med. Tillsammans skapar de en relation som bygger på en ömsesidig förståelse för utanförskap.

”Att stå utanför arbetsmarknaden... (... ..) och inte förstå hur man ska komma in i samhället igen, det är ju en egenerfarenhet ... (... ..) så är det just det som jag stöttar deltagarna med i dag... (... ..)den här isoleringen...(... ..) vi är i

samma skuta i samma båt...vi har något gemensamt...(...) vi kan återerövra detta, vi kan få gemenskap här, vi kan få social...delaktighet här...(...) vi behöver inte förstå oss och vara något annat. (...) Egenerfarenheten blir ju på så vis en kompetens hur konstigt det än låter. Det blir en merit... (...) Ens tillkortakommanden, eller sina misslyckanden (...) så brukar jag säga ... (...) det är ju för att du har den här kompetensen vi anställer dig, då vänder man ju på steken, för det som varit destruktivt och negativt blir ju helt plötsligt någonting som du äger och kanske just därför blir du anställd, för att du har den kompetensen... (...) det är inte bortkastad tid, det får ett värde...”

Rolf beskriver Polanyis begrepp maximer som regler vars korrekta användning är en del av den färdighet de styr. Maximer kan inte förstås, än mindre användas, av någon som inte redan har god praktisk kunskap inom färdighetens område (1991:99–100). Maximer kan ses som en sorts uttryckssätt av en riktlinje, som inte till fullo kan förstås utan de kunskaper de ger uttryck åt. De är alltid ofullständiga i förhållandet till de regler som används (ibid). Regler för en kunskap kan vara nyttigt, men Rolf menar att det inte är avgörande hur man tillämpar kunskapen. De är maximer, som kan fungera som vägledning för kunskapen endast ifall de kan integreras med praktisk kunskap inom kunskapsområden. De kan inte ersätta denna kunskap (ibid).

I de citatet nedan så pratar informanten om hur svårt det är att synliggöra tyst kunskap och menar att det krävs en bekräftelse för att kunskapen ska bli erkänd.

”...Dels så ä det ju en kunskap som...man skaffar sig utan att man egentligen...veta att det ä kunskap, skulle jag vilja påstå. Man ser ju inte den typen av kunskap som kunskap som man själv har, förrän det blir åskådliggjort...För att erfarenhet ska bli kunskap så måste ju nån säga det; Du har en kunskap å dela med dig av.”

Informanten beskriver vidare att tyst kunskap inte värdesätts i vårt samhälle. Det finns inga betyg på tyst kunskap och det gör den tysta kunskapen svårare att värdesätta.

...Den typen av kunskap måste ju på något sätt göras till kunskap. Ges status, för den har ju inte det i varken samhällets ögon eller i ens egna ögon, på nåt sätt!

Tvärtom så ä de ju ofta så att man ser ner på folk som har det problematiskt. Man tänker inte -Oj, den människan vet nånting som jag skulle behöva i min profession...(...) Att den här människan har en erfarenhet som jag skulle ha nytta av i min profession när jag möter den här personen.”

Genomgående framkommer svårigheter med att belysa och ge tyst kunskap ett värde. Polanyi belyser att den tysta kunskapen är ett sätt att ta sig an, hur man tillämpar något och menar att det inte är en egenskap (1966:12).

6.2 Självkänsla

Informanterna uttryckte att dela med sig av sin tysta kunskap samt när den tysta kunskapen får ett erkännande så byggs självkänslan upp. Informanterna får då ett värde av sin kunskap och ett bättre mående när de får en möjlighet att ge tillbaka till andra behövande.

”...man inger också i de bästa världar något hopp för dom som är på den nivån att dom tvivlar på sig själva, själv...sin egen självbild blir ju så förstörd när man är sjuk eller om man kommer utanför (... ...) man kanske inte är medveten om det men när de slutar här så förstår dom flesta att det är självkänslan som dom har förändrat här, i första hand... Att kunna göra nya val, egna val, och chansen till det, så hoppet om att det kan gå (... ...) Alltså det inger hopp och möjlighet, att ta makten över sitt eget liv...men man måste jobba på det, självklart.

”Många har sagt till mig om jag inte är här, så skulle de inte vart här. Så det känns väldigt skönt. Oj, oj, oj mycket av många. Nästan alla...”.

”Det gör vi ju i det här projektet...även om vi inte säger det, så upplever...deltagarna i organisationerna det för dom säger det jätte ofta - Ja, dom lyssnade på mig! Dom tyckte att jag hade nånting att komma med.”...

6.3 Empowerment

I citatet nedan framkommer hur viktigt det är att använda sig av sin tysta kunskap. Polanyi menar att den tysta kunskapen använder man sig av för att frambringa något annat (1966:12). Något som man kan identifiera sig med och som hjälper till att uppfatta verkligheten klarare (ibid).

”Ja att bryta isoleringen. För det var det som var boven då när man hamnar i en sjukdom. Hur ska man bryta isoleringen? Å det visste nog hen om, att bara hen får i gång mig så kommer jag i gång... (... ..) vi hade en plan att jag skulle vara kontaktperson och... motivatör...(... ..) jag skulle ...bli anställd. (... ..) Ja, det gav en väldigt bra morot, å målmedvetet ... (... ..) Jag hade ett mål.”

Personalen använder sig av varierande sätt att förmedla tyst kunskap, ett av dessa sätt är att implementera empowerment i deras arbetssätt. Här visas att informanten som ”expert” tar ett kliv åt sidan för att låta klienten medverka över sin egen situation. Ronning beskriver att empowerment handlar om att förstärka klienters medverkan genom att få mer makt i sin position (2012:33-35). Vidare belyser Ronning att empowerment handlar om en maktöverföring där brukarna får makten att styra över den hjälp de behöver (ibid).

”Den är intressant, för man kan inte pressa fram alltid den egentliga orsaken, utan det är en process tänker jag. För den personen tänker jag, jag är medveten om att hur skall jag få den här personen att börja jobba i den här processen. Vill han det eller hon. Hur kan jag öppna upp så att, utan att, ja man får vara lite finurlig där”

Att använda sig av ett empowerment perspektiv kan ge olika handlingsalternativ beroende på situation och person. Informanten nedan anpassar sitt arbetssätt efter signaler som arbetaren utstrålar/ger ifrån sig.

”...Jag har varit med att någon kanske har varit sluten som en mussla men man kan se att det glimmar i ögonvrån, att det glittrar lite där, det finns något hopp om att det här kommer bli bra om vi bygger upp en trygghet här så kommer det ordna sig.”

Empowerment måste ses med olika sorts glasögon, på en mikronivå men även på en makronivå menar Ronning (2012:43). Ramarna måste förändras men även klientens sätt att se

att det finns möjligheter till förändring över sitt liv och ställning (ibid.) Dels ser informanten ovan att klienten vill något men kanske inte har kraft att be om den hjälpen. Informanten tar då inte över och styr upp, utan väntar istället på rätt tillfälle att bygga vidare på det som glimrar där i ögonvrån.

Här visar informanten flera olika sätt att förhålla sig till empowerment i förhållande till klienten. Informanten belyser klientens problem, men även klientens egenmakt till förändring.

”...De har berättat för mig, jag sammanfattar det här problemet och du äger problemet men du äger också lösningen till problemet... jag får dom att förstå att dom har mer egenmakt än vad dom i själva verket tror. För vi jobbar mycket med det empowerment (... ..) det är inte jag som bär lösningen utan den som har problemet äger lösningen.”

”...– Okej, jag hör att du har det här problemet, men hur har du tänkt att lösa det? Har du en tanke...hur gör vi? Ska du fundera på det tills nästa gång vi träffas, att ge den här personen lite tid också (... ..) Då jobbar vi ihop, tror jag, tillsammans.”

”Eller, vad medveten om att värdet är större om man kommer på lösningen själv. Ja. Det har jag lärt mig, den är svår men det är att vara ödmjuk, bara för att den är svag just då...så innebär det inte att den inte är klok, att den har en klokhet och kunskap och vet”

”Ja men vet du vad, du är ju kapten på din skuta, på din båt. Jag är bara matros här, så du får ju säga till vad du behöver hjälp med. Då vänder ju jag på steken (... ..) Jag kan vara rådgivare om du vill, men då måste du ställa frågan till mig ...kan du hjälpa mig här... (... ..) vi kan också tillsammans titta på vilken riktning du har i framtiden (... ..) Den brukar folk kunna plocka in, då har vi likbördiga roller... rollerna är väldigt tydliga.”

I citaten ovan beskrivs hur de arbetar med att förtydliga klientens roll i sammanhanget. Klienten får den hjälp klienten behöver, dock är det viktigt att klienten är medveten om vad denne vill göra och tillsammans hjälps de åt att nå målet. Ronning menar att det finns många vägar att gå inom empowerment men förtydligar att det är av stor vikt att den professionelle ”inte insisterar på att hålla i ratten hela tiden utan kan nöja sig med att sitta i baksätet ibland” (2012:47).

Informanten beskriver vidare vikten av att ta sitt eget ansvar och inte frånta klientens egenmakt.

”Men man kanske är en liten sämre kapten för man mår dåligt, men man är ändå ansvarig över sitt liv.”

”Åh har lätt...att involvera människor...så där...det är väl därför jag jobbar med brukarfrågor på det här sättet att man jobbar mycket med jämställdhet och delaktighet å empowerment i verkligheten så att säga.”

Här visar informanten hur de använder sin tysta kunskap och för att överföra den använder sig av empowerment. I ovanstående två citat beskriver informanten att oavsett hur man mår så går det att omvandla sin tysta kunskap som för tillfället kanske inte känns som positiv till något gott. Genom empowerment hjälper informanten sin klient att använda sig av sin egna tysta kunskap och med det få en chans att överbrygga de hinder klienten känner att den har.

7. Slutsatser och diskussion

I resultatet har jag visat på hur personalen inom den här sociala verksamheten uppfattar och beskriver tyst kunskap. Informanterna beskriver på flera sätt hur den tysta kunskapen är kopplad till insamlad, arbetad och levd erfarenhet. Informanterna beskriver även den tysta kunskapen som något man inte vet om att man har förrän någon uppmärksammar det. Detta stämmer väl överens med den studie som Lindberg & Peacock (2011) gjort. I deras studie pekar man på att tyst kunskap ofta beskrivs som just erfarenhet eller en kunskap som är svår att sätta fingret på. Man kan även koppla resultatet delvis till Halldin-Herrgårds (2004) avhandling där författaren sammanfattat ord som, av informanter, kopplas ihop med tyst kunskap. Två av de vanligast förekommande orden i hennes studie var sunt förnuft samt

erfarenhet. Sunt förnuft skulle man i detta fall kunna koppla till de citat som handlar om att utveckla kunskaper utifrån livets gång trots att de inte är formella, explicita kunskaper som finns på papper.

För att återkoppla till mina två frågeställningar som var, 1) Hur uppfattar personalen inom sociala verksamheter tyst kunskap så vill jag börja med att redovisa att min studie kom fram till många olika faktorer, där de mest framträdande faktorerna jag identifierade var att den tysta kunskapen sågs som detsamma som egenerfarenhet av samtliga informanter. I Andersson & Jangali's (2014) resultat så framkommer att deras informanter inte heller relaterade till just begreppet tyst kunskap, men att det fanns en kunskap som var svår att sätta ord på (ibid). Den tysta kunskapen verkar vara svår att förmedla, men den skapar också delaktighet och chans till upphöjd självkänsla och förändring. Andersson & Jangali menar att tyst kunskap är svår att förmedla för att den är så svår att synliggöra (2014). Mitt resultat visar att alla av informanterna bär på tyst kunskap, vilket i sig inte är förvånande. Ingen av informanterna tyckte att sin tysta kunskap/egenerfarenhet var något negativt, tvärtom kom resultatet fram till att genom tyst kunskap som de jämförde med egenerfarenhet så har informanterna kommit dithän de är idag. Resultatet visar att många av informanterna hade fått sin egenerfarenhet genom att de har haft det problematiskt i sitt liv beroende på vitt skilda orsaker. Det som verkar vara befriande är att informanterna nu har vänt det till något positivt, tack vare sin erfarenhet.

Hur delar personalen inom sociala verksamheter med sig av sin tysta kunskap. Här identifierade jag framförallt att det skedde genom användning av empowerment. I min studie så kom det fram att genom att kombinera tyst kunskap med empowerment så är det möjligt att överföra den tysta kunskapen. Detta överförande har möjlighet att ske på grund av att informanterna bär en tyst kunskap om samma kunskapsområde. Detta går i linje med det Rolf belyser om Polanyis begrepp maximer som jag beskrev tidigare. Informanterna och klienterna kan använda sig av maximer då de båda har en gemensam kunskap, maximerna fungerar som en riktlinje kombinerat med kunskapen de har tillsammans och som de sedan praktiserar. Andersson & Jangali kom fram till att alla de intervjuat tycker att det är av stor vikt att ta tillvara på kunskapen de besitter men att det är svårt att hitta sätt att förmedla. Detta går delvis i linje med vad jag har kommit fram till i mina resultat, svårigheten att förmedla något som är tyst. Men delvis skrev jag för att mitt resultat pekar på att empowerment är ett bra sätt att förmedla kunskapen på, dock så är det lättare med en egenerfarenhet inom samma kunskapsområde. Sammanfattningsvis så tycker jag att jag har besvarat mina två

frågeställningar jag hade. Det har varit svårt att sätta fingret på vad tyst kunskap är för alla de intervjuade inklusive mig. Egenerfarenhet, svår att förmedla, svår att synliggöra, skapar delaktighet, upphöjd självkänsla och förändring var beskrivningar om vad tyst kunskap innebär. Hur den förmedlas av personal i sociala verksamheter var genom empowerment. Det hade varit intressant att forska vidare på fler konkreta förmedlingssätt av tyst kunskap.

Referenslista

- Andersson, C. & Jangali, R. (2014): Tyst kunskap i arbetslivet. *En kvalitativ studie ur ett medarbetarperspektiv*. Uppsala Universitet, institutionen för pedagogik, didaktik och utbildningsstudier.
- Askheim, O.P & Starrin (red.) (2012): Empowerment, *I teori och praktik*. Gleerups Utbildnings AB.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006): Using thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology*, 3:2, 77-101.
- Börjeson, B. & Börjeson, M. (2015): Förstå socialt arbete. Malmö: Liber.
- Haldin-Herrgård, Tua. (2004) Hur höra tyst kunskap? *Utveckling av en metod för studier av tyst kunskande*. Vasa: Institutionen för företagsledning och organisation, svenska handelshögskolan, Finland.
- Jacobsen, D. I. (2012) Förståelse, beskrivning och förklaring: *introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Lindberg, E. & Peacock, F. (2011) Tyst kunskap. *Kunskap som inte går att Googla eller slå upp i bok*. Uppsala Universitet, institutionen för pedagogik, didaktik och utbildningsstudier.
- Lauvås, P. & Handal, G. (2009):Handledning och praktisk yrkest teori. Lund: Studentlitteratur.
- Molander, B. (1998). Kunskap i handling. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.
- Nationalencyklopedin, tyst kunskap. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/tyst-kunskap> (hämtad 2017-04-01).
- Polanyi, M. (1966). The tacit demension. London: Routledge.
- Polanyi, M. (2013). Den tysta dimensionen. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.
- Rolf, B. (1991). Profession, tradition och tyst kunskap. *En studie i Michael Polanyis teori om den professionella kunskapens tysta dimension*. Lund: Bokförlaget nya doxa AB.
- Vetenskapsrådet (2002): *Forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Bilagor



**GÖTEBORGS
UNIVERSITET**

EN UNDERSÖKNING OM TYST KUNSKAP

I denna samtyckesblankett frågar vi dig om du vill delta i detta projekt om en undersökning i tyst kunskap.

1. Mot bakgrund av information du givits om projektet, vill du ställa upp och delta i denna studie?.....
2. Val av pseudonym?.....

.....

Deltagarens namn

Datum

Namnunderskrift

.....

Forskarnas namn

Datum

Namnunderskrift

Intervjufrågor – tyst kunskap

Briefing

Prata lite inledande innan en sätter igång, hur känns det här för dig, finns det något du skulle vilja fråga själv innan vi sätter igång.

Intervjuguide

Tack för att du vill delta

Samtyckesblankett

Vi kommer att spela in

Du behöver inte svara om det är specifika frågor som du upplever som känsliga

Du får när som helst säga till om du vill avbryta eller om du behöver en paus

Frågor

Vill du beskriva dig som person

Hur kom du i kontakt med den här verksamheten

Hur såg ditt liv ut innan du kom hit

Känner du att din erfarenhet har bidragit till din anställning här

Känner du till vad tyst kunskap innebär

Hur skulle du kunna dela med dig av din tysta kunskap

