

Sirpa Kuusisto-Niemi ja Aino Kääriäinen

Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta

Tämän puheenvuoron kirjoittamisen ajatus syntyi yhteisestä hämmennyksestä: Miksi sosiaalityön dokumentoimaton työtä ja eksplisiittisesti perustelemattomia ratkaisuja puolustellaan ja perustellaan hiljaisella tiedolla ja sen olemassaololla? Tarkastelemme tässä tekstissä kysymyksiä, jotka usein sivuutetaan puhuttaessa sosiaalityön tiedonmuodostuksesta ja tiedonkäytöstä. Kysymme, miksi hiljaiseen tietoon¹ vetoaminen on niin helppoa. Argumentaatiomme ydin on, että hiljainen tieto -käsitteen taakse vetäytyminen on yksi syy sille, että sosiaalityö ei professiona kehity yhdenvertaiselle tasolle muiden ammattikuntien kanssa.

Hiljainen tieto rantautui käsitteenä suomalaiseen sosiaalityöhön 1980-luvun lopulla (Rajavaara 1989), ja sen käyttö yleisessä sosiaalityökeskustelussa vahvistui ja laajeni varsin nopeasti siirryttäessä 2000-luvulle. Käsitteen käytön laajenemisessa on kiinnostavaa se, että vaikka tutkimuksissa (Mutka 1998; Yliruka 2000; Miettinen 2000) osoitettiin hiljaisen tiedon näkyväksi tekemisen välttämättömyys työn laadun kannalta, käsitettä alettiin käyttää kuvaamaan olemassa olevaa tietovarantoa ja hiljaista tietoa itseään työskentelyn ensisijaisena edellytyksenä (Arola 2000; Arola 2001), ja jopa menestyksen avaimena (Saari-nen 2000). Täsmällisen tiedon vaatimus korvattiin hiljaiseen tietoon vedoten.

Haluamme palauttaa hiljaisen tiedon sille paikalle, jolle se sosiaalityökeskustelussa kuuluu. Emme kiellä sen olemassaoloa, mutta vastustamme sosiaalityön toiminnan perustelua hiljaisella tiedolla. Sen sijaan hiljainen tieto antaa työntekijälle ennemminkin vahvan eettisen velvollisuuden tehdä näkyväksi sen, mitä työssään havainnoi ja ajattelee. Tarkastelemme tekstissämme sosiaalityön tiedonlajeja sekä tietoa ja tietämistä sosiaalityössä aikalaiskeskustelujen avulla. Puheenvuoron lopussa palaamme käsittelemään hiljaisen tiedon eksplikoimista näkyväksi ja pohdimme tiedonmuodostuksen välineitä.

Tieto ja tietäminen sosiaalityössä

Sosiaalityö on kohtaamisia, joissa kerätään, jaetaan ja välitetään tietoja. Koh- taamisiin osallistuneiden toiminta ja tiedonmuodostus voi olla tiedostettua tai tiedostamatonta, mutta useimmiten se on näitä molempia yhtäaikaaisesti. Sekä asiakkaat että työntekijät odottavat saavansa tietoja toisiltaan. Sosiaalityötä voisikin luonnehtia tietojen vaihtamiseksi. Tietojensa lisäksi osapuolet tuo- vat kohtaamisen kentälle myös tunteensa, henkilökohtaisen ymmärryksensä, asiantuntijuutensa ja valtansa. Sosiaalityöntekijä ei ole neutraali havainnoija työskennellessään. Hän vaikuttaa muihin ja muut vaikuttavat häneen. Sama koskee asiakasta.

Pekka Saarnio (1991) jakaa sosiaalityöntekijöiden tiedon deklaratiiviseen tietoon (knowing that) ja proseduraaliseen tietoon (knowing how). Tässä ja- ottelussa deklaratiiviselle tiedolle on helposti löydettävissä vastine koetusta todellisuudesta, kun taas proseduraalinen tieto on hyvin automatisoitunutta, esimerkiksi nonverbaalista viestintää. Sosiaalinen asiantuntemus edellyttää, että kumpaakin tietopääomaa on runsaasti. Teoreettisten mallien on automati- soiduttava, jotta niille on käyttöä ihmistyössä. Niinpä formaalien teoreettisten mallien puuttumisesta huolimatta ei pitäisi tehdä johtopäätöstä, että sosiaali- työntekijät eivät käytä työssään teoreettista tietoa. Kyse on ennemminkin dek- laratiivisen ja proseduraalisen tiedon jatkuvasta kierrosta, jossa toinen ruokkii toista. (Saarnio 1991, 710–713.)

Kyösti Raunio (2004) tiivistää sosiaalityössä esiintyvät tiedonlajit kahteen keskeiseen: tutkimukseen perustuvaan ja käytännön kokemukseen perustu- vaan tietoon. Kokemukseen perustuvan tiedon hän jakaa käytännön viisauteen ja persoonalliseen tietoon. Näiden lisäksi proseduurinen tieto organisaatiois- ta vaikuttaa merkittävästi ammatilliseen tietoon. Raunio (2004, 103) toteaa: ”Persoonallista tietoa on ilmeisen vaikea ottaa tietoisien tarkastelun kohteeksi ja muuttaa formaaliksi tiedoksi, sillä se on niin kutsuttua hiljaista tietoa (*tacit knowledge*). Käytännön viisautta taas on yleistävänä tietona periaatteessa mah- dollista muuntaa formaaliksi tiedoksi, mutta tästä huolimatta sitä ei välttämättä useinkaan oteta tietoisien pohdinnan kohteeksi.” Raunion mukaan ammatillis- sissa ongelmanratkaisutilanteissa toimitaan monenlaisen tiedon ohjaamina, mistä johtuu, että työntekijällä ei aina voi olla käsitystä, millaiseen tietoon hän- nen toimintansa kulloinkin perustuu. Käytännön tiedon merkittävyys painot- tuu sosiaalityössä, eikä käytännön toiminnassa syntyynyttä tietoa voi noin vain ottaa systemaattisen tarkastelun kohteeksi. Tietoa tulisi kyetä tarkastelemaan toiminnasta erillään. (Raunio 2004, 121, 123.)

Sosiaalityön tiedon lajien erotteluja tekemällä on pyritty erottamaan toisis- taan työssä opittu ja kokemuksen kautta tiedetty sekä intuitiivinen arkiajattelu. Erottelu tuntuu teennäiseltä, sillä työn arjessa eletään kokonaisvaltaisina yksi- löinä, ja sekä arkitieto että käytännön kokemuksista muodostuva tieto sekoit- tuu, samoin kuin oma ja yhteisessä toiminnassa muilta saatu tieto. Vaikka tie- donmuodostuksen prosessi on monimutkainen sisältäen erilaisia elementtejä, se ei kuitenkaan ole mahdoton verbalisoitavaksi. Kuten Eileen Munro (2002,

19–20) toteaa, vaikka sisäistä tietoa ei voidakaan täysin artikuloida, se ei kuitenkaan tarkoita, että olisi olemassa jotain mystistä, käsittämättömästi ilmenevää, jota ei voida tutkia. Hän esittääkin kriittisesti, että intuitiivisella tiedolla on rajoituksensa. Ensinnäkin intuitiivinen tieto on pääsääntöisesti implisiittistä ja vain osittain artikuloitavissa. Toiseksi se on puutteellista, vain yleisellä tasolla tunnettua ja jaettua tietoa. Hänen mukaansa intuitiivista tietoa voidaan jakaa suorissa kontakteissa esimerkiksi tapauskeskusteluissa tai ohjauksessa, mutta viisaus kuolee työntekijän mukana. Se ei ole omiaan kerääntymään asteittain ammattilaisille työtaitojen kehittyessä, eikä se ole yleinen tiedon kokonaisuus, joka voidaan opettaa esimerkiksi opiskelijoille.

Hiljainen tieto luo hiljaisuutta, jota sosiaalityön tutkimus esittelee monipuolisesti. Marketta Rajavaara (1989, 19) kuvaa sosiaalityössä olevaa, toiminnan yhteydessä syntyvää menettelytapatietoa, joka koskee keskeisesti yhteistyön rakentamista ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa niin, että auttaminen on mahdollista. Kun korostetaan työntekijän persoonallisuuden ja sen kehittämisen merkitystä, työntekijän intuitiota ja herkkyyttä ymmärtää erilaisia asiakkaan kokemuksia, käsitys sanattoman tiedon olemassaolosta näyttäisi Rajavaaran (1989) mukaan sisältyvän implisiittisesti tähän perinteeseen. Ulla Mutka (1998, 123–127) puhuu vaikenemisen kulttuurista ja sosiaalityön hiljaisuuden kulttuurista: Mutkan haastatteleuille sosiaalityöntekijöille työssä kertyneiden kokemusten kirjallinen raportointi oli ajatuksena melko vieras.

Mutka (1998, 157) tuo esiin, että työkuulttuurin hiljaisuus ja hiljaisen tiedon suuri osuus sosiaalityössä tuottavat ongelmia esimerkiksi moniammatillisessa yhteistyössä. Sosiaalialalla on myös vallalla käsitys tieteellisen tiedon hierarkkisesta ylemmyydestä ammatilliseen tietoon nähden. Mutkan mukaan sosiaalityöntekijöitä ohjaava kulttuurinen sääntö on, että totuuteen pyrkijälle käy huonosti. Vaikenemisen syitä ovat työpaineet, organisaatioiden byrokraattisuus, oma avuttomuus, työsuhteen laatu ja yhteisesti jaetun kokemuksen puute.

Taina Miettinen (Miettinen 2000, 73; Hussi 2005, 144) pitää tärkeänä sosiaalityön kokemustiedon esille tuomista kunnallisen päätöksenteon pohjaksi. Suuren esteen tällaiselle toiminnalle hän näkee sosiaalityöntekijöiden asenteissa. Sosiaalityöntekijöiltä puuttuu sekä osaamista että tilaa ja oikeutusta tuottaa asiantuntijatietoa poliittiseen päätöksentekoon. Sosiaalityöntekijöiden puhe työstään koetaan arkipuheena, josta ei löydy toimintaa perustelevaa akateemista tietopohjaa.

Useimmiten hiljainen tieto on siis ymmärretty sosiaalityöntekijöillä olemassa olevaksi tietovarannoksi, mutta sosiaalityön tiedon hiljaisuus on liitetty laajasti myös koko toimintatapakulttuuriin ja julkiseen keskusteluun sosiaalityön menettelytavoista. Sanattomuus, hiljaisuus, implisiittisyys, intuitiivisuus, non-verbaalisuus, vaikeneminen ja näkymättömyys ovat sanoja, jotka on säännömukaisesti liitetty puheeseen sosiaalityön tiedonmuodostuksesta ja tietämisestä. Tälle puhelle on tunnusomaista, että se muotoutuu joko julistukseksi, kuten ”Sosiaalityöntekijöillä on hiljaista tietoa!”, tai vetoamukseksi ”Mutta tässä *unohdetaan* kokonaan työntekijöiden hiljainen tieto!”. Puhe hiljaisesta tiedos-

ta näyttää noudattavan sellaista retoriikan kaavaa, jossa sen *nimeäminen* on jo argumentti sinänsä. Kuulijan odotetaan hiljaisen tiedon nimeämisen jälkeen virittyvän ylevään ja kunnioittavaan mielentilaan, jossa ei ole sijaa kritiikille tai kyseenalaistamiselle. Hiljainen tieto riittää sellaisenaan. Tiedonmuodostuksen kannalta hiljaisesta tiedosta puhuminen näyttää sosiaalityössä johtaneen tilanteeseen, joka on tiedon luomisen ja kumuloitumisen antiteesi.

Tiedosta tietämiseen

Arviointitutkimus on tuonut paljon uusia mahdollisuuksia ja välineitä sosiaalityön systemaattiseen tiedontuotantoon ja hiljaisen tiedon näkyväksi tekemiseen (esim. Julkunen 2003; Julkunen 2004). Lars Oscarsson (2003) on kuvannut lääketieteellisen evaluaation prosessimallia ja sen tiedontuotantoa. Paikalliset hankkeet tuottavat dokumentaatiota ja kehittävät metodeja, joiden pohjalta syntynyt tutkimus tuottaa uutta tietoa. Mukana olevat ammattilaiset tutkivat ja kehittävät omaa työtään. Sosiaaliala eroaa käytännössään tästä toimintamallista kahdessa suhteessa. Ensinnäkin sosiaalityössä dokumentoidaan hallinnon näkökulmasta, ei kehitysnäkökulmasta. Toinen ero koskee ammatillisen osaamisen täydentämistä. Tutkimuksissa on havaittu, että sosiaalityöntekijät lukevat opiskeluaikanaan etupäässä normatiivista kirjallisuutta, ja että ammattiinsa valmistuneet sosiaalityöntekijät eivät juuri lue tutkimuskirjallisuutta. (Oscarsson 2003; myös Tucker 1996, 425.)

Tietäminen ja tieto liitetään sosiaalityössä yleensä päätöksentekoon. Aaron Rosen (1994) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät eivät käytännössä lainkaan käyttäneet tutkimukseen perustuvaa tietoa päätöksenteossaan. Puolet tutkimukseen osallistuneista 151 sosiaalityöntekijästä perusti päätöksentekonsa arvoihin ja väittämiin, noin neljäsosa perusteli tekemisensä teoreettisilla käsitteillä ja loput tukeutuivat menettelytapoihin ja asiakirjoihin tai asiakkaan toivomukseen. Vain kaksi työntekijää perusteli päätöksentekonsa empiirisellä näytöllä tai omalla kokemuksellaan. (Rosen 1994, 573–574.)

Sosiaalityön tietoperustaa selvittänyt Mikko Mäntysaari (1991, 147–153, 165–169) toteaa, että harvat sosiaalityöntekijät kertovat käyttävänsä teoreettista tietoa, ja että puhe sosiaalityöstä tieteelliseen tietoon nojaavana ammatikäytäntönä näyttää ongelmalliselta. Perinteinen käsitys yksittäisen sosiaalityöntekijän tiedollisen perustan kehittämisestä nojautuu hänen ammatilliseen tietopääomaansa. Mäntysaari kuvaa sosiaalityöntekijän työsuorituksen sisältävää toimintaketjua, jossa tiedonmuodostuksen prosessi on puhtaasti induktivistinen, yksittäisten tapausten tuomaan kokemukseen perustuva. Sosiaalityön tietopohjan rakentamisen intressinä ovat olleet tieteen edistyminen, sosiaalisten ongelmien ratkaiseminen, profession arvovallan lisääminen ja ehkä myös henkinen itsesuojelu. Nämä tavoitteet ovat osittain ristiriitaisia.

Mäntysaari (1999) on todennut ammatin kehittämisen kannalta turhan pessimistiseksi ja halvaannuttavaksi käsityksen, ettei sosiaalityön menetelmiä voitaisi evaluoida. Vetoamiset sosiaalityöntekijöiden refleksiiviseen toimintatapaan tai sosiaalityöntekijöiden omaamaan hiljaiseen tietoon eivät ole va-

kuuttavia perusteluja sosiaalityön tietoperustan erityisyydelle, koska näitä valmiuksia oppivat kaikki sosiaalityöntekijän tehtäviä hoitavat, ammatillisesta peruskoulutuksesta riippumatta. Työn hallitseminen alati muuttuvissa tilanteissa ja asiakassuhteissa vaatii sosiaalityöntekijältä tietoista ja analyttistä suhtautumista kokemuksiinsa ja saamaansa informaatioon. (Mäntysaari 1999, 360; myös Munro 1995, 59.)

Tarja Heino (1997, 69) on kuvannut lastensuojelun sosiaalityöntekijän toimintaa ”ulkoisen” ja ”sisäisen” monitasoiseksi vuorovaikutukseksi, jossa lastensuojeluasian käsittelyn tarkastelussa on seurattava sekä sosiaalityöntekijän ulkoisia tekoja että sisäisiä prosesseja. Laura Yliruka (2000) toteaa, että sosiaalityön prosessien pukeminen sanoiksi on vaikeaa. Sosiaalityöntekijät tietävät runsaasti asioita, mutta heidän tietotasoaan on ollut vaikea tutkia. Hiljaisen tiedon ulkoistaminen parantaisi kuitenkin työn reflektoinnin syvyyttä, jolloin työ tulisi käsiteltyä tietoisella tasolla, monesta eri näkökulmasta ja monipuolisesti. Kun hiljainen tieto muuttuu havaittavaksi tiedoksi, sosiaalityön epämääräisyys vähenee. (Yliruka 2000, 2, 30–36, 65–75.)

Sosiaalityö kuvataan moni-ilmeiseksi ja vaikeasti hahmotettavaksi työkentäksi (esim. Julkunen 2003; Karvinen 1993; Raunio 2004). Työmenetelmät perustuvat usein henkilökohtaiseen osaamiseen ja yksilölliseen vuorovaikutukseen. Sosiaalityötä on myös syytetty epäsystemaattiseksi ja epäjärjestelmälliseksi ja liian riippuvaiseksi sosiaalityöntekijöiden persoonallisesta työtoteesta. Ehkä juuri tästä syystä sosiaalityön tietoperustan tekeminen näkyväksi ja oman paikan etsiminen tiedeyhteisön kentällä ei ole ollut kivutonta (esim. Meltti 2004).

Sosiaalityö ei kuitenkaan voi olla professio ilman strukturoitua tietopohjaa. Uskoa siihen, että sosiaalialalla on mahdollista nojautua systemaattisesti luokiteltuun tietoon, joudutaan edelleen vahvistamaan (Karjalainen 2003). Sosiaalityö on ammatillista ja useimmiten viranomaistoimintaa, johon ei voi kätkeytyä julkilausumattomia perusteluita.

Tietämisen välineitä

Sosiaalityöhön on jo tällä hetkellä tarjolla monenlaisia keinoja tiedon muodostamiseksi, jäsentämiseksi ja jakamiseksi. Perinteisen asiakastyön dokumentoinnin lisäksi tarjolla on erilaisia itsearviointimalleja, sosiaalisen raportoinnin tapoja, elämäkerrallisen työskentelyn menetelmiä, asiakkaan tilanteen arviointimalleja, mittareita päihdehuoltoon, mielenterveysasiakkaille, vanhustenhuoltoon ja lastensuojeluun. Mitä enemmän sosiaalityön tiedosta ja tietämisestä ollaan kiinnostuneita, sitä kiivaammassa tahdissa ollaan kehittämässä erilaisia mittaristoja ja välineitä tiedon pyydystämiseksi ja työn systematisomiseksi. Oikeastaan tuntuu omituiselta, että enää tarvitsisi turvautua niin epämääräiseen käsitteeseen kuin hiljainen tieto.

Varsinkin sosiaalityön ulkopuolelta tuleva ohjeistus ja sääntöjen ehdottoman noudattamisen vaatimus voi kuitenkin helposti johtaa ajatukseen, että sosiaalityöntekijät ovat kykenemättömiä ymmärtämään ja tekemään sosiaa-

lis-emotionaalisia ja psykologisia havaintoja tapauksiensa avainhenkilöistä, siis vanhemmista, lapsista, asiakkaista yleensä ja itsestäänkin (Howe 1998, 53). Sosiaalityön ulkoa tulevan ohjeistuksen painetta kuvaa myös Kirsi Juhila (2000, 150–163) korostaessaan, että sosiaalityön käytännöt eivät voi kokonaisuudessaan palautua sisältöluokituksiin eivätkä sosiaalisen arvioinnin ohjeistukset tai koulutuksen yhtenäistäminen voi tuottaa ammattikäytäntöjen yhteismitallisuutta. Sosiaalityön asiantuntijuudessa on hänen mukaansa kyse arjen viisauden jakamisesta vuorovaikutuksellisissa asiantuntijuusprosesseissa.

Asiakastyön päivittäinen dokumentointi on sosiaalityöntekijän tärkein tiedon näkyväksi tekemisen väline. Pitämällä ajantasaisia asiakirjoja asiakkaidensa tilanteista, jakamalla tietonsa asiakkaiden kanssa ja kirjoittamalla työskentelynsä perusteet, sosiaalityöntekijä voi parhaalla mahdollisella tavalla tehdä toimintaansa näkyväksi sekä itselleen, kollegoilleen että asiakkailleen. Dokumentoinnilla on sosiaalityössä useita tehtäviä ja käyttötarkoituksia. Asiakirjat ja dokumentointi liittyvät tiedon prosessointiin ja säilyttämiseen sekä tiedon uudelleen hyödyntämiseen. Asiakirjat toimivat apuvälineinä asiakkaan tilanteen ja tarpeiden yksilöimisessä, niillä voidaan kuvata palveluprosesseja ja turvata asiakastyön jatkuvuutta. Asiakirjat helpottavat työprosesseja ja niiden avulla myös tallennetaan tietoja hallinnon sekä suunnittelun käyttötarkoituksia varten. (Kääriäinen 2003, 21–26; Kagle 1991, 2–5; myös Bernler & Johnsson 1995, 126–127.)

Jotta asiakastyön dokumentoinnista muodostuisi todellinen työn kehittämisen väline, sen tulisi tapahtua sosiaalityön omista periaatteista ja lähtökohdista käsin. Lähes kaikissa kunnissa sosiaalitoimi käyttää nykyisin digitaalisia tietojärjestelmiä (Hartikainen ym. 2002). Sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan ole olleet mukana suunnittelemassa käyttämiään ohjelmia, vaan ohjelmatoimitajat tekevät suunnittelun pitkälle varsin itsenäisesti (Iso-Markku & Kurhila 1999, 52). Sosiaalityössä kaivataankin apuvälineitä jäsenytyneen tiedonkeruun mahdollistamiseksi. Runsaan arkitiedon varassa pystytään tekemään suuntaantavia päätelmiä, mutta ilmiön lisääntymistä tai muutosta ei pystytä luotettavasti osoittamaan. Vaatimus, että sosiaalityötä koskevaa tietoa tulisi hallita tietoisesti, valintoja tehden, asettuu uuteen valoon suhteessa tietoteknologiaan. Sen monipuolinen hyödyntäminen on välttämätöntä sosiaalityön tiedonkeruussa, tiedontuotannossa ja tiedonvälityksessä. Tietoteknologian käyttöönottoa edistäisi se, että sosiaalityöntekijät alkaisivat aktiivisemmin vaikuttaa tiedon määrittelyyn ja ohjelmien sisällön luomiseen. (Kallinen-Kräkin 2001, 13; Hartikainen ym. 2002.)

Jos vallitseva työote on induktivistinen, kuten Mäntysaari (1991, 167) toteaa, siitä voi seurata, että työntekijät osaavat loputtomasti kuvata yksittäisen perheen problematiikan luonnetta ja kehitystä, mutta käsitystä koko asiakaskunnan ja eri asiakasryhmien keskeisistä ongelmista ja tuen tarpeesta ei synny (Paasio 2000, 19–21). Organisatorinen muisti on siis tarpeellinen. Yksilökoh-taisen asiakastyön dokumentoinnin lisäksi tarvitaan erilaisia tietokantoja, joi-hin kerätään tietoa muun muassa asiakkuuksien ja asiakasprosessien eri ulottu-

vuuksista sekä asiakasprofileista. Tietojärjestelmien kehittäminen liittyy keskeisesti myös sosiaalityön näkyvyyden kysymyksiin. Tavoiteltavaa olisikin, että käytännöistä syntyneistä tarpeista kehitetyt tiedonhallinnan järjestelmät olisivat kaikkien sosiaalityön ammattilaisten saatavilla tukemassa työn tekemisen prosesseja luoden myös työn suunnitteluun hyödynnettävää tietoa.

Lopuksi

Tarkoituksenamme on ollut palauttaa hiljainen tieto sille paikalle, johon se sosiaalityökeskusteluissa ja sosiaalityön tiedonmuodostuksen tavoissa kuuluu, siis taka-alalle. Hiljaisen tiedon taakse piiloutuminen – pelkkä puhuminen siitä – pitää lopettaa. Tieto pitää tehdä näkyväksi.

Sen lisäksi, että sosiaalityöntekijän pitää tiedostaa oman tietämisensä ja toimintansa mahdollisuudet, hänen on ymmärrettävä myös se yhteiskunnallinen ulottuvuus, jossa sekä asiakas että hän itse elävät. Sosiaalityössä on totuttu käsittelemään asiakkaan asiaa ja myös ongelmia holistisesti, ottaen huomioon asiakkaan perhe- ja elämäntilanne, verkostot ja olosuhteet. Holistinen työote on vaativa, jopa mahdoton, koska kaikki asiakkaan ongelmiin vaikuttavat tekijät eivät ole sosiaalityön hallittavissa. On oltava realisti ja kyettävä erottamaan oman työskentelyn tulokset, samoin kuin epäonnistumiset, muiden tuloksista. Pelkästään sosiaalityö ei ole tuottamassa asiakkaalle sellaisia olosuhteita, joissa hän kokee pärjäävänsä. Tämä eron tekemisen vaikeus yhdistyneenä tiedonmuodostuksen epämääräisyyteen lienee myös eräs syy siihen, että sosiaalialan on vaikea saada omia tavoitteitaan esille poliittisella tasolla, jolla sosiaalityötä tosiasiallisesti arvioidaan.

Asiantuntijuus sosiaalityössä rakentuu asiakkaiden ja ammattilaisten yhteisestä tiedosta. Jotta tiedonmuodostamisen prosessit muotoutuisivat joustaviksi, tarvitaan eri toimijoiden välistä yhteistoimintaa. Koska käytännöissä syntyvän tiedon merkitys painottuu sosiaalityössä, pitää tieto ottaa jatkuvan systemaattisen tarkastelun kohteeksi osana arkista toimintaa – ei siitä erillisenä prosessina (vrt. Raunio 2004, 113).

Sosiaalityössä on pyrittävä entistä reflektiivisempään ymmärrykseen sosiaalityön tarjoamien palveluiden merkityksestä asiakasperheiden arjen hallinnan lisääntymiseksi. Tiedon avoin reflektointi edellyttää tiedon näkyväksi tekemistä. Se tarkoittaa asioiden tuottamista julki puheeksi, sanoiksi ja teksteiksi. Hiljaisesti tiedetty on saatava näkyviin, sillä sitä ei voi eksplikoida muuten kuin jakamalla. Siksi jakamisen välineet sosiaalityössä korostuvat. Mitä enemmän työkuultuurissa on hiljaista ja jakamatonta tietoa, sen hallitsemattomampaa ja ennakoimattomampaa työyhteisön toiminta on.

Työ on perusteltava näkyvällä ja jäsenyneellä tavalla ja myös uskallettava itsekriittisesti arvioida hiljaiseksi kutsutun tiedon vaikutusta työhön ja asiantuntijuuteen. Osaamisen ja ammatillisen asiantuntijuuden kasvaminen on tiedon ja tietämisen kumuloitumista, mikä ei kuitenkaan ole hiljaisen tiedon kasvua. Oman työn arviointi ja kriittinen suhtautuminen sen dokumentointiin muodostaa asiantuntijuuden perustan.

Viite

¹ Tarkoituksellisesti emme viittaa tekstissämme Michel Polanyiin (1958) teokseen *Personal Knowledge. Towards a Post-Critical Philosophy*. Polanyi ei puhu mitään hiljaisesta tiedosta, vaan inhimillisestä toiminnasta nimeltä tietäminen. Tietoa ei synny eikä ole olemassa ilman inhimillistä prosessia. Tietämisen prosessi ja sen lopputulos tieto ovat kaksi eri asiaa. Polanyi haluaa laajentaa ymmärtämystämme tietämisen prosessista. Se, mitä on virheellisesti ryhdytty kutsumaan hiljaiseksi tiedoksi, koskeekin tiedon syntymisen tai luomisen edellytyksiä: tietämisen sanattomia tai äänettämiä yksilöllisiä tai sosiaalisia rakenteita. Polanyi ei siis käsittele lopputulosta, vaan sen syntymisen tai luomisen prosessin yksilöllisiä ja yhteisöllisiä ehtoja. Tästä Michel Polanyiin ajattelun avaamisesta esitämme erityisen kiitoksen Helsingin sosiaaliviraston arviointipäällikkö Petteri Paasiolle, jonka terävät huomiot ja yhteiset keskustelut ovat siivittäneet tätä tekstiä.

Kirjallisuus

- Arola, Hilikka (2000) Hiljaisen tiedon tunnistaminen parantaa sosiaalityötä. Sosiaalivakuutus 4/2000, 4–7.
- Arola, Hilikka (2001) Äänetöntä ammattitaitoa saa vain kokemuksella. Sosiaalivakuutus 2/2001, 16–19.
- Bernler, Gunnar & Johnsson, Lisbeth (1993) Den sociala journalen. I: En studie i akter – deras struktur och funktion. Göteborgs Universitetet. Institutionen för social arbete. Rapport 1993:7. Göteborg: Kompetiet.
- Hartikainen, Kauko & Kuusisto-Niemi, Sirpa & Lehtonen, Elisa (2002) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäkartoitus 2001. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 1/2002. www.oskenet.fi
- Heino, Tarja (1997) Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Tutkimuksia 77. Helsinki: Stakes.
- Howe, David (1998) Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, Vol. 12 (1) 1998, 45–55.
- Hussi, Taina (2005) Sosiaalinen raportointi kokemusten käsitteellistäjänä. Teoksessa Synnöve Karvinen-Niinikoski & Marianne Nylund & Mirja Satka & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia, 144–158.
- Iso-Markku, Perttu & Kurhila, Jaakko (1999) Sosiaalialan tietotekniikkakartoitus 1999. Osaavien keskusten julkaisuja 1/1999. Helsinki: Multiprint. www.oskenet.fi
- Juhila, Kirsi (2000) Sosiaalityön luokittelu ja ohjeistaminen – ristiriidassa refleksiivisyyden kanssa? *Janus* 8 (2), 150–163.
- Julkunen, Ilse (2003) Tieto ja sosiaalialan hyvät käytännöt – lähtökohien tarkastelua. *Fin Soc news*. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 1/2003. Helsinki: Stakes, 3–6.
- Julkunen, Ilse (2004) Hyvä käytännöt arvioinnin solmuna. Esitys Finsoc-seminaarissa Arvioinnin moninaisuus 7.5.2004. WWW-dokumentti. Luettu 20.1.2005. http://stakes.fi/finsoc/koulutus/hyvät_kaytantot_arvioinnin_solmuna.ppt
- Kagle, Jill Doner (1991) *Social Work Records*. Illinois: Waveland Press.
- Kallinen-Kräkin, Salme (2001) Sosiaalityön luokituksen lähtökohdat. *Stakes Aiheita* 12/2001. Helsinki: Stakes.
- Karjalainen, Pekka (2003) Osallisuutta odotetaan ja näyttöä vaaditaan. *Fin Soc news*. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 1/2003. Stakes, 1–2.
- Karvinen, Synnöve (1993) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt & Harri Jokiranta & Synnöve Karvinen & Aila-Leena Mathies & Anneli Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 17–51.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipoliittikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Hakapaino.
- Miettinen, Taina (2000) Sosiaalityön raportointi – kohti vuorovaikutteista raportointia. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Meltti, Tero (2004) Sosiaalityökeskustelu Januksessa vuosina 1992-2001. *Janus* 12 (4), 393–411.
- Munro, Eileen (1995) The power of first impressions. *Practice* 7 (3), 59–65.
- Munro, Eileen (2002) *Effective child protection*. London: Sage Publications.
- Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä: SoPhi.
- Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino.
- Mäntysaari, Mikko (1999) Sosiaalityön tutkimuksen suuntaamisesta. *Janus* 7(4), 355–366.
- Oscarsson, Lars (2003) Lokala effektstudier i socialt arbete, Effektstudier och metodutveckling – några konkreta exempel, Att implementera nya metoder – principer och viktiga faktorer. Esitys Stakesin Sosiaalihuollon menetelmien arviointiyksikön FinSocin seminaarissa 10.-11.11.2003.
- Paasio, Petteri (2000) Keitä meidän asiakkaamme ovat? Esimerkki asiakassegmentoinnista. Teoksessa Petteri Paasio & Pirjo Pelkola & Kalle Pesonen (toim.) *Aluesosiaalityön alkua Helsingissä*. Sosiaali-

- työn koulutusohjelman 17.9.1997-12.3.1999 loppuraportteja. Helsingin sosiaaliviraston julkaisusarja A2/2000. 13.4.2000 päivitetty verkkoversio.
- Polanyi, Michael (1958) *Personal Knowledge. Towards a Post-Critical Philosophy*. Paperback edition 1974. London: Routledge & Kegan Paul Ltd.
- Rajavaara Marketta (1989) *Tutkiva ote sosiaalityöhön?* Helsingin kaupunki. Sosiaaliviraston julkaisusarja A1/1989.
- Raunio, Kyösti (2004) *Oleellinen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rosen, Aaron (1994) *Knowledge Use in Direct Practice*. *Social Service Review*. December 1994, 561–577.
- Saarinen, Erja (2000) *Hiljaisesta tiedosta menestyksen avaimet*. *Sosiaaliturva* 10/2000, 4–5.
- Saarnio, Pekka (1991) *Sosiaalityöntekijät sosiaalisen tiedon käsitteijoinä*. *Sosiaaliturva* 14/1991, 710–713.
- Tucker, David J. (1996) *Ecclecticism is not a free good: Barriers to knowledge development in social work*. *Social Service Review*, September 1996, 400–434.
- Yliruka, Laura (2000) *Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto*. FinSoc Sosiaalihuollon menetelmien arviointiprojekti. *Työpapereita* 2/2000. Helsinki: Stakes.