

VERKKOSOSIAALITYÖ NUORISOSOSIAALITYÖN TOIMINTAMUOTONA

Syksy 2011

Pro gradu-tutkielma

Sosiaalityön koulutusohjelma

Lapin yliopisto

Salla Alila

& Nina Koskenkangas

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Verkkososiaalityö nuorisososiaalityön toimintamuotona
Tekijät: Alila, Salla ja Koskenkangas, Nina
Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön koulutusohjelma
Työn laji: Pro gradu – työ _X_ Sivulaudaturtyö __ Lisensiaatintyö __
Sivumäärä: 111, liitteet 3
Vuosi: Syksy 2011

Tiivistelmä:

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten verkkososiaalityö toimii nuorisososiaalityön toimintamuotona ja millaista sosiaalista tukea nuoret verkkososiaalityöstä saivat nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan. Tutkimuksessa tarkasteltiin IRC-gallerian Teinihelpperi-yhteisössä, kahden keskisessä anonyymissa chatissa nuorten parissa tehtävää verkkososiaalityötä, joka on osa lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa) – hanketta. Tutkimuksen viitekehystenä käytettiin nuoruuden kehitysvaihetta ja sen haasteita nyky-yhteiskunnassa, nuorisososiaalityötä sekä sosiaalisen tuen teoriaa. Tutkimuksessa käytettiin Charles H. Tardyn (1985) laajaa sosiaalisen tuen määritelmää, joka sisältää neljä eri tuen tyyppiä: emotionaalinen, informatiivinen ja materiaallinen tuki sekä arviointi. Tutkimus on laadullinen ja tutkimuksellinen lähestymistapa konstruktionismin kontekstuaalinen suuntaus. Aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla kolmelta (N=3) sosiaalityöntekijältä ja viideltä (N=5) nuorelta, jotka olivat käyneet IRC-galleriassa keskustelemassa kahden kesken sosiaalityöntekijän kanssa. Haastattelut toteutettiin verkossa, Skypen ja Campfire-verkkopalvelualustan avulla. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia käyttäen. Analyysia ohjaavana teoriana toimi sosiaalisen tuen teoria.

Tutkimustulosten perusteella verkkososiaalityö toimii nuorisososiaalityön toimintamuotona hyvin, mutta vaatii edelleen kehittämistä. Verkkososiaalityö kuvattiin ennaltaehkäisevänä, tukevana, informatiivisena sekä nuorten ehdoilla toimivana ja nuoria tavoittavana. Nuoret hakeutuivat kahden keskiseen chattiin koska halusivat tietoa eri asioista ja keskustella aikuisen kanssa. Nuorten keskusteluihin nostamat aiheet olivat usein haastavia, jolloin sosiaalityöntekijän ammattitaidon merkitys ja tarve korostuivat. Keskustelun aiheita olivat nuorten mukaan mielen pahoinvointi, perhetilanne ja lastensuojelu. Sosiaalityöntekijät nostivat näiden lisäksi esille opintoihin liittyvät asiat. Verkkovuorovaikutuksessa keskeiseksi elementiksi nousi anonymiteetti, joka mahdollisti sosiaalityöntekijän lähestymisen helppouden, keskustelun avoimuuden ja sujuvuuden sekä luottamuksen rakentumisen. Verkkososiaalityön haasteina sosiaalityöntekijät näkivät yhteistyöverkostojen ja resurssien vähäisyyden, nuorten tavoittamisen sekä sosiaaliviranomaisten asenteet verkkososiaalityötä kohtaan. Verkkososiaalityön mahdollisuuksina sosiaalityöntekijät näkivät verkon monipuolisuuden työvälineenä, nuorten ongelmien ennaltaehkäisyyn, palvelun reaaliaikaisuuden ja sosiaalityön kuvan parantamisen. Nuoret kokivat, että verkkososiaalityö IRC-galleriassa oli huonosti tunnettua ja he kaipaivat lisää mainostamista. Sosiaalityöntekijät pohtivat verkkososiaalityön juurruttamisen keinoja ja näkivät tärkeimpinä työvälineinä tässä yhteistyön ja palvelujen laajentamisen, resurssien, markkinoinnin ja koulutuksen lisäämisen.

Tutkimustulokset kertovat, että verkkososiaalityöstä on mahdollista saada sosiaalista tukea. Erityisesti korostui emotionaalinen ja informatiivinen tuki. Emotionaalinen tuki näkyi nuorten vastauksissa mielialan nousuna, empatian ja tuen saamisena. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa se näkyi kuuntelemisena, kannustamisena, rohkaisemisena ja henkisenä tukemisena. Molemmat nostivat esille luottamuksen rakentumisen nuoren ja sosiaalityöntekijän välille. Informatiivinen tuki näyttäytyi nuorten mukaan neuvoina. Sosiaalityöntekijät nostivat esille tämän lisäksi ohjauksen, tiedonannon ja tiedon haun. Arviointi näyttäytyi positiivisena palautteena ja tuen vastavuoroisuutena, materiaallinen tuki aikuisen läsnäolona. Tutkimustulosten mukaan ongelmatilanteissa nuoret eivät saa juurikaan sosiaalista tukea lähipiiriltä, vaan verkossa toimiva sosiaalityöntekijä toimii läheisimpänä sosiaalisen tuen antajana. Verkossa saadun sosiaalisen tuen avulla nuorten ongelmatilanteet helpottuivat: nuori rohkaistui hakemaan apua reaali maailmasta, sai tilanteestaan lisää tietoa tai mieliala parani. Sosiaalisen tuen saannin oikea-aikaisuus kuitenkin vaihteli. Yli puolet nuorista koki saaneensa verkkososiaalityöstä tukea ajoissa. Sekä nuorten että sosiaalityöntekijöiden mukaan verkkososiaalityön saatavuus nykyisellään ei ole riittävää.

Avainsanat: nuoruus, nuorisososiaalityö, verkkososiaalityö, sosiaalinen tuki ja internet-tutkimus.

Muita tietoja:

Suostumme tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi _X_
Suostumme tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi _X_

The University of Lapland, Faculty of Social Sciences

The title: Youth Social work on the Web as a form of operations

Authors: Alila Salla, Koskenkangas Nina

Degree program: social work

The type of work: Pro gradu thesis

Pages: 111, Attachments 3

The year: Autumn 2011

Abstract:

The aim of this pro gradu thesis was to study how social work on the Web functions as a form of operations and what type of social support the young got in their as well as social workers' opinions. Social work on the Web was studied in IRC-galleria's Teinihelpperi web community in the anonymous interlocations. The previous is part of the Vespa project i.e. children and young people's social services on the Web. The framework in the study was the development stage of youth and its challenges in today's society, youth social work and the theory of social support. Charles H Tardy's (1985) extensive definition of social support with four categories: emotional, informative, material support and its assessment were used. The study is a qualitative and expeditionary approach in the contextual construction. The data were gathered with the help of theme interviews: three social workers (N=3) and five young persons (N=5) who had visited the IRC-galleria and had interlocations with social workers. The interviews were conducted on the Web with the help of Skype and Campfire. The data were analysed by using the theory guiding content analysis. The guiding theory was the theory of social support.

On the basis of the research material social work on the Web functions well as a form of operations, but requires further development. The social work on the Web was described as preventive, supportive, informative and functioning at young people's own terms as well as being easily reachable. The themes brought up by young people in the interlocations were often challenging in which cases the importance and need of social workers' professionalism was emphasized. The themes according to the young were mental health, family situation and child welfare. In addition to the previous themes social workers brought up matters concerning studies. Anonymity was the central element, which made it easier for the young person to approach the social worker, have an open interlocation, which inspired confidence. The challenges in social work on the Web were, according to the social workers, the scarcity of co-operation networks and resources, reaching the young and the attitudes of the authorities in social services towards social work on the Web. The possibilities, according to the social workers, were versatility as a working tool, preventive of young people's problems, real time service and the improvement of the image of social work. The young felt that social work in IRC-galleria wasn't well known and they wished for more marketing. The social workers felt that the most important tool for them was to increase co-operation, resources, education and marketing in order to make this type of social work more known.

The study results show that it is possible to get social support through the social work on the Web. Emotional and informative support were emphasized. In their answers the young said that emotional support was shown as the rising of spirits, receiving empathy and support. The social workers stated that for them it was shown as listening, encouraging and mental support. Both the young and the social workers brought up the building of confidence between the young person and the social worker. According to the young, informative support came in the form of advice. In addition to that, the social workers brought up guidance, giving and searching for information. Assessment was shown as positive feedback and the reciprocity of support, material support as the presence of an adult. According to the study results young people don't receive much social support from those close by when they have problems. Instead the social worker on the Web is the closest provider of support. When the young received social support on the Web for their problems, they felt more encouraged to search for help in the real world, received more information about their situation and their spirits rose. However, the right timing for social support varied. Over a half of the young who were interviewed felt they had received help on the Web in time. According to both the young and the social workers the availability of social work on the Web is not sufficient presently.

Key words: youth, youth social work, social work on the Web, social support and Web study

Further information:

We agree to this thesis being used at the library_X_

We agree to this thesis being used at the Regional library of Lapland_X_

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 NUORUUDEN MUUTOS JA HAASTEET NYKY-YHTEISKUNNASSA	5
2.1 Nuoruus erityisenä elämänvaiheena	5
2.2 Nuoruuden kulttuurinen ja yhteiskunnallinen muuttuminen	8
2.3 Nuorten arjen haasteet postmodernissa yhteiskunnassa	10
3 NUORISOSOSIAALITYÖ NUOREN KASVUN JA KEHITYKSEN TUKENA	12
3.1 Nuorisososiaalityön rakentuminen työkäytännöiksi.....	12
3.2 Nuorisososiaalityön teknologinen kehittäminen	17
4 SOSIAALISEN TUEN TEORIA	22
4.1 Sosiaalisen tuen käsite, muodot ja tasot	22
4.2 Sosiaalinen tuki tutkimuksessamme	25
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	29
5.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimuskysymykset	29
5.2 Kohderyhmä ja aineistonkeruumenetelmä	32
5.3 Aineiston käsittely ja analysointi.....	41
5.4 Tutkimuksemme eettisyys	45
5.5 Tutkimuksemme luotettavuuden pohdintaa.....	51
6 VERKKO NUORISOSOSIAALITYÖN TOIMINTA-AREENANA	55
6.1 Verkkososiaalityön luonne ja tarpeellisuus	55
6.2 Verkkososiaalityön vuorovaikutuksen luonne	64
6.3 Verkkososiaalityön haasteet ja mahdollisuudet nuorisosiaalityössä	70
6.4 Verkkososiaalityön kehittäminen	74
7 SOSIAALINEN TUKI VERKKOSOSIAALITYÖSSÄ.....	80
7.1 Sosiaalisen tuen muodot verkossa	80
7.2 Sosiaalisen tuen tasot nuoren kohtaamissa ongelmatilanteissa	86
7.3 Sosiaalisen tuen vaikutus, laatu ja määrä	90
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	96
LÄHTEET.....	102
LIITTEET	112

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Nuorisososiaalityön paikantuminen sosiaalityön kentällä. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 38.)	13
Kuvio 2. Sosiaalisen tuen ulottuvuudet Charles H. Tardya (1985) mukailleen.....	24
Kuvio 3. Sosiaalinen tukiverkosto tasoittain nuoren elämässä Toni C. Antonuccia (1985, 24) ja Raili Peltosta (1994, 42) mukailleen.	27
Kuvio 4. Verkkososiaalityön keskeiset osa-alueet nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan tutkimuksessamme.....	55
Kuvio 5. Sosiaalityöntekijän merkitys ja ammattitaito verkkososiaalityössä nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan.	56
Kuvio 6. Nuorten verkkopalvelun käytön syyt nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan.	60
Kuvio 7. Verkkososiaalityön luonne sosiaalityöntekijöiden mukaan.....	62
Kuvio 8. Verkkovuorovaikutuksen ulottuvuudet tutkimuksessamme nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan.	65
Kuvio 9. Verkkososiaalityön haasteet ja mahdollisuudet sosiaalityöntekijöiden mukaan.	70
Kuvio 10. Verkkososiaalityön kehittäminen nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan	75
Kuvio 11. Palvelua käyttäneiden nuorten sosiaalisen tuen tasot ongelmatilanteissa Toni C. Antonuccia (1985, 24) ja Raili Peltosta (1994, 42) mukailleen.	89
Kuvio 12. Sosiaalisen tuen vaikutukseen liittyvät tekijät tutkimuksessamme.....	91
Kuvio 13. Sosiaalisen tuen määrä ja siihen vaikuttavat tekijät tutkimuksessamme.	93
Kuvio 14. Tutkimuksemme keskeisimmät johtopäätökset.	96

1 JOHDANTO

*”-- Nuoruus on murhenäytelmä
Saarivaltio eristyksissä
Nuoruus on ventti leuassa
Naurunpyrskähdys kuilun partaalla
Haparoivat katseet
Huulten sipaisu ja suudelma
Käsi hiusten syleilyssä
Toinen takataskussa
Vaikken koskaan myönnä että halajaisin takaisin
vuosiin finnivoiteiden
Niin aatostani hymyilin--”*

(Samuli Putro 2009: Nuoruus on murhenäytelmä.)

Nuoruuteen liittyy paljon elämänmuutoksia. Se on oman identiteetin etsimisen aikaa ja tarkoittaa irtautumista lapsuuden sidoksista sekä ihmisen kasvua aikuisuuteen omana itsenään. Nuoruus tarjoaa mahdollisuuden kasvuun, mutta on myös riski psykologisille toimintahäiriöille. Parhaimmillaan nuoruus antaa eväitä aikuisuuteen siirtymiseen, mutta nuoruuden kasvukipuihin kuuluvat kuitenkin myös vieraantumisen ja eksyksissä olon kokemukset. Nuorten on kuljettava omat reittinsä kohti aikuisuutta tilanteessa, jossa tukeutuminen aiempien sukupolvien malleihin on vaikeaa. Suoralla polulla, kohti aikuisuutta pysyminen ei aina ole helppoa. Tämä ei aina johdu nuoresta kulkijasta, vaan myös ympäröivästä yhteiskunnasta. (Aapola & Ketokivi 2005, 26; Ahponen 2001, 110, 120; Hirsch ym. 1990, 367–368.)

Nuoruus on aikaa, jolloin oma minuus on usein hauras ja oma paikka yhteiskunnassa vasta hahmottumassa, kuten yllä olevan Samuli Putron (2009) laulun sanoista voi sen aistia. Postmoderni yhteiskuntamme tarjoaa haastavat kasvuolosuhteet ja pakottaa nuoret usein tekemään itseään ja omaa elämäänsä koskevia ratkaisuja, joilla on kauaskantoisia vaikutuksia. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että nuorella olisi aikuinen tukenaan silloin, kun hän sitä tarvitsee. Sosiaalityössä nuoret ovat usein työskentelyn kohteena lastensuojelun toimintakentillä usein vasta sitten, kun asiat ovat riistäytyneet nuoren ja hänen perheensä hallinnasta. Silloin, kun asia olisi vielä voitu kevyemmällä toimilla ratkaista, on sosiaalityö näkymättömissä. Voidaankin sanoa, ettei nuorisososiaalityö ole

vielä löytänyt paikkaansa ennaltaehkäisevän työn kentällä. (Karjalainen 2010, 192; Pohjola 2009, 25.)

Työkokemuksemme lasten ja nuorten parissa toimi suunnannäyttäjänä tutkimuksemme kohderyhmän valinnassa. Alusta asti koimme tärkeänä, että saamme tutkimuksemme kautta nuorten ääntä tuotua esille. Nuorten näkökulman esiin saaminen on mielestämme tärkeää, jotta nuorisosiaalityötä voitaisiin kehittää nuorten, eli palvelun käyttäjien, näkökulma huomioiden. Oona Ylösen (2009, 8) mukaan nuorten kokemuksia esimerkiksi lastensuojelun palveluista on Suomessa tutkittu jokseenkin vähän. Myös Jaana Kivistö (2006, 6) kuvaa, että nuorten kokemuksia on tutkittu nuorisosiaalityössä, lähinnä koulukotien piirissä. Tutkittu tieto on kuitenkin tarpeellista niin kehittämis- kuin niin sanotulle arkiselle asiakastyölle. Palvelujen käyttäjien, meidän tutkimuksessamme nuorten, kuuleminen on eettinen velvollisuutemme. (Ylönen 2009, 8.)

Tutkimusaihetta miettiessämme luimme Sosiaalitieto-lehdessä ollutta Erja Saarisen (2009, 9) kirjoittamaa artikkelia, joka koski nuoruuden uusia mahdollisuuksia ja sosiaalityön keinoja tukea nuoria tässä elämänvaiheessa. Aihe vaikutti meistä mielenkiintoiselta, ja koska sosiaalityön tutkimukselle aiheesta tuntui olevan tarvetta, päätimme tarttua tähän aihepiiriin. Tutkimuksemme tarkentui nuorisosiaalityöhön verkossa saadessamme yhteistyökumppaniksi Lasten ja nuorten verkkosiaaalipalvelut (Vespa) – hankkeen työntekijät. Vespa-hankkeen tavoitteena on tarjota matalan kynnyksen psykososiaalista apua ja tukea lapsille ja nuorille verkossa, sekä tuottaa lisätietoa sähköisten palveluiden hyödyntämisestä sosiaali- ja mielenterveysalan toimijoille. Hanke toteuttaa kansallisen Kaste-ohjelman ja Lapsen ääni – osaohjelman tavoitteita edistämällä digitaalisten palveluiden käyttöä, osallistamalla nuoria mukaan kehittämistoimintaan ja tuottamalla monialaista, moniammatillista palvelua. Hankkeen toimintakausi on 1.9.2010–31.10.2011. Vespa-hanketta rahoittaa pääosin sosiaali- ja terveysministeriö (75 %) ja toisena rahoittajana toimii Helsingin kaupungin sosiaalivirasto (25 % Helsingin Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman budjetista). (Lasten- ja nuorten verkkosiaaalipalvelut 2011–2013.)

Tässä pro gradu- tutkimuksessamme on tarkoituksena selvittää nuorten ja sosiaalityöntekijöiden käsityksiä verkkosiaalityöstä nuorisosiaalityön työmuotona sekä sitä, millaista sosiaalista tukea nuoret verkkosiaalityöstä saavat. Tutkimuksemme teoreettise-

na viitekehyksenä käytämme sosiaalisen tuen teoriaa. Tutkimuksemme kohteena on IRC-galleriassa¹ nuorille tarjottu verkkososiaalityö, joka toimii tällä hetkellä Lapsen ääni- osahankkeen, eli Vespa-hankkeen alla. Tutkimuksemme on laadullinen. Aineiston keräsimme keväällä 2011 teemahaastattelun avulla niiltä nuorilta, jotka ovat käyttäneet IRC-galleriassa sosiaalityön palvelua, sekä IRC-galleriassa nuorten parissa verkkososiaalityötä tekeviltä kolmelta sosiaalityöntekijältä. Mielestämme on tärkeää tutkia sitä, miten verkkososiaalityöllä voidaan vastata nuorisososiaalityön kehittämistarpeisiin.

Sosiaalialalla tietoteknologinen kehitys on vasta alussa, mutta mahdollisuudet käytännön asiakas-, palvelu- ja työprosessien eteenpäin viemiselle ovat laajat. Uuden tuottaminen on meneillään, ja muun muassa dokumentaatorakenteita, sähköisiä asiakirjoja, tietopankkeja ja -portaaleja, virtuaalisia konsultaatio- tai työnohjauspalveluita sekä työprosessien mallinnuksia, on sosiaalityöhön jo kehitelty. Sosiaalityössä kysymyksiä herättää esimerkiksi uudenlaisten tietorakenteiden ja teknologioiden ihmisläheisyys ja niiden käytettävyys, eri väestöryhmien tasa-arvoiset mahdollisuudet niiden käyttöön sekä eettisyys ja tietoturvakysymykset. (Pohjola ym. 2010, 10–11.)

Ihmisten virtuaalista kanssakäymistä ja internetiä sekä virallisena että vertaistukea tarjoavana kanavana on maailmalla tutkittu jo pitkään. Suomalaisen internet-tutkimuksen pioneereja ovat kommunikaatio- ja tietotekniikka-ala ja kasvatustieteet. Sosiaalityössä tutkittu tieto aiheesta puuttuu lähes kokonaan. Tämä voi olla yksi syy siihen, miksi internetin käyttö auttamistyössä julkisella sektorilla on jäänyt vielä jokseenkin vähäiseksi. (Granholm 2010, 157.) Tutkimuksessamme haasteeksi muodostuikin se, ettei tutkittua tietoa nuorten parissa tehtävästä verkkososiaalityöstä juurikaan ole. Sosiaaliseen tukeen liittyvää tutkimusta sen sijaan on tehty verrattain enemmän.

Työmme aluksi luvussa kaksi tuomme esille nyky-yhteiskunnan pahoinvointia tuottavia keskeisiä elementtejä, joilla on vaikutusta nuorten elämään. Mielestämme aihealuetta on tärkeää taustoittaa sen vuoksi, jotta ymmärtäisimme millaisessa maailmassa ja millaisissa yhteiskunnallisissa olosuhteissa tämän päivän nuoret elävät ja millaisessa kontekstissa nuorisososiaalityötä tehdään. Jos haluamme auttaa nuoria löytämään tulevaisuuden suuntia ja tekemään oikeita valintoja, meidän täytyy tuntea maailma, jossa elämme ja

¹ <http://irc-galleria.net/>

jossa nuoremme kasvavat (Stainton Rogers ym. 2004, 19). Käymme myös läpi yleisimpiä kasvun kipupisteitä ja ongelmakohtia, joita nuori mahdollisesti matkallaan aikuisuuteen kohtaa. Sosiaalityölle tieteenä ja ammattina nämä hyvinvoinnin uhkatekijät ovat usein niitä huolenaiheita ja puuttumisen ja interventioiden paikkoja.

Luvuissa kolme ja neljä käsittelemme tutkimuksemme viitekehystä: nuorisososiaalityötä ja sosiaalista tukea. Nuorisososiaalityön kenttä näyttäytyy hajanaisena, ja varsinainen nuorisososiaalityö rakentuu pitkälti lastensuojelun toimintakentälle. Sosiaalisen tuen teoriasta kuvaamme keskeisimmät piirteet ja niiden yhteyden nuorisososiaalityöhön. Luvussa viisi kuvaamme tutkimuksemme toteuttamiseen liittyvät vaiheet. Luvut kuusi ja seitsemän ovat tutkimuksemme tuloslukuja. Viimeisessä luvussa kokoamme tutkimuksemme tulokset ja johtopäätökset yhteen.

2 NUORUUDEN MUUTOS JA HAASTEET NYKY-YHTEISKUNNASSA

2.1 Nuoruus erityisenä elämänvaiheena

Nykyisin nuoruus on pitkä ajanjakso yksilön elämässä: se voi kestää jopa pari vuosikymmentä. Kulttuuri ja yhteiskunta määrittelevätkin pitkälti sen, miten kauan nuoren on hyväksyttävää viettää nuoruuttaan. Eri aikoina eletty nuoruus on erilainen ja näin ollen nuoruuden käsite saa erilaisia merkityssisältöjä vuosikymmenistä toisiin siirryttäessä. Nyky-yhteiskunnassa nuoruus alkaa fyysisen kehityksen osalta aikaisemmin kuin ennen, mutta se myös kestää pitempään muun muassa pitkien kouluttautumisten vuoksi. (Aaltonen ym. 2007, 13, 29; Puuronen 2006, 49–50; Aapola ym. 2003, 17; Nurmi 1995, 261.)

Johanna Wyn ja Rob White (1997, 1) korostavat sitä, että nuoret eivät ole vain yksi yhtenäinen ryhmä, ja sen vuoksi on haastava tehtävä ymmärtää yleisesti nuoruutta. Nuoret ovat moninainen ryhmä, jossa jokainen yksilö on omanlaisensa. Nuoruuden kokemukset vaihtelevat etenkin ajan, sukupuolen, luokan, etnisen taustan, seksuaalisen suuntautuneisuuden, vamman ja uskonnon mukaan. Nuorten selviytyminen aikuiseksi on riippuvaista kulttuurisista ja yhteiskunnallisista olosuhteista. Nuoren asema muotoutuu usein suhteessa varallisuuteen ja köyhyyteen. Erilaiset olosuhteet eri maiden nuorten keskuudessa ovat niin keskeisiä, ettei yhtä yhtenäistä luokitusta ”nuoret” voida maailmanlaajuisesti tehdä. Yhtenäisinä piirteinä voidaan kuitenkin nähdä laajat ja monimutkaiset kokemukset nuoruudessa. Myös media tuo nuorten maailmoja yhteen: esimerkiksi nuorisomusiikki ja muoti leviävät median välityksellä ympäri maapalloa. Nuoruus voidaan nähdä erityisenä prosessina, jossa nuori osallistuu eri instituutioiden toimintaan. Ikävaihe on yhteinen, mutta sosiaalisilla, kulttuurisilla ja taloudellisilla mekanismeilla on vaikutuksensa siihen, millaista se kulloinkin on. (Griffin 2004, 17; Wyn & White 1997, 1–3, 25.)

Nuoruuden määrittymisessä on monia erilaisia jäsennyystapoja. Nuoruutta rajaavista ikärajoista ei ole yhtenäistä käsitystä. Nuorisotyötä säätelevä nuorisolaki (27.1.2006/72) tarkoittaa nuorella alle 29-vuotiasta. Määrittelyssä ei ole alaikärajaa. Näin ollen lapsuuden ja nuoruuden välinen raja jää liukuvaksi ja otettavaksi haltuun työkäytännöissä.

(Raitakari & Virokannas 2009, 10; Pohjola 2009, 23.) Tässä pro gradu-tutkimuksessa tarkoitamme nuorella 12–18-vuotiaita. Olemme tehneet ikärajan siitä syystä, että IRC-gallerian osallistumisikäraja on 12 vuotta ja koska sosiaalityön Teinihjelpperyhteisön verkkososiaalityöntekijän palvelu on tarkoitettu alle 18-vuotiaille.

Ikärajat liukuvat myös yhteiskunnassa, perheissä ja ihmisten elämässä tapahtuvien muutosten tuloksena. Nämä muutokset edellyttävät lapsuuden ja nuoruuden rajojen tarkistamista ja uudelleen määrittelemistä. Nykyään nuoruus näyttää alkavan entistä varhemmin. Erityisesti muutokset heijastuvat lastensuojeluun, jossa nuoruuden käsite sosiaalityön alueella etenkin esiintyy. (Pohjola 2009, 24.) Lastensuojelulaki (13.4.2007/417) määrittää ikärajat nuorisolakia tarkemmin ja kapeammin. Sen mukaan lapsi on alle 18-vuotias ja nuori 18–20-vuotias. Käytännössä lastensuojelussa voi olla asiakkaana kuitenkin aina 21-vuotiaaksi asti, jos nuori on jälkihuollon piirissä.

Nuoruusiällä tarkoitetaan ikävuosina 12–22 tai määrittelyistä riippuen jopa 25 ikävuoteen saakka tapahtuvaa fyysistä ja psyykkistä kypsymistä ja osittain psyyken uudelleen rakentumista. Nuoruusikä voidaan karkeasti määritellä ikävuosien mukaan varhaisnuoruuteen (11–14-vuotta), keskinuoruuteen (15–18-vuotta) ja myöhäisnuoruuteen/varhaisaikuisuuteen (19–25-vuotta). Kehityksen kesto ja kulku ovat yksilöllisiä. Nuoruusiän kehitysvaihe on sekä haavoittuvuudessaan että sisältämänsä suuren kehityspotentiaalın vuoksi haaste kasvatukselle ja tärkeä aikuisuuden mielenterveyden kannalta. (Hämäläinen, Laukkanen & Vornanen 2008, 162; Nurmi 1995, 256.)

Yhteiskuntatieteissä nuoruus ymmärretään kulttuurisesti ja historiallisesti määrittävänä sekä sosiaalisena prosessina, jossa aikuiseksi tuleminen tavat ja kokemukset ovat sosiaalisesti välittyneitä. Vaikka nuoruuteen kuuluvat universaalit ruumiilliset ja hormonaaliset muutokset, muutosten käsitteellistäminen murrosiäksi ja murrosiän ymmärtäminen tietynlaisena sukupuolittuneena ilmiönä on sosiaalisesti tuotettua. Nuoruudelle ei ole selkeitä ikärajoja, vaan ne määritellään kontekstin mukaan. (Aaltonen & Heikkinen 2009, 166.)

Voidaan sanoa, että aikuistumisessa on kyse elämänhallinnan lisääntymisestä ja itsenäistymisestä, jota pyritään tukemaan, ohjailemaan ja valvomaan erilaisten instituutioiden kautta. Nuoruus on selvästi yleisesti tunnistettava prosessi, jossa kaikki käyvät

tietyt kehitysvaiheet ja – tehtävät läpi, jotta siirtyminen onnistuneesti aikuisuuteen tapahtuu. Kehittyminen on kuitenkin yksilöllinen prosessi. (Aaltonen & Heikkinen 2009, 166; Smith 2008, 5; Wyn & White 1997, 53, 64.)

Nuoren kehossa tapahtuu paljon muutoksia ja samalla nuori saavuttaa sukupuolikäypyyden, joka muuttaa yksilön suhtautumista ympäristöön ja omaan itseensä. Varhaisnuoruuteen kuuluu myös protestointi vanhempia ja auktoriteetteja vastaan. Keskinuoruuteen kuuluu omien rajojen kokeilu sekä samaistumiset ja ihastumiset. Se on sisäisen itsenäistymisen aikaa, jolloin koetaan syvällisiä ihmissuhteita. Myöhäisnuoruus on seestymisen aikaa, jolloin aletaan sopeutua aikuiselämään. Nuori pohdiskelee omaa asemaansa maailmassa ja muodostaa oman maailmankuvan ja arvomaailman. Samalla aikuisten ja vanhempien arvomaailma ja ihanteet kyseenalaistetaan. Kun omasta arvomaailmasta ja ihanteista ollaan riittävän varmoja, voidaan osaksi sitä hyväksyä aikuisen sukupolven arvomaailma ja ihanteet. (Dunderfelt 1997, 92–93.)

Nuoruusiän kehitys koostuu biologista, psykologisista, sosiaalisista ja yhteiskunnallisista tekijöistä, jotka ovat monin tavoin vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Nuoruudessa yksilö kehittyy fyysisesti aikuiseksi, oppii keskeiset yhteisössä tarvittavat taidot ja valmiudet, itsenäistyy omasta lapsuuden perheestään, etsii ja valitsee myöhemmät aikuisuuden roolit ja positiot sekä muodostaa käsityksen omasta itsestään tämän tapahtumakulun pohjalta. Nuori rakentaa identiteettiään sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Tullakseen aikuiseksi nuoren on osattava reagoida oikein lisääntyneeseen vapauteen ja vastuuseen. (Griffin 2004, xv; Wyn & White 1997, 65; Nurmi 1995, 256–257).

Vaikka nuoruus on muutoksen aikaa, se ei kuitenkaan välttämättä tarkoita sitä, että nuori on sekasorron ja epävarmuuden ympäröimänä. Nuoruutta pidetään helposti vain hankalana ajanjaksona ihmisen elämässä, vaikka se on täynnä mahdollisuuksia. Jos nuoruus ajatellaan aina ajanjaksona, josta tulee vain selvitä, hukataan sen ne positiiviset vahvuudet ja mahdollisuudet, joita nuoruuden elämänvaiheeseen on liitetty. Kuitenkin usein ne nuoret, jotka ovat sosiaalityön asiakkaita tavalla tai toisella, mitä todennäköisimmin kohtaavat haasteita yhdessä tai useammassa osa-alueessa fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa kehityksessään. Joillakin nuorilla ongelmat ovat akuuteimpia ja painavampia, joten sosiaalityön on perusteltua olla auttamassa näitä nuoria heidän asioissaan. (Smith 2008, 4, 27–28.)

2.2 Nuoruuden kulttuurinen ja yhteiskunnallinen muuttuminen

Voidaan sanoa, että nuoruutta ja nuorisoa on esiintynyt lähes kaikissa yhteiskunnissa ja kaikkina aikoina. Kiisteltyä on se, milloin nuoruus- käsite on oikeastaan keksitty ja milloin nuoruus on huomioitu varsinaisena ikäkautena. Suomessa nuorison synnyn ja nuorison historian alun on nähty sijoittuvan modernin, teollisen yhteiskunnan syntyvaiheisiin, jolloin väkeä muutti maalta kaupunkiin ja syntyi uusi yhteiskuntaluokka, työväestö. Nuoruus on ollut erilaista niin maalla kuin kaupungissa, ja eri yhteiskuntaluokissa. Jokaisella vuosisadalla nuoruus on esiintynyt hieman toisenlaisena, ajan luonteelle sopivana. (Puuronen 2006, 44; Aaltonen ym. 2003, 29.)

Yhteiskunnallisia ja kulttuurisia muutoksia kuvaamaan on sosiologiassa syntynyt lukuisia erilaisia aikalaishiagnooseja. 1980-luvulta alkaen on puhuttu postmodernista aikakaudesta. Postmodernin käsitelmä on useiden tutkijoiden (ks. esimerkiksi Bauman 1996 ja Giddens 1995) mukaan kiistanalainen. Osa puhuu myöhäismodernista, osa toisesta ja jälkimodernista, osa pohtii puolestaan, onko postmodernia yhteiskuntaa tai aikakautta edes olemassa. Käsitteellä viitataan usein jälkitemoderniseen aikakauteen, eli modernin jälkeiseen aikaan. (Karvinen-Niinikoski 2009, 132; Saastamoinen 2007, 233.)

Zygmunt Baumanin (1996, 191, 193) mukaan postmoderni-termi kuvastaa osuvasti sitä yhteiskunnallista tilannetta, joka on kehittynyt Euroopan maissa viime vuosisadalla. Postmoderni on sosiaalinen tila, jota luonnehtivat sen ominaispiirteet. Postmodernilla tarkoitetaan huomion kiinnittämistä samanaikaisesti kaikkialle, tai sillä voidaan tarkoittaa vapautta tavoitella kaikkea. Postmoderni voi olla epävarmuutta siitä, mikä olisi tavoittelemisen arvoista ja millä perusteella sitä tulisi tavoitella. Postmoderni merkitsee eri ihmisille eri asioita. Postmodernissa yhteiskunnassa yksilöiden eettiset tehtävät lisääntyvät samalla, kun niiden täyttämisen edellyttämät, yhteiskunnallisesti tuotetut voimavarat vähenevät. Näin moraalinen velvollisuus sulautuu moraalisen valinnan yksinäisyyteen. Etiikka on muuttunut kysymykseksi, jossa yksilö käyttää omaa harkintaansa, ottaa riskejä ja kamppailee jatkuvan epävarmuuden kanssa. (Baumann 1996, 21–22, 43–44.)

Yksilöllisyyttä korostavassa yhteiskunnassa yksilöä vastuutetaan uudella tavalla omasta kohtalostaan. Nuorilla on vähemmän sosiaalisen jaettuun valmiita malleja ja traditioita, joiden avulla he voisivat etukäteen määritellä elämänsä kulkuaan. Koska nuoret ovat median suurkuluttajia, vaikuttaa se voimakkaasti nuorten ajatusmaailmaan. Media korostaa yksilöllisyyttä, itseriittoisuutta ja yrittäjyyttä. Kun perheen ja yhteisöjen merkitykset muuttuvat, nuorten on usein löydettävä koti itsestään ja omasta persoonastaan, jonka tulisi jatkuvasti sopeutua uusiin olosuhteisiin. (Filander 2007, 104, 106–107.)

Petri Paju ja Jukka Vehviläinen (2001) ovat tutkineet nuorten yhteiskuntaan kiinnittymistä 1990-luvulla ja sen jälkeen. He (mt.,74) tuovat esille, että nuoruus elämänvaiheena erottuu nykyään entistä selvemmin: lapsuudenkodista itsenäistytään entistä aikaisemmin, mutta oman perheen perustamisella ei ole kiire. Itsenäistyville nuorilla valmiudet itsenäiseen elämään ja elämäntalouden hallintakyvyt voivat olla aika matalalla, ja se voi selittää osittain ongelmiin ajautumista (mt.,75).

Nuorten elinolojen polarisoituminen on maailmanlaajuista. Toisilla menee hyvin ja toiset nuoret jäävät marginaaliin. Nuoruus on muuttanut viimeisten vuosien aikana muotoaan. Koulutus, työ, elanto ja kyky sosiaalisiin suhteisiin, jotka mahdollistavat osallisuuden yhteiskuntaan, ei ole enää kaikille itsestään selvää. Kilpailu työpaikoista on kovaa, eikä koulutukseen takaa aina työpaikkaa. Yhä useampi nuori joutuu muuttamaan koulun ja työn perässä, jolloin läheiset turvaverkot kaventuvat. Etenkin 1990-luvun taloudellisen taantuman myötä nuorten työnsaantimahdollisuudet ovat heikentyneet ja nuorison köyhyys on lisääntynyt. Nuoret muuttavat yhä nuorempina omilleen, mutta ovat pidempään taloudellisesti riippuvaisia vanhemmistaan kuin ennen. (Smith 2008, 17–18; Griffin 2004, xiv; Wyn & White 1997, 1, 94–96.)

Suomessa nuorten elinoloja ja elämäntapoja koskeva mahdollinen polarisoituminen, eli kaksinaapaistuminen on teema, joka on viime aikoina herättänyt keskustelua niin politiikassa, mediassa kuin tutkimuksessakin. Enemmistö nuorista voi kohtuullisen hyvin, sen sijaan osalla nuoria on yhä enemmän erinäisiä ongelmia, pahoinvointia ja sekä vahingollista käyttäytymistä. Ongelmat ilmenevät nuorten erityispalveluiden ruuhkautumisena, vanhempien päihteiden käytön ja köyhyyden kasvuna, nuorten omina elämäntapa- ja terveysongelmina sekä koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jäämisestä. (Eräranta & Autio 2008, 8.)

2.3 Nuorten arjen haasteet postmodernissa yhteiskunnassa

Maailman muuttuminen ja postmoderni yhteiskunta asettavat nuorille monenlaisia haasteita arjessa. Yhteiskunnan hajoava tilanne näkyy erityisesti nuorten irrallisuutena. Nuorilla on vaikeuksia löytää elämäänsä tukipilareita, joiden avulla voisi kasvaa tasapainoiseksi ihmiseksi. Elämä on kovin nopeatempoista ja vaihtuvuus on korvannut pysyvyyden siinä määrin, että voidaan kysyä onko vaihtuvuus pysyvyyttä. (Filander 2007, 96; Kylmäkoski & Fedotoff 2007, 389; Kinnunen 1998, 9.)

Riskikäyttäytyminen on keskeistä nuoruuden kehitystä tarkasteltaessa ja nuoruus nähdään usein ongelmien kautta. Yleisesti ajatellaan, että nuoret ottavat riskejä enemmän kuin muut. Voidaankin sanoa, että nuoruus on aikaa raivota ja stressata ja riskikäyttäytyminen on kasvamista aikuiseksi. Aikuiset saattavat mieltää riskikäyttäytymisen eri tavoin kuin nuoret, jotka eivät välttämättä koe omaa käytöstään riskiksi. Riskikäyttäytyminen keskittyy usein aikuisten huoleen nuorista. On tärkeää, että poliitikot ja asioista päättävät elimet ymmärtävät, mitä riskejä nuorten elämään sisältyy. Heidän pitäisi pystyä kohdistamaan resursseja niille, jotka niitä eniten tarvitsevat. (Griffin 2004, 10, xvi; Wyn & White 1997, 67, 70.)

Nuorilla on halu olla niin sanotusti oman elämänsä herroja, ja nuoret kulkevat väistämättä omia kehityskaariaan pitkin, sekä tekevät omia ratkaisujaan riskien ja niistä selviämisen suhteen. Riskien otto ja riskien teko ovat ehkä väistämättömiä ominaispiirteitä nuorten läpikäymissä siirtymissä. Sosiaalityön tulee säilyttää kyky kyseenalaistaa sitä, mikä on normaalia ja mikä epänormaalia, tai hyväksyttäviä ja ei hyväksyttäviä riskejä niille nuorille, jotka elävät muutoksessa, ovat ongelmissa tai niille nuorille, jotka ovat ”ongelma”. (Smith 2008, 101–102.)

Vuoden 2007 kouluterveyskyselyn mukaan masennus on yksi yleisimmistä nuorten pahoinvoinnin oireista. Osittain erilaiset mielialan laskut kuuluvatkin normaaliin kehitykseen, mutta pitkittyessään ne ovat uhka nuoren tulevalle kehitykselle ja hyvinvoinnille. Nuorilla masennus voi ilmetä esimerkiksi alkoholin kasvavana kulutuksena ja huumeiden aktiivisena kokeiluna, syömishäiriöinä tai aggressiivisena ja impulsiivisena käytöksenä. Pitkittyneenä masennus voi näyttäytyä keskittymisvaikeuksina ja eristäytymisenä

muista ihmisistä. Stressillä tarkoitetaan fyysisen ja psyykkisen rasituksen ja paineen tuntemuksia. Nuorilla stressi liittyy usein esimerkiksi koulunkäynnin ja vapaa-ajan yhdistämisen haasteisiin, riittämättömyyden ja avuttomuuden tunteisiin ja muutostilanteisiin. Pitkittyneenä se voi altistaa fyysiselle ja psyykkiselle sairastumiselle. (Luopa ym. 2010; Aaltonen ym. 2007, 252–253, 257–258.)

Huumeet ja moninainen psyyken muokkaus erilaisilla lääkkeillä ovat arkipäiväistyneet ja näkyvät siis nuortenkin elämässä. Arkipäiväistymisestä huolimatta, nuorten tupakointi ja huumeekokeilut ovat kuitenkin 2000-luvulla tehtyjen Stakesin kouluterveyskyselyiden mukaan hieman vähentyneet. Eriarvoistuminen ja polarisoituminen näkyvät myös päihdekäyttäytymisessä. Osa nuorista juo humalahakuisesti yhä useammin, kun taas osa on täysin raittiita. Sekä vanhempien että nuorten oma koulutusaste näkyy tilastoissa: huono-osaisuuteen liittyy alkoholin suurkulutusta. (Luopa ym. 2010, 71–72; Myllyniemi 2008, 56–57; Paju & Vehviläinen 2001, 76.)

Nuorten saamisesta mukaan yhteiskuntaan ja työelämään kannetaan huolta monella taholla. Sisäministeriön johdolla laaditussa sisäisen turvallisuuden ohjelmassa (2008, 6) syrjäytyminen nostetaan maamme kaikkein keskeisimmäksi sisäiseksi uhkaksi. Syrjäytymiskeskustelussa huolena on ollut erityisesti se, että nuoret sopeutuvat huono-osaisuuteen, esimerkiksi työttömyyteen, joka puolestaan ajan myötä synnyttää uusia elämänarvoja, kuten työn teon kokemisen vähemmän arvostetuksi. Nykyään keskustelussa vilahtelee entistä enemmän sosiaaliin suhteisiin liittyvää syrjäytymistä. (Raunio 2006, 10; Taskinen 2001, 4-5; Paju & Vehviläinen 2001, 31.)

Erityishuomio on lasten ja nuorten syrjäytymisessä, ja ongelmien periytyemisessä sukupolvelta toiselle. Laman aikana lapsuuttaan elänyt, nuoruuteen kasvava sukupolvi joutuu tasapainoilemaan onnistumisen ja epäonnistumisen tunteen välillä. Valinnan mahdollisuudet eivät enää näyttäydy itsestään selvinä, sillä vapaudet tuovat mukanaan vastuun, joka voi myös kaventaa subjektiivisia toiminnan mahdollisuuksia. Nykyään nuoren onkin tasapainoiltava riskien kanssa ja pohdittava kysymystä, kuka uskallan olla ja kehen voin luottaa. Voidakseen toteuttaa itseään on voitava luottaa, mutta riskien läpäisemässä yhteiskunnassa luottaminen on samalla altistumista petetyksi tulemiselle. Nuoret joutuvat enenevässä määrin elämään toinen toisensa läpäisevän riskin ja luottamuksen jatkumolla. (Myllyniemi 2008, 44; Levä, Näre & Oksanen 2003, 118, 124.)

3 NUORISOSOSIAALITYÖ NUOREN KASVUN JA KEHITYKSEN TUKENA

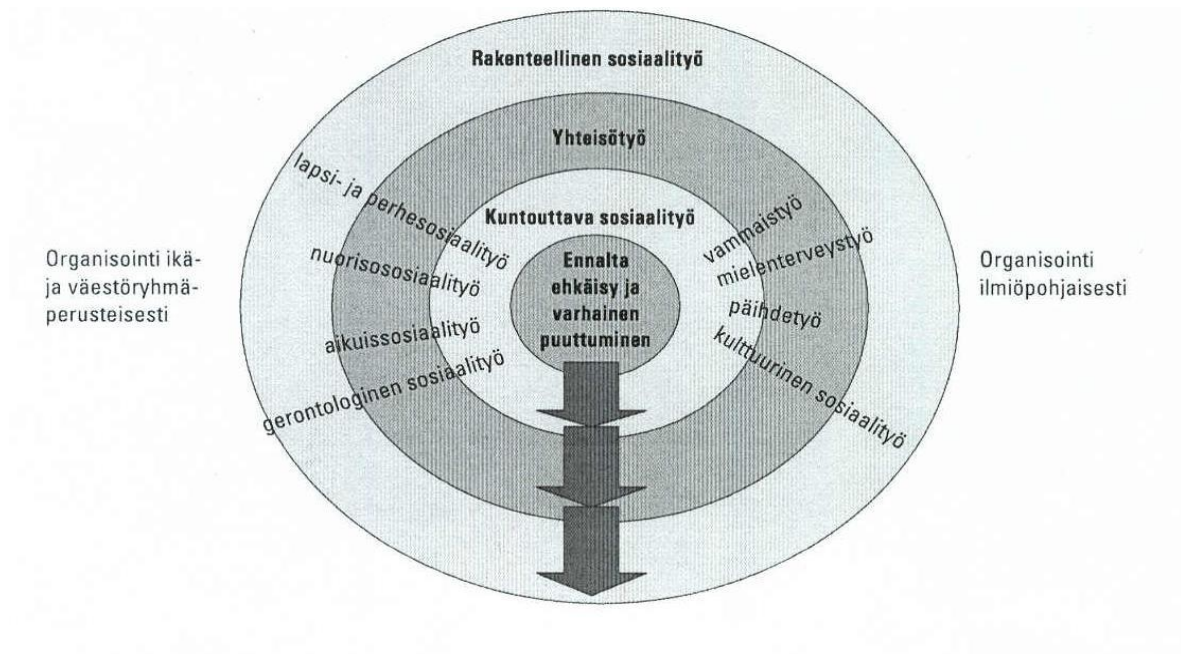
3.1 Nuorisososiaalityön rakentuminen työkäytännöiksi

Nuoruus ja aikuistuminen tieteellistyvät ja ammatillistuvat, samalla kun aikuistumisväylät moninaistuvat. Nuorista halutaan tehdä itsenäisiä ja toimivia yksilöitä, joille voi antaa vapauden. Tärkeää on, että nuoret saadaan sopeutumaan, jotta he eivät käyttäisi vapauttaan väärin. Sen vuoksi on olemassa ammatillisesti sävyttynyt koulutus-, kasvatust-, neuvonta- ja sosiaalisiaatiojärjestelmän moninainen joukko. (Hoikkala 1998, 134.)

Suurella osalla Suomessa viime vuosina tehdyissä tutkimuksissa on tuotu esille lasten näkymättömyyttä sosiaalityössä ja perhepalveluissa (Ylönen 2009, 1). Oona Ylönen (2009, 1) kysyy osuvasti lisensiaatin työssään:

”Kun lapset ovat näkymättömiä, niin ovatko nuoret sitä kaksinkertaisesti lapsuuden sisällä?”

Nuorten marginaalisuus sosiaalityössä tulee esille monella tavalla. Pekka Karjalainen (2010, 192) huomauttaa, ettei nuoruutta siirtymävaiheena lapsuudesta aikuisuuteen ole sosiaalityössä tunnistettu ja tästä syystä nuoret jäävät yksilöinä, yhteiskunnan jäseninä ja sosiaalisissa suhteissaan työn ulottumattomiin. Nuorisososiaalityön rakentuminen omaksi tehtäväalueekseen ja työkäytännökseen on vielä kesken, vaikka tarve vahvistaa lapsiin, nuoriin ja lastensuojelukysymyksiin liittyvää erityisosaamista on tunnistettu ja tunnustettu (kuviot 1). Voidaankin sanoa, että nuoruus on jäänyt sosiaalityössä paljolti lapsuuden varjoon. Yleensä se lasketaan mukaan lastensuojelun suurelle ja eriytymättömälle alueelle. Sosiaalityön käytännön toimialueina puhutaan ikäryhmittäin usein nuoret unohtaen. Esimerkiksi gerontologinen sosiaalityö sosiaalityön tehtäväalueena on jo huomattavasti nuorisososiaalityötä eriytyneempi ja tunnustetumpi osa-alue. (Karjalainen 2010, 192; Pohjola 2009, 25.)



Kuvio 1. Nuorisososiaalityön paikantuminen sosiaalityön kentällä. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 38.)

Nuorisososiaalityötä voidaan sanoa tehtävän 12–18-vuotiaiden nuorten parissa lastensuojelussa, mutta myös toimeentuloon liittyvissä ja rikosoikeudellisissa sekä jälkihuoltoon liittyvissä asioissa nuorisososiaalityötä tehdään yli 18-vuotiaiden nuorten kanssa. 12-vuotias voi toimia itsenäisenä asianosaisena lastensuojeluasiassa: hänellä on oikeus tulla kuulluksi ja hakea itsenäisesti muutosta omassa asiassaan, ja tästä syystä 12-vuoden iästä on tullut eräänlainen rajapyykki lasten ja nuorten huollon välille. (Hämäläinen ym. 2008, 164.)

Nuorisososiaalityön tehtävänä on nuorten huono-osaisuuden ehkäisy ja lievittäminen sosiaalityön keinoin. Nuorisososiaalityön punaisena lankana kulkee lastensuojelulaki (13.4.2007/417), joka määrittää nuorten hyvinvoinnin turvaamisen perusedellytyksiä ja ehtoja nuoren elämäntilanteeseen tehtäville interventioille. Puutteellinen huolenpito, kodin kehitystä vaarantavat olosuhteet, ulkoiset uhat ja nuoren omaan toimintaan liittyvät tekijät ovat nuorten suojelun lähtökohtia. Nuorisososiaalityössä tarkastelun kohteena painottuu nuoren kasvuympäristön riski- ja suojaavat tekijät ja niistä erityisesti ihmisuhteet. Lastensuojelun nuorisososiaalityössä korostuvat lastensuojelutarpeen arviointi ja siihen perustuvat muut suojelutoimenpiteet. (Hämäläinen ym. 2008, 165.)

Nuoruuteen suhtaudutaan usein ulkoisesti ja ongelmakeskeisesti, ja asioita katsotaan aikuisten ja viranomaisten suunnasta. Ongelmakeskeisyys on selitettävissä osittain sillä, että sosiaalityöntekijöiden on ymmärrettävä niiden asioiden luonnetta ja alkuperää, joita he työssään nuorten parissa kohtaavat. Nuoruus nähdään epävalmiina elämäntilanteena, tilana lapsuuden ja aikuisuuden välillä, joka on vaikuttanut siihen, miten nuoria itseään on aikaisemmin kuultu ja kuunnellaan edelleen. Tilanne on muuttumassa, mutta edelleen on auki se, missä asioissa nuorten ajatukset saavat tilaa, vaikutusvaltaa ja mahdollisuuksia vaikuttaa heitä koskevissa ratkaisuissa. (Smith 2008, 3, 49.)

Nuorisosiaalityön kenttää kuvastaa hyvin se, että osalla nuorisoa ongelmat ovat moninaistuneet ja hankaloituneet, perheen, koulun ja muiden instituutioiden kontrolli on vähentynyt, ja ajan hengen mukaisesti nuorten itsenäisyys on lisääntynyt. Muodollisen kontrollin vähennyttyä muutokset ja kehitykset, mitä nuori elämässään kohtaa, ovat hankalia hänelle itselleen, mutta myös vanhemmille ja viranomaisille. Ne nuorten ongelmat, jotka eivät vaadi välitöntä puuttumista, eivät usein saa jalansijaa sosiaalityössä. (Smith 2008, 3-4, 20.)

Keskeistä nuorten kanssa työskentelyssä on se, että heitä kuullaan ja että heidät otetaan prosessiin osallisiksi: arviointi ei ole jotain minkä kohteena nuori on, vaan, jotta he voivat olla osallisia kyseisessä prosessissa, heidän tulee ymmärtää ja tietää mitä se tarkoittaa. Nuorille tulee myös kertoa mitä tapahtuu ja miksi. Vaikka sosiaalityössä usein keskitytään nuorten ongelmiin, niitä ei tulisi ottaa annettuina. Sosiaalityöntekijöiden tulisi ottaa huomioon se, että he ovat myös itse mukana tuottamassa tietoa nuorista ja heidän kohtaamista ongelmista, sekä niihin esitetyistä ratkaisuista, jotta edessä oleviin epävarmuuksiin ja kompleksisuuteen osattaisiin paremmin valmistautua. Työntekijöiden ei tulisi luottaa yksinomaan muiden näkemyksiin nuoren ongelmasta, vaan pyrkiä ymmärtämään sitä, mitä nuoren kokemukset merkitsevät nuorelle itselleen. (Smith 2008, 30, 57–58.)

Myös Pekka Karjalainen (2010, 194) nostaa esille nuorten kanssa työskentelemisen keskeisiä asioita: tärkeää on luottamus, pitkäjänteisyys, monen asian hoitaminen saman työntekijän kautta sekä mahdollisuus keskustella asioista aikuisen kanssa. Nuorten mielestä työntekijän tulisi kuunnella heitä tarkkaan, olla läsnä ja tuomitsematta, omata huumoria, olla avoin ja rehellinen sekä luottamuksen arvoinen (Smith 2008, 58). Maija-

liisa Rauste-Von Wright ym. (1986, 50) tuovat tutkimuksessaan esille sitä, että sosiaalityöntekijät näkevät työskenneltäessä nuorten kanssa tärkeäksi pyrkimyksen auttaa nuorta hyväksymään itsensä, ja saada häntä ymmärtämään yhteisön toimintaperiaatteita.

Nuorisosiaalityön toiminta-areena on laaja: sitä tehdään julkisella sektorilla lastensuojelun sosiaalityön lisäksi terveydenhuollossa somaattisella ja psykiatrisella puolella, oppilaitoksissa, kasvatusta- ja perheneuvoloissa, sijaishuollon organisaatioissa ja lastensuojelulaitoksissa, poliisin sosiaalityössä ja järjestöissä. Täten nuorisosiaalityössä yhdistyvät sosiaalityön, nuorisotyön, kasvatuksen sekä psykiatrian teoriat ja käytäntö. Selkeimmän paikan se saa sosiaalityössä, nuorisopsykiatriassa ja koulukodeissa. (Karjalainen 2010, 193; Hämäläinen ym. 2008, 161–164.)

Koulussa tehtävän nuorisosiaalityön asiantuntija on koulukuraattori, koulun sosiaalityöntekijä. Koulun sosiaalityö kattaa lapsi- ja nuorisosiaalityön lisäksi perhe- ja yhteisösosiaalityön, kun sitä toteutetaan lasten, nuorten ja heidän perheidensä sekä koko kouluyhteisön parissa. Se perustuu yhteiskuntatieteelliseen viitekehykseen ja käyttäytymistieteellisen tiedon sekä käytännön kokemuksen soveltamiseen. Työssä toimitaan opetus-, sosiaali- ja terveystoimen rajapinnoilla. Koulukuraattorin työ sisältää niin ennaltaehkäisevää kuin korjaavaa sosiaalityötä. Koulukuraattori vastaa oppilaiden hyvinvoinnin, myönteisen kokonaiskehityksen ja koulunkäynnin tukemisen lisäksi hyvinvoinnin edistämisestä koulussa sosiaalityön keinoin. Koulun sosiaalityö on osa oppilaille ja opiskelijoille subjektiivisesti kuuluvaa koulun oppilashuoltoa, joka käsittää kuraattorin, koulupsykologin ja kouluterveydenhuollon palvelut. Oikeus näihin palveluihin on määritelty perusopetus- (21.8.1998/628) ja lastensuojelulaissa (13.4.2007/417). (Gråsten-Salonen & Mehtiö 2010, 286–287, 289.)

Sirpa Kärki (2009, 43) korostaa lisensiaattityössään, että postmoderni asiantuntijuus on toivottavaa koulukuraattorin työssä. Koulukuraattori on samanaikaisesti sosiaalityöntekijä ja kasvattaja, jolla on lojaliteettiasema suhteessa sekä koulujärjestelmään että asiakkaaseen. Koululaitos nojaa vahvasti perinteisiin ja toimii osaltaan vielä modernin ajan hengessä, kun taas kuraattorityö on syntynyt yhteiskunnan postmodernin elämäntavan myötä. Täten kuraattori toimii tietynlaisessa välitilassa modernissa koulujärjestelmässä postmodernin yhteiskunnan palveluammattissa. (Kärki 2009, 43.)

Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelman mukaan suurin haaste nuorten tarvitseman tuen ja palvelujen järjestämisessä liittyy palvelujen koordinointiin. Ongelmallisinta on nuoren tarvitseman tuen ja palvelujen järjestäminen yhteispalveluna, eri toimijoiden kesken. Näiden toimijoiden resurssit tulisi yhdistää tarkoituksenmukaisimmalla tavalla, tapauskohtaisesti. Paikallisesti voidaan puhua taustaorganisaatioiden toimintakulttuurien kehittämisestä ja valtakunnallisesti joustavasta yhteistyötä haittaavien esteiden purkamisesta ja edellytysten luomisesta nuorten aktiiviselle koulutus- ja urasuunnittelulle. (Karjalainen 2010, 194; Karjalainen & Sarvimäki 2005, 52.)

Pääkaupunkiseudulla tehdyn lastensuojelun nykytilan selvityksen (Myllärniemi 2006, 81) mukaan yleinen kehityssuunta näyttää olevan se, että yhä suurempi osa huostaan otettavista lapsista on 13–17-vuotiaita nuoria. Selvityksen mukaan nuorten huostaanoton kynnystä näyttää madaltavan se, että entistä useammin vanhemmat toivovat huostaanottoa, ja nuorten ja heidän perheittensä kanssa tapahtuva avohuollon työskentely on vähäisempää ja lyhytkestoisempaa kuin pienemmillä lapsilla. Tarja Heinon (2007, 65) tutkimuksessa ilmeni, että lastensuojelun asiakkuus alkoi usein murrosiässä. 12 vuotta täyttäneitä lastensuojelun asiakkaita oli hänen tutkimuksessaan 37 prosenttia.

Anniina Myllärniemen (2006, 9, 11–12) mukaan 13–17-vuotiailla nuorilla tavallisin huostaanoton tarvetta aiheuttava tekijä on lapsen oma rajaton ja sopeutumaton käytös. Nuorten huostaanottojen lisääntyminen kertoo osaltaan siitä, että nuorten ongelmiin kohdistuvat avohuollon palvelut eivät ole riittäviä. Toimivan palvelujärjestelmän edellytyksenä on se, että erityisen tuen tarpeessa olevien lasten ongelmat tunnistetaan ja niihin pystytään reagoimaan ajoissa. Varhaisen tuen toteutus vaatii kuntien vastuulla olevan peruspalvelu- ja yhteistyörakenteen selkeyttämistä sekä työmuotojen kehittämistä.

Roger S. Smithin (2008, 101) mukaan Englannissa nuoret ovat profiloituneet enemmänkin nuorisotyön, kriminaalihuollon, mielenterveyspalveluiden tai vapaaehtoissektorin asiakkaiksi kuin varsinaisesti sosiaalityön. Sama ilmiö on ollut mielestämme osittain nähtävissä myös Suomessa. Sosiaalityön paikka riskinuorten parissa työskenneltäessä on kuitenkin perusteltua sosiaalityön laajemman yhteiskunnallisen näkemyksen vuoksi: sosiaalityö yhdistää riskin käsitteen muiden nuorten elämässä läsnä olevien puolten kuten persoonallisten ja rakenteellisten tekijöiden kanssa. Nämä tekijät muovaavat nuorten

tekemiä valintoja ja riskikäyttäytymistä. Sosiaalityön yksi ominaispiirre on tavoitella kohti kokonaisvaltaisia ratkaisuja näihin nuorten kohtaamiin ongelmiin, tukemalla heitä pyrkimyksissään saavuttaa positiivisia tuloksia. (Smith 2008, 101.)

3.2 Nuorisososiaalityön teknologinen kehittäminen

Roger S. Smith (2008, 28) nostaa esille tärkeän seikan:

”sosiaalityöntekijöiden tulisi aloittaa työskentely sieltä missä nuoret ovat, eikä sieltä missä heidän tulisi olla”.

Marjo Laukkanen (2007, 8) kuvaa väitöskirjassaan usean eri tutkijan kautta tämän päivän nuoria digitaalisena sukupolvena, nettisukupolvena ja jopa kyberlapsina. Kimmo Jokinen & Kirsi Pohjola (2010, 80) huomauttavat, että 1990-luvulla syntyneet nuoret ovat syntyneet nettiakakauteen, joten heillä ei ole muistikuvia ajasta, jolloin ei ollut mahdollisuutta virtuaaliseen vuorovaikutukseen. Tilastokeskuksen (Suomen virallinen tilasto 2010) mukaan 76 prosenttia 16–24-vuotiaista nuorista käyttää internetiä useamman kerran päivässä, ja 83 prosenttia on rekisteröitynyt jonkin yhteisöpalvelun, kuten Facebookin käyttäjäksi.

Mediayhteiskunnassa nuoret pelaavat nettipelejä ja viettävät aikaa verkossa. Tietokoneesta on tullut käyttöliittymä, jonka avulla lapset ja nuoret asettuvat sosiaalisiin suhteisiin. Voidaankin sanoa, että verkko on lasten ja nuorten yhteisöjen uudenlainen muodostuma. Siellä haetaan kontakteja, tavataan kavereita, vietetään aikaa ja seurustellaan toisten nuorten kanssa. Internet siirtää paikoiltaan vertaisryhmän kasvokkaisen vuorovaikutuksen tavat ja luo uutta yhteisöllisyyttä. Internet on keskeinen tietoyhteiskunnan nuorten paikka ja miljöö. (Hoikkala 2007, 5; Hoikkala & Sell 2007, 12.)

Jackie Rafferty ja Jan Steyart (2009, 589) puhuvat digitaalisesta ajasta, joka on synnyttänyt tietoyhteiskunnan. He näkevät tietoyhteiskunnan olevan iso rakenteellinen muutos tämän päivän yhteiskunnalle ja sen merkitys voidaan rinnastaa 1800- ja 1900-lukujen keksintöiden, kuten rautateiden ja sähkön tärkeyteen. Tietoyhteiskunta on osa uutta kohtaamispaikkaa yksilöille, ryhmille ja yhteisöille, mutta se toimii myös välineenä palvelujen käyttäjien ja sosiaalityöntekijöiden välillä. Tieto- ja viestintäteknologia voivat

tarkoittaa esimerkiksi tietojen käsittelyä ja tallennusta sähköisesti, sähköpostin käyttöä, chatin, Skypen tai sosiaalisen median käyttöä (Perron ym. 2010, 67).

Verkkososiaalityö nuorisososiaalityön toimintamuotona on uusi ilmiö, jonka lukemamme perusteella määrittelemme internetissä tapahtuvaksi sosiaalityöksi, jota sosiaalityöntekijä tekee. Synonyymina verkkososiaalityöstä käytetään verkkososiaalipalvelua. Teknologian käyttäminen sosiaalityössä on kasvanut huomattavasti kymmenen viimeisen vuoden aikana. Auttavat puhelimet ja internet-palvelut ovat kasvattaneet suosiotaan. Nykyään sosiaalityöntekijöiden arkeen kuuluvat sähköisten palveluiden käyttö ja tiedonhaku verkosta. Keskeisimpinä käyttösovelluksina voidaan pitää erilaisia asiakastietojärjestelmiä, mutta sen lisäksi sosiaalityöntekijät myös asioivat asiakkaiden kanssa verkkoneuvonnan kautta sähköisesti, ja neuvovat sekä asiakkaita että konsultoivat toisiinsa verkossa. Voidaan siis sanoa, että sosiaalityössä sähköisten foorumien käyttö on tietoteknologisen kehityksen myötä lisääntynyt, vaikkakin se on vielä vähäistä. Sosiaalialan työn voidaan perinteisesti sanoa olevan kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvaa asiakastyötä, jossa tekniikan käyttö herättää paljon kysymyksiä yksityisyyden suojasta, turvallisuudesta ja asiakkaiden tasa-arvoisesta kohtelusta. Kaikkea sosiaalityötä ei voida siirtää verkkoon, mutta on paljon sellaisia työtehtäviä joiden kohdalla verkkososiaalityö voi olla tulevaisuudessa erittäin toimiva työtapa. Ennaltaehkäisy ja matkoihin kuluvan ajan säästäminen ovat asioita, joita verkkososiaalityöhön on nykyisellään liitetty. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113–114, 123–124; Parker-Oliver & Demiris 2006, 127.)

Suomessa on tällä hetkellä olemassa erilaisia verkkopalveluja lapsille ja nuorille, mutta harvat niistä perustuvat reaaliaikaiseen online-apuun: ne ovat useimmiten kysymysvastaus – palveluja, sähköpostitse tai puhelimitse saatavaa apua ja tukea. Reaaliaikaisia keskustelupalveluja tarjoavat esimerkiksi Vespa-hanke², Netari.fi-hanke³, Verkkokriisikeskuksen Tukinet⁴, MLL:n Verkk@rihanke⁵ ja Pelastakaa Lapset ry:n Mantelichat⁶. (Ylönen 2010, 2.) Verkkopalvelujen tarjoaminen painottuu osin myös pääkaupunkiseu-

² <http://www.lapsenaani.fi/osahankkeet/verkkohankkeet/Vespa.html>

³ <http://www.netari.fi>

⁴ <http://www.tukinet.net>

⁵ <http://www.mll.fi/nuorille/verkkonuorisotyto/verkk-rit/>

⁶ <http://www.pelastakaalapset.fi/toiminta/nuorisotoiminta/manteli-tukichat/>

dulle. Helsingin seudun nuorille tarkoitettussa Pulmakulma-sivustolla toiminta painottuu kysymys-vastaus palstaan, mutta Pulmakulmassa on vuoden 2011 loppuun kestävä moniammatillinen chat-kokeilu, jossa nuoret voivat keskustella kahden kesken nimettömänä ammattilaisten kanssa. Chatissa vuorottelevat sosiaalityöntekijä, psykologi ja terveydenhoitaja. Helsingissä on myös psykologien ja kuraattorien palvelusivusto, joka on tarkoitettu Helsingin kaupungin lukioiden ja ammatillisten oppilaitosten opiskelijoille. Toisen asteen yhteys - chatissa voi keskustella anonyymisti psykologin tai kuraattorin kanssa. (Helsingin seutukunnan nuorisotiedotus 2011; Toisen asteen yhteys 2011.)

Ennen etsivä nuorisososiaalityö jalkautui kadulle, mutta nykyään internet mahdollistaa nuorisososiaalityölle uuden toiminta-areenan. Etsivän työn tavoitteena on luoda kontakteja niihin nuoriin, jotka tarvitsevat tukipalveluja eniten, mutta joita ei tavoiteta tavanomaisessa palvelutoiminnassa käytettävien työmenetelmin. Internetissä toimivia reaaliaikaisia nuorisososiaalityön kanavia ovat Vespa-hankkeen alla toimivat lasten ja nuorten sosiaalipalvelut, joita ovat Teinihopperi-yhteisö IRC-galleriassa⁷, Habbo Hotellissa⁸, Facebookissa⁹ ja Demi.fi-sivustolla¹⁰. Näillä sivustoilla sosiaalityöntekijät vastaavat muun muassa mielenterveyteen, mielen hyvinvointiin, arjen ongelmiin ja mahdollisiin kriisitilanteisiin liittyviin nuorten kysymyksiin. Nuorilla on mahdollisuus kahdenkeskiseen anonyymiin keskusteluun sosiaalityöntekijän kanssa sekä jättää viestejä, kysyä ja lähettää sähköpostia sosiaalityöntekijän ja psykiatrisen sairaanhoitajan eli ”merkkarin” yhteisöön ja sähköpostiin. Näiden palveluiden tarkoituksena ei ole ollut ”houkuttaa” lapsia ja nuoria verkkoon, vaan olla siellä tarvittaessa käytettävissä, tarjota turvallinen paikka keskustella ja antaa apua. Vespa-hankkeen ajatuksena ei ole tarjota verkossa terapeutista keskustelua vaan kohdata nuoret ratkaisukeskeisesti, nuoren omia voimavaroja tukien ja tarvittaessa neuvoa reaalipalveluiden piiriin. (Teinihopperi 2011; Lasten- ja nuorten verkkososiaalipalvelut 2011–2013; Ylönen 2010, 3; Juvonen 2005, 41.)

Monet etsivän työn kokeilut toimivat osana jotakin muuta hanketta. Helsingissä toimi pitkään (1993–2009) etsivän työn katuprojekti Luotsi, jossa moniammatillinen tiimi lähestyi nuoria virka-ajan ulkopuolella ydinkeskustan kaduilla, pelihalleissa, rautatie-

⁷ <http://irc-galleria.net/community/3367779-teinihopperi>

⁸ <http://www.habbo.fi/groups/netari>

⁹ <http://fi-fi.facebook.com/teinihopperi>

¹⁰ <http://www.demi.fi/demila/10233>

aseman seudulla ja metroasemilla. Nykyään Luotsi-toiminta kohdentuu 12–15-vuotiaisiin erityistä tukea tarvitseviin nuoriin ja tekemisen lähtökohtana on varhainen tuki ja ennaltaehkäisy. (Nuorisoasiainkeskus 2010; Sorsa 2004, 27; Paappanen & Ruuskanen 1997, 13.)

Nyyti ry:n¹¹ Virtuaaliolkapää-palvelu on toiminut vuosina 1992–2010 pääsääntöisesti yliopisto-opiskelijoiden hyvinvointia tukevana verkkopalveluna. Virtuaaliolkapään toimintaa ovat vetäneet sekä terveydenhuollon koulutuksen saaneet työntekijät että vapaaehtoiset auttajat. Alussa palvelu perustui sähköpostivälitteiseen auttamiseen ja vuosien 2003–2010 ajan kysymys-vastaus-pohjainen www-palvelu toimi ympäri vuorokauden. Nyytin työntekijöihin sekä sen vapaaehtoisin auttajiin on voinut ottaa yksityisesti yhteyttä palvelimen kautta rekisteröitymällä palvelun käyttäjäksi. Toiminnan ajatuksena on ollut se, että koulutetut ammattilaiset lukevat kaikki Virtuaaliolkapäähän tulleet viestit, ja viestin sanoman perusteella on päätetty, kuka siihen vastaa, ammattilainen vai vapaaehtoinen auttaja. Toiminta ei ole ollut reaaliaikaista. Virtuaaliolkapää-palvelu on lopetettu sen kannattamattomuuden vuoksi. Nyyti ry tarjoaa nykyään verkossa eri aihepiireihin liittyviä nettiryhmiä, elämäntaito-kurssin ja hengailuiltoja. (Granholm 2010, 158–159; Nyyti ry 2010a & Nyyti ry 2010b.)

Maaillalla verkkososiaalipalveluja järjestävät pääasiassa järjestöt ja yksityiset tahot lähes samankaltaisella toimintamallilla: apua ja tukea aikuisilta työntekijöiltä lapsille ja nuorille puhelimitse, keskustelupalstan ja chatin kautta. Palvelut perustuvat pitkälti vapaaehtoistyöntekijöiden työpanokseen, ainoastaan joissakin palvelussa on ammattilaisia, kuten sosiaalityöntekijöitä ja nuorisotyöntekijöitä. Esimerkiksi Ruotsissa Malmön kaupungin sosiaalityöntekijät (*Soctanter på nätet*¹²) ovat vuodesta 2007 toimineet verkossa perustyönsä ohessa tarjoten ympäri vuorokauden avoinna olevaa anonyymia keskustelupalstaa. Palvelu ei ole reaaliaikaista, vaan kysymyksiin vastataan vuorokauden sisällä. Palveluiden tavoitteena on tarjota lapselle tai nuorelle paikka, jossa puhua anonyymisti ja luottamuksellisesti aikuiselle sosiaalityöntekijälle ja saada opastusta ja tukea mieltä painaviin kysymyksiin. (Ylönen 2010, 19.)

¹¹ <http://www.nyyti.fi/>

¹² <http://www.malmo.se/soctanter>

Nuorisosiaalityön kentällä on alkanut tapahtua liikehdintää viime aikoina. Intensiivimenetelmiä kehitetään sekä sosiaalityön että psykiatrian puolella, etsivä nuorisotyö ja sosiaalityö levittäytyvät virtuaalisiin verkkoihin ja nuorten osallisuuteen kiinnitetään enemmän huomiota. Kuitenkin kehittämiseen liittyvä vuoropuhelu sosiaalityön sisällä sekä suhteessa muihin ammattikuntiin on vasta käynnistymässä. (Hipp & Kivistö 2009, 199.)

4 SOSIAALISEN TUEN TEORIA

4.1 Sosiaalisen tuen käsite, muodot ja tasot

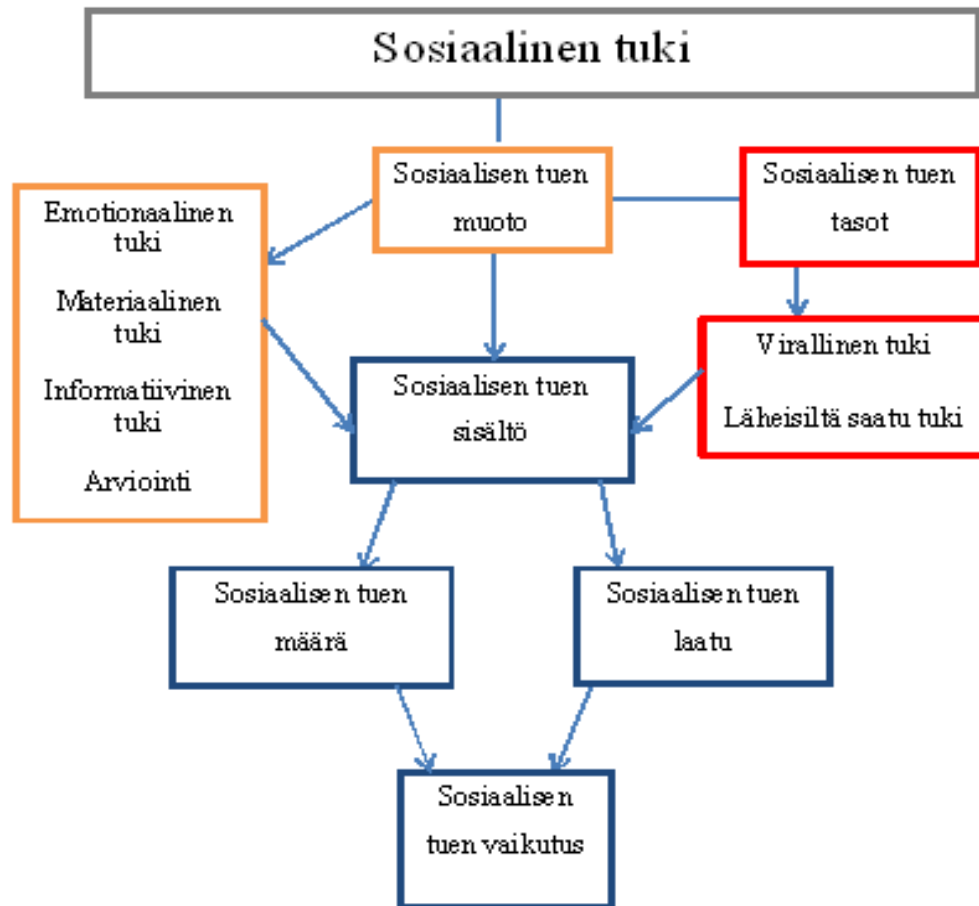
Sosiaalisen tuen määritelmää pohtiessamme ja kirjallisuutta lukiessamme huomasimme, että sosiaalista tukea voidaan määritellä monella eri tavoin ja painottaa sen erilaisia osa-alueita. Sosiaaliseen tukeen liittyviä tutkimuksia löytyy enemmän terveydenhuollon ja psykologian osa-alueilta (ks. esimerkiksi Tardy 1985 & Cornwell 2003), kuin suoraan sosiaalityöhön liittyen. Sosiaalisen tuen käsite vakiintui käyttöön 1970-luvulla, jolloin käsitettä käytettiin kuvaamaan lähiyhteisön ja ihmisen välisiä suhteita ja kiinnostuttiin sen vaikutuksista ihmisten terveyteen. Sosiaalisen tuen käsitteellä on kuitenkin useita erilaisia tulkintoja kirjallisuudessa; sille voidaan löytää yli kolmekymmentä erilaista versiota. Osa (ks. esimerkiksi Cobb 1976) syventyy määritelmässään sosiaalisen tuen tunnepuoleen ja osa (ks. esimerkiksi Tardy 1985) käsittelee sitä laajemmin ottaen huomioon lisäksi informatiivisen, materiaalsen ja arvioinnin osa-alueet. Valitettavasti nämä erot jäävät usein huomaamatta, ja tällöin sosiaalisen tuen käsitettä voidaan yleistää virheellisesti. Olisikin tärkeää erottaa käsite teoreettisella ja toiminnallisella tasolla. (Ellonen 2008, 48–49; Kumpusalo 1991, 13; Cohen & Syme 1985, 3,6; Tardy 1985, 188.)

Yhteistä sosiaalisen tuen määritelmille on se, että ne näkevät sosiaalisen tuen olevan moniulotteinen käsite. Sosiaalisen tuen eri kategorioita ovat emotionaalinen tuki, arvostava tuki, kuulumisen tuki, sosiaalisten verkostojen tuki, arviointi, konkreettinen tuki, instrumentaalinen ja informatiivinen tuki. (Wilcox & Vernberg 1985, 5.) Nostamme seuraavaksi esille muutamia tutkimuksemme kannalta keskeisiä sosiaalisen tuen määritelmiä, jotka auttavat ymmärtämään sosiaalisen tuen laaja-alaisuutta.

Monet sosiaalisen tuen määritelmät kuvaavat pääosin sosiaalista tukea emotionaalisena tukena. Sydney Cobb (1976, 300) esimerkiksi määrittelee sosiaalisen tuen käsitteen sosiaalisiin verkostoihin kuulumisena ja niissä koetun rakkauden, kunnioituksen ja huolenpidon tunteeseen. Hän (mt., 300) näkee, että sosiaalisissa verkostoissa sosiaalinen tuki tarkoittaa vastavuoroista vuorovaikutusta ihmisten kesken. Riittakerttu Kaltiala-Heinon ym. (2001, 157) mukaan sosiaalinen tuki voi olla ihmisten välinen tapahtuma,

jossa voi ilmaista emotionaalista välittämistä, kuten rakkautta ja myötätuntoa tai tiedollisen tuen antamista. Peggy A. Thoits (1982, 147) puolestaan jaottelee sosiaalisen tuen sosioemotionaaliseksi ja välineelliseksi tueksi. Hän (1995, 67) kuvaa sosiaalista tukea ihmisten välisenä ilmiönä ja viittaa yleisimmin sen auttaviin toimintoihin, joita yksilö saa itselleen läheisiltä ja tärkeiltä ihmisiltä, kuten perheeltä, ystäviltä, työkavereilta, sukulaisilta ja naapureilta. Sosiaalinen tuki saa ihmisen tuntemaan, että hän on rakastettu ja että hänestä huolehditaan, ihminen tuntee itsensä arvostetuksi ja kokee kuuluvansa sosiaalisiin verkostoihin. (Thoits 1985, 53.)

Charles H. Tardy (1985) määrittelee sosiaalisen tuen laajasti. Hän (1985, 188–190) erottelee sosiaalisesta tuesta erilaisia ulottuvuuksia (kuvio 2): tuen antajan ja tuen sisällön, josta voidaan erotella määrä ja laatu. Näin voidaan nähdä, mitä vaikutuksia tuella on. Määritelmä sisältää neljä eri tuen muotoa: emotionaalinen tuki, materiaallinen tuki, informatiivinen tuki ja arviointi. Emotionaalinen tuki on luottamusta, välittämistä ja empatiaa, materiaallinen tuki tarkoittaa erilaisia resursseja kuten rahaa ja aikaa, informatiivinen tuki on puolestaan neuvontaa ja opastusta ja arvioinnilla tarkoitetaan henkilökohtaisen palautteen antoa.



Kuvio 2. Sosiaalisen tuen ulottuvuudet Charles H. Tardya (1985) mukailleen.

Sosiaalinen tuki jaetaan epäviralliseen ja viralliseen tukeen: se voi olla läheisen tai ammatti-ihmisen antamaa tukea (Kumpusalo 1991, 16). Raili Peltonen (1994, 42) kuvaa John Casselin (1976)¹³ määritelmää sosiaalisen tuen jaottelusta sen mukaan mikä on tuen lähde, eli keneltä tukea saadaan. Tasoista hän käyttää termejä primaari-, sekundaari- tai tertiääriryhmä. Primaaritasoon voidaan lukea esimerkiksi perhe ja kaikkein läheiset ihmiset, sekundaaritasoon ystävät ja naapurit. Tertiääritasoon kuuluvat mallin mukaan viranomaiset. Virallisella sosiaalisella tuella tarkoitetaan yhteiskunnan ylläpitämän palveluverkon antamaa tukea, esimerkiksi yhteiskunnallisia palveluita, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Petri Kinnunen (1998, 77) puolestaan jakaa sosiaalisen tuen lähteet kansalaisilta, vertaisilta eli erilaisilta järjestöjen jäseniltä ja julkiselta sektorilta, eli palkkatyönään sosiaalista tukea tarjoavien sosiaaliseen tukeen. Puolivirallisella

¹³ Cassel, John 1976: The contribution of the social environment to host resistance: the Fourth Wade Hampton Frost Lecture. *American Journal of Epidemiology* 104 (2), 107-123.

tuella tarkoitetaan erilaisia yhdistyksiä, järjestöjä sekä vertaistukea. Virallista sosiaalista tukea tarjoavat sosiaalipalveluja tuottavat organisaatiot, kuten kunnat, kolmas sektori ja erilaiset projektit, joissa työskentelee sosiaalityön ammattilaisia. Tällöin auttaminen tapahtuu virallisen tahon kautta. (Walden 2006; 59; Compton, Calaway & Cournoyer 2005, 259.)

Sosiaalinen tuki liittyy merkittävästi ihmisten elämäntilanteiden muutosmahdollisuuteen ja ihmisten kykyyn tehdä itseään ja muita koskevia päätöksiä. Sosiaalinen tuki voidaan nähdä hyvin kulttuurisidonnaisena. (Kinnunen 1999, 102–103.) Petri Kinnunen (1998, 29) määrittelee sosiaalisen tuen toiminnalliseksi ja vuorovaikutteiseksi käsitteeksi, joka tarkemmin tarkoittaa niitä toimintakäytäntöjä, joiden avulla ihminen itse, hänen lähiyhteisönsä tai yksityiset ja julkiset toimijat pyrkivät turvaamaan yksilöiden hyvinvoinnin ja elämänhallinnan. Näin ollen nuorten kohdalla sosiaalinen tuki nousee merkittävään rooliin, tarkasteltaessa nuorten hyvinvointia ja sen tilaa; eli onko siinä vajeusta, vai onko se toivottava. Petri Kinnusen (emt.) mukaan sosiaalisen tuen saamisen kautta mahdollistuu yksilön hyvinvoinnin toteutuminen.

4.2 Sosiaalinen tuki tutkimuksessamme

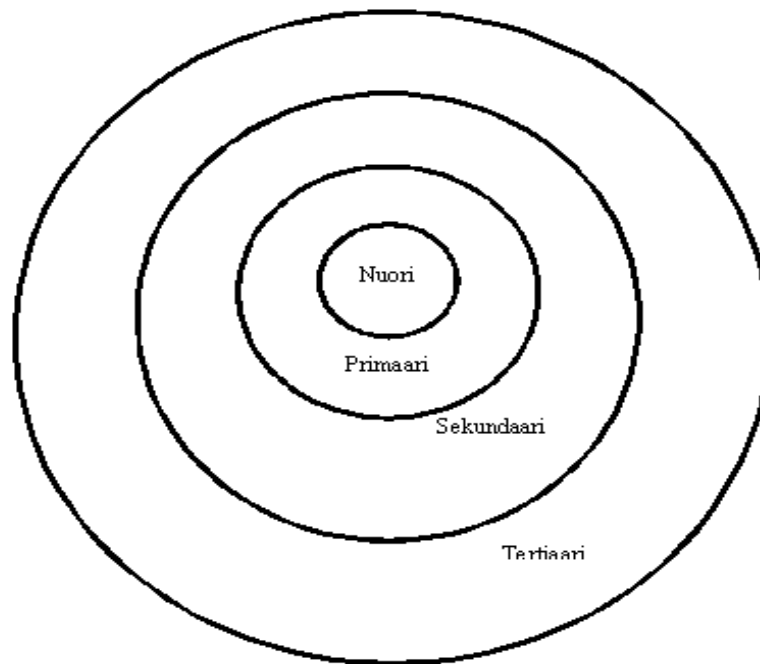
Tutkimuksemme teoreettisena taustana on sosiaalinen tuki, koska käsite on mielestämme olennainen, kun pohditaan nuorten selviytymistä nuoruuden kehitystehtävistä ja niiden mahdollisesti tuomista kriiseistä ja sosiaalityön roolia tässä prosessissa. Sosiaalisella tuella on merkitystä ihmisen hyvinvointiin, ja se auttaa selviytymään stressaavista elämäntilanteista ja kriiseistä. Suomessa on tehty tutkimusta (ks. esimerkiksi Raitasalo 1995 ja Kaltiala-Heino ym. 1999) sosiaalisen tuen merkityksestä nuorten masentuneisuuteen. Näiden tutkimustulosten mukaan sosiaalisen tuen puutteella on merkitystä masentuneisuuteen. Tutkimuksen mukaan tärkeitä sosiaalisen tuen antajia nuorille ovat etenkin oma perhe, opettajat ja ystävät. (Cornwell 2003, 953; Kaltiala-Heino ym. 2001, 155, 159, 161; Kahn 1979, 78; Cobb 1976, 300.)

Lähestymme tässä tutkimuksessamme sosiaalista tukea Charles H. Tardyn (1985) määritelmän ja Toni C. Antonuccin (1985) sosiaalisen tukiverkosto-mallin mukaisesti, koska halusimme tarkastella mahdollisimman monipuolisesti sitä, millaista sosiaalista tukea

nuorten on verkkososiaalityöstä mahdollista saada ja löytyykö verkossa tapahtuvasta sosiaalityöstä sosiaalisen tuen erilaisia muotoja.

Sosiaalisen tuen sosiaalinen tukiverkosto (convoy) – malli (kuvio 3) ottaa Toni C. Antonuccin (1985, 22) mukaan huomioon sosiaalisen tuen muutoksen ja jatkuvuuden koko ihmisen eliniän ajan. Sosiaalinen tukiverkosto-malli perustuu muun muassa John Bolwbyn (1969) kiintymyssuhdeteoriaan ja se korostaa ihmissuhteiden merkitystä koko elämänkaaren ajan. Tämä sosiaalisen tuen näkökulma sisällyttää ihmisen koko elämän kokemukset ihmissuhdealueeseen ja painottaa näiden kerättyjen kokemusten kehityksellistä tärkeyttä. Toni C. Antonuccin ja Elaine Wethingtonin (1981)¹⁴ tutkimuksessa tuli esille se, että esimerkiksi nuorena koetut epävarmuuden tunteet seurustelusuhteissa näkyivät epätydyttävänä ihmissuhteina aikuisena, jopa 20 vuotta myöhemmin. Tämä ja useat muut tutkimukset osoittavat, että on olemassa yhteys ihmissuhteissa ja sosiaalisessa tuessa koko elämänkaaren ajan. Kuviossa kolme nuori on sijoitettu tukiverkostomallissa keskelle. Nuoren tukiverkostossa lähimpään ympyrään sijoittuvat nuorelle kaikista tärkeimmät tuen antajat ja siitä seuraavaan ne, jotka ovat seuraavaksi tärkeimmät; mitä kauempana tuen antaja on nuoresta, sitä vähemmän tukea hän saa kyseessä olevalta henkilöltä tai ryhmältä. (Antonucci 1985, 22–23.)

¹⁴ Antonucci, Tony & Wethington, Elaine 1981: Attachment from adolescence to adulthood. Paper presented at the meetings of the American Psychological Association. Los Angeles, CA.



Kuvio 3. Sosiaalinen tukiverkosto tasoittain nuoren elämässä Toni C. Antonuccia (1985, 24) ja Raili Peltosta (1994, 42) mukailleen.

Nuorelle keskeisiksi sosiaalisen tuen tasoiksi voidaan lukea perhe ja ystävät, joita viranomaisten tarjoama sosiaalinen tuki täydentää (Compton, Galaway & Cournoyer 2005, 259). Sosiaalinen tukiverkosto-malli korostaa sitä, että useimmiten yksilö kasvaa ja aikuistuu läheisten ja tärkeiden ihmisten ympäröimänä. Alussa ensisijaisen huoltajan kanssa luodaan sävy tuleville ihmissuhteille. Lapsen kasvaessa sosiaalinen tukiverkosto laajenee koskemaan koko perhettä ja ystäviä. Tukiverkosto on yhtä aikaa sekä pysyvä että muuttuva: nuoren suhde vanhempiin muuttuu iän myötä, samoin jotkut ihmissuhteet poistuvat ja joitakin saadaan lisää. (Antonucci 1985, 23–24.)

Nuoren sosiaalisen tukiverkoston ratkaiseviksi tekijöiksi voidaan lukea yksilölliset ja ulkoiset, tilannesidonnaiset tekijät. Yksilöllisiä tekijöitä ovat muun muassa ikä, sukupuoli, tulotaso, persoonallisuus ja kyvyt. Tilannesidonnaisiin tekijöihin voidaan laskea kuuluvaksi rooliodotukset, mahdollisuudet, vaatimukset, voimavarat, asuinpaikka ja elämäntapahtumat. Sosiaalisen tukiverkoston toiminta ja rakenne, joka tarkoittaa tukiverkoston kokoonpanoa, tuottavat keskeistä tietoa siitä, millainen nuoren tukiverkosto on ja millaista tukea siinä vaihdetaan. Rakenteellisia tekijöitä ovat tukiverkoston koko, yhteenkuuluvuus, pysyvyys, sopusuhtaisuus, kompleksisuus ja yhtenäisyys. (Antonucci 1985, 25.)

Sosiaalisiin verkostoihin kuuluminen ja huolenpidon kokemus ovat nuorelle erittäin merkittäviä. Roger S. Smithin (2008, 88–91) mukaan nuoret eivät välttämättä koe riskiä samalla tavalla kuin aikuiset. Nuorille riskien otto on osittain normaalia ja jopa suotavaa. Riskikäyttäytyminen, kuten koulupinnaaminen, tupakointi ja runsas alkoholin käyttö voi edustaa joillekin nuorille normaaliutta. Riskit koetaan vaihtelevina ja ne joutuvat erilaisiin lopputuloksiin riippuen siitä, onko yksilö asiasta huolissaan. Riskien havaintokyky, niiden haitta-hyöty laskelmat, ja nuorille saatavilla olevien valintojen määrä ovat riippuvaisia sosiaalisen ympäristön laajuudesta ja nuoren sosiaalisessa verkostossa olevista ihmissuhteista.

Yksilöiden tarve sosiaaliselle tuelle vaihtelee. Sen lisäksi tämä vaihtelu näyttää vaikuttavan yksilön taipumuksiin etsiä tukea epävirallisista lähteistä. Näitä tekijöitä ovat muun muassa sukupuoli, ikä, etninen tausta ja itsetunto. Yksilölliset erot vaikuttavat myös yksilön reaktioihin auttaa ja etsiä ja tarjota tulevaisuudessa itse apua. (Wilcox & Vernberg 1985, 12.) Postmodernin yhteiskunnan haasteet nuorten elämässä näkyvät sosiaalisen tuen tarpeessa. Perheiden ja lähiyhteisöjen hajoaminen, pärjäämisen ja menestymisen eetos, sekä valintojen ja mahdollisuuksien runsaus, asettaa nuoret haastavan tilanteen eteen. Jos nuori ei saa tai osaa pyytää lähipiiriltään sosiaalista tukea, herää kysymys siitä, mistä nuori nykypäivänä saa sosiaalista tukea? Nuorisososiaalityön painottuessa lastensuojeluun, niin sanonut matalamman kynnyksen virallisen sosiaalisen tuen antajat ovat harvassa.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksemme tarkoituksena on selvittää, miten verkkososiaalityö toimii nuorisososiaalityön toimintamuotona, ja millaista sosiaalista tukea nuoret verkkososiaalityöstä saavat. Aikaisempaa suomalaista tutkimusta nuorten parissa tehtävästä reaaliaikaisesta verkkososiaalityöstä emme löytäneet. Aihetta sivuavaa tutkimusta on tehty kasvatustieteiden ja tietoteknologian näkökulmasta (ks. esimerkiksi Granholm 2010 & Kaivosoja 2010). Nuorten saamaan sosiaaliseen tukeen liittyviä tutkimuksia sen sijaan löytyi muutamia (ks. esimerkiksi Toivonen 2009, Myllykangas 2009 & Erkkö 2009). Aihe on siis tuore ja ajankohtainen; pyrimme selvittämään vähän tunnettua ilmiötä. Tutkimuksellemme haluamme tuoda esille verkkososiaalityön mahdollisuuksia, haasteita ja lisätä omaa ymmärrystämme aiheesta. Tutkimuksemme tavoitteena on kartoittaa verkkososiaalityön tarvetta, sekä nuorten ja työntekijöiden käsityksiä siitä.

Tutkimuskysymyksiksemme muotoutuivat:

1. Mitä verkkososiaalityö on IRC-gallerian Teinihelpperi-yhteisössä ja miten se toimii nuorten ja sosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan nuorisososiaalityön toimintamuotona?
2. Millaista sosiaalista tukea nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan verkkososiaalityöstä on mahdollista saada?

Tutkimuskysymyksemme tarkentuivat tutkimuksen teon aikana, kuten usein on tapana (Hirsjärvi ym. 2007, 66). Halusimme erityisesti selvittää nuorten parissa tehtävän verkkososiaalityön luonnetta. Monipuolisen kuvan saamiseksi on tärkeää tutkia sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkemyksiä asiasta. Derek Layder (1998, 177–178) korostaa sitä, että yhteiskunnallisen tutkimuksen ja analyysin taustalla olisi hyvä olla mahdollisimman vankka tietopohja. Kaikki teoreettiset ja metodologiset lähtökohdat pitäisi ottaa huomioon, jotta sosiaalisen todellisuuden rakentuminen onnistuu. Sosiaalisen tuen teoria on osittain ohjannut tutkimusongelmiemme muotoutumista ja toiminut myös analysointiamme ohjaavana teoriana.

Tutkimuksemme on laadullinen, ja tutkimuksellinen lähestymistapamme on konstruktivistinen, lähemmin sosiaalisen konstruktionismin kontekstuaalinen suuntaus. Laadullisen tutkimuksen keskeisiä piirteitä ovat tutkittavien osallistuvuus ja näkökulman esiintuominen, aineistolähtöinen analyysi ja tutkijan aseman keskeisyys. Tutkimuksemme laadullisuus tulee esille aineiston koon ja osallistuvuuden suhteen. Nuorten ja sosiaalityöntekijöiden osallisuus tulee esille siten, että kysymme suoraan kohderyhmältä itseltään eikä tieto ole toisen käden kautta tullutta. Tutkimustyyppiltään laadullinen tutkimus on empiiristä: voidaan sanoa, että laadullisessa tutkimuksessa on kyse empiirisen analyysin tavasta tarkastella havaintoaineistoa ja perustella sitä. Laadullinen aineisto koostuu näytteistä, sen voidaan sanoa olevan pala tutkittavaa maailmaa sikäli, että se on näyte tutkimuksen kohteena olevasta kielestä ja kulttuurista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 22; Alasuutari 2001, 87–88; Eskola & Suoranta 1998, 15–22.)

Ymmärrämme todellisuuden sosiaalisesti rakentuneena; kaikille yhteistä todellisuutta ei ole, vaan todellisuus syntyy ihmismielissä ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Ajattemme myös niin, että kaikki objektit ovat sosiaalisesti rakentuneita. Ei vain kokemuksemme niistä, tapamme luokitella niitä, kiinnostuksemme niitä kohtaan, vaan itse asiat. Ihminen muodostaa tietonsa aikaisemman tietonsa ja kokemuksensa kautta. Erilaiset luokitukset eivät ole olemassa vain kielen tyhjässä avaruudessa, vaan instituutioissa, käytännöissä, materiaalisissa vuorovaikutussuhteissa esineiden ja toisten ihmisten kanssa. Voidaankin sanoa, että yhteiskuntatieteiden luokittelut ovat vuorovaikutteisia. Yhteiskuntatieteissä luokkien ja ihmisten välillä on tietoista vuorovaikutusta. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa on hyvä pitää mielessä, että sekä tutkijoiden näkökulmat että tutkittavien ja muiden tutkimusmateriaaleja tuottavien tahojen tiedot ovat erilaisten sosiaalisten, kulttuuristen, poliittisten ja taloudellisten rakenteiden läpäisemiä ja näin ollen suhteellisia. (Kallio 2010, 169; Hacking 2009; 44, 53–55; Heikkinen 2001, 119.) Tutkimuksessamme konstruktivistinen ajattelutapa korostuu erityisesti nuoruuden muutosprosessissa; nuoruus on nähty eri aikakausina ja eri kulttuureissa eri tavoin.

Sosiaalityön vuorovaikutustilanteita erittelevä tutkija on aina osallinen. Tutkimus on vuorovaikutteista tutkimuskohteen kanssa, eikä tutkimuskohde ole olemassa tutkijalle riippumattomasti eikä puolueettomasti. Tutkijan omat näkemykset ja arvot ovat olennainen osa tutkimusprosessia. Tutkijan tulkinta kietoutuu aina tutkimustuloksiin, jotka eivät ole koskaan kaiken kattava tapa kuvata tutkittujen vuorovaikutustilanteiden todellisuutta.

lisuutta. Haastattelua tekevä tutkija kuvaa haastateltavan ajatuksia, käsityksiä, kokemuksia ja tunteita. Käsitys todellisuuden luonteesta määrää, miten tutkija tätä tehtäväänsä lähestyy. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 41; Juhila 2004, 166; Paavola 2003, 35–36.) Se tieto, jonka saamme tulokseksi tässä tutkimuksessa, on sidoksissa postmoderniin yhteiskuntaan ja tutkimukseen osallistuvien tämän hetkiseen tietoon. Oma tulkintamme konstruoituu täten näiden yllä mainittujen tekijöiden vuorovaikutuksessa.

Päivi Tynjälän (1999, 44) mukaan tiedonmuodostus on perusteiltaan sosiaalinen ilmiö, eikä sitä voi tarkastella irrallaan sosiaalisesta, kulttuurisesta ja historiallisesta kehystään. Kontekstuaalisuus tarkoittaa sitä, että ihmisen toiminta tapahtuu aina kulttuurisissa konteksteissa ja sitä tutkitaan historiallisissa puitteissa. Sosiaalinen konstruktionismi painottaa merkityksien riippuvuutta kontekstista ja sitä, että merkitykset tuotetaan vuorovaikutuksessa ihmisten kesken. Merkityksen muodostumiseen kielessä tarvitaan aina vähintään kaksi henkilöä. Todellisuus on yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa tuotettu sosiaalinen konstruktio. (Tynjälä 1999, 55, 57.)

Kirsi Juhilan (1999, 168) mukaan keskeistä kontekstuaalisessa konstruktionismissa on se, että sosiaaliset ongelmat eivät ole vain puheissa ja teksteissä rakennettuja tulkintoja, sillä ongelmat ovat aina myös todellisia. Tulkintoja pitäisi pystyä vertaamaan ongelmien todelliseen luonteeseen. Pekka Sulkunen (1997, 16) puolestaan toteaa, että todellisuus on sitä, mitä todellisuutena pidetään. Esimerkiksi ihmisten kärsimysten voidaan todeta olevan todellisia, eivätkä vain sosiaalisten määrittelyjen tulosta. Yhteiskunnallisille ilmiöille ja ihmisten kokemuksille muodostuvia merkityksiä ei voida myöskään pitää aina samankaltaisina. Ne tuotetaan tilanteisesti ja myös tulkitaan tilanteen mukaan.

Sosiaalisten ongelmien voidaan nähdä olevan tilanteisiin, aikaan ja paikkaan sidottuja. Asiat, jotka ennen eivät määrittäneet sosiaalisiksi ongelmiksi, voidaan nähdä nykyään ongelmina ja päinvastoin. Tyypillistä konstruktionistisessa sosiaalisten ongelmien määrittelyssä on myös se, että ongelmista puhutaan eri aikoina erilaisella voimakkuudella. Esimerkiksi nuoruus voidaan nähdä kulttuurisesti määriteltynä ja muuttavana ilmiönä. Nuoruus rakentuu yhteiskunnallisissa rakenteissa, toimintatavoissa, keskusteluissa sekä instituutioissa, ja siihen liittyvät arvot ja käyttäytymisnormit muun muassa muuttuvat ajan myötä. (Mikkola 2002, 19; Jokinen, Juhila & Pösö 1995, 12.)

5.2 Kohderyhmä ja aineistonkeruumenetelmä

Tutkimuksessamme on kaksi kohderyhmää: ne nuoret, jotka ovat käyneet IRC-galleriassa keskustelemassa kahden kesken sosiaalityöntekijän kanssa ja verkkososiaalityötä IRC-galleriassa tehneet sosiaalityöntekijät. Haastattelimme tutkimustamme varten kuutta (N=6) nuorta, mutta yhden nuoren haastattelun jouduimme keskeyttämään, käytyä ilmi, ettei nuori ollutkaan ollut verkkososiaalityöntekijän asiakkaana. Lopullinen aineisto koostui viiden (N=5) nuoren ja kolmen (N=3) sosiaalityöntekijän yksilöhaastatteluista. Haastateltavien määrä riippuu aina tutkimuksen tarkoituksesta. Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan harkinnanvaraisesta näytteestä, koska tilastollisten yleistysten sijasta pyritään ymmärtämään jotakin tapahtumaa perusteellisemmin, saamaan tietoa jostakin ilmiöstä, tai etsimään uusia teoreettisia näkökulmia tapahtumiin ja ilmiöihin. Myös muutamaa henkilöä haastatteleamalla voidaan saada merkittävää tietoa. Haastattelimme sekä nuoria että sosiaalityöntekijöitä teemahaastattelu-menetelmällä. Tähän haastattelumenetelmään päädyimme siksi, koska halusimme korostaa tutkittavien subjektiivista tutkimuksessamme. Haastattelu voidaan nähdä myös joustavana menetelmänä, joka mahdollistaa vastausten taustalla olevien motiivien esiin tulon. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 34–35, 59.)

Internet-tutkimus liittyy tutkimukseemme keskeisesti. Sitä ei voida pitää omana tieteenalanaan: se on monitieteinen tutkimusalue, jossa tutkijat tulevat useilta eri aloilta ja tuovat mukanaan internet-tutkimukseen oman alansa metodit. Internetin ominaisuudet, kuten hyperlinkitys ja kehittyneisyys, vaativat perinteisten tutkimusmenetelmien uudelleen pohdintaa, ja jopa uusien menetelmien tuottamista. (Hine 2008, 527, 537; Schneider & Foot 2005, 157.) Tutkimuksessamme sosiaalityöntekijöiden ja nuoren sekä tutkittavien ja tutkijoiden välinen vuorovaikutus tapahtuu internetissä.

Internetin levinneisyys tarjoaa mahdollisuuden päästä käsiksi myös monipuolisempiin aineistoihin, kuin koskaan ennen on käytännössä ollut mahdollista päästä. Internetistä kerättävät aineistot ovat lisäksi edullisia ja nopeasti kerätty verrattuna moneen muuhun tapaan. Näin tutkimus on tehokasta myös ajankäytöllisesti. Internet tarjoaa myös mahdollisuuden siihen, että tutkijat pääsevät kontaktiin sellaisten yksilöiden kanssa, joiden tavoittaminen ilman internetiä voisi olla mahdotonta. Internet-tutkimuksen etu on se, että tutkimukseen voi osallistua myös anonyymisti. (Tiittula ym. 2005, 265; Stern 2004,

281; Hewson & Yule 2002, 30–31, 36.) Tutkimuksessamme internet mahdollisti tutkittavien nuorten löytämisen ja heidän osallistumisensa tutkimukseemme anonymisti. Tutkimuksemme toisen kohderyhmän eli nuorten johdosta tutkimus oli toteutettava internetin välityksellä (ks. myös Jokinen & Pohjola 2010, 79).

Vespa-hankkeen sosiaalityöntekijöiden kanssa yhteistyö käynnistyi marraskuussa 2010 ollessamme heihin videoyhteydessä Lapin yliopiston opettajien ja muiden pro gradu-tutkimusta aloittelevien opiskelijoiden kanssa. Tuolloin esittelimme lyhyesti sen hetkistä tutkimusaihettamme, joka lopulta muokkautui nykyisenlaiseksi. Marraskuusta 2010 lähtien olemme olleet sosiaalityöntekijöiden kanssa tiiviissä yhteydessä sähköpostitse ja puhelimitse. He ovat olleet korvaamaton apu käytännön järjestelyissä ja olemme saaneet heiltä myös verkkososiaalityöhön liittyvää kirjallista materiaalia, joita olemme voineet hyödyntää tutkimuksessamme. Heidän kautta olemme saaneet lisäksi tutkimusluvan IRC-gallerian silloiselta omistajalta Sulake Corporationilta ja Netarilta.

Vespa-hankkeen keskeisin yhteistyökumppani Netari.fi-hanke on valtakunnallinen ja moniammatillinen nuorisotalo verkossa, jonka toimintaa hallinnoi Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön tuella. Netari.fi:n nuorisotyöntekijät tulevat 30 eri kunnasta, jotka tekevät verkkonuorisotyötä osana omaa työnkuvaansa. Netarin chatit toimivat Habbo Hotellissa, Demi.fi:ssä ja IRC-galleriassa. Maaliskuussa 2011 olimme vierailijoina neljänä (3.3., 11.3., 17.3. ja 31.3.2011) IRC-gallerian Netari-chatin¹⁵ aukioloiltoina klo 18–21. Netari-chat on kaikille avoin keskustelualusta, jonne nuoret voivat tulla juttelemaan nuorisotyöntekijöiden ja toisten nuorten kanssa. Netari-chatissa on myös mahdollista keskustella kahden kesken yksityisillä viesteillä. Nuorisotyöntekijät voivat myös ohjata nuoria kahdenkeskiseen keskusteluun sosiaalityöntekijän kanssa. Kahdenkeskiseen keskusteluun sosiaalityöntekijän kanssa nuori pääsee Teinihopperi-yhteisössä olevaa erillistä kuvaketta painamalla. Nuorelle aukeaa chat-tila, jossa hän voi valita kenen työntekijän kanssa haluaa mennä juttelemaan. Nuoret tunnistavat chattaajan työntekijäksi nimimerkin yhteydessä olevan tähden ansiosta, jonka palvelun ylläpitäjä on heille laittanut, joten huijatuksi tulemisen vaaraa ei ole. Netarin nuorisotyöntekijät, Vespa-hankkeen sosiaalityöntekijä, poliisi ja

¹⁵ <http://irc-galleria.net/community/2548081-netari>

verkkoterkkari toimivat IRC-gallerian avoimessa chatissa tiettyinä, ennalta sovittuina aikoina päivystämässä. (Netari 2011.)

Teinihelpperi-yhteisön sosiaalityöntekijä oli keväällä 2011 tavattavissa keskimäärin yhtenä iltana viikon tai kahden viikon välein. Syksyllä 2011 sosiaalityöntekijä on tavattavissa IRG-gallerian kahden keskisessä keskustelussa noin kahden viikon välein (Teinihelpperi 2011). Netari mahdollisti pääsymme chattiin tutkija-profiileilla, jolloin pysyimme seuraamaan chatin keskustelua, ja olemaan yhtä aikaa yhteydessä paikalla oleviin nuorisotyöntekijöihin ja sosiaalityöntekijään Skype-puhelun kautta. Esittelimme tutkimusaihettamme nuorille säännöllisin väliajoin chatissa liittämällä lyhyen esittelytekstin chatin keskusteluun, jossa rohkaisimme nuoria ottamaan meihin chatissa yhteyttä yksityisellä viestillä, jos he olivat käyneet kahden keskisessä keskustelussa sosiaalityöntekijän kanssa. Muuten emme ottaneet osaa chatin keskusteluun. Sirkka Hirsjärven & Helena Hurmeen (2010, 132) mukaan nuorten haastatteluiden onnistumiseksi on saatava nuori ensin motivoituneeksi vastaamaan tutkimukseen.

Otimme tutkimukseemme mukaan kaikki ne nuoret, jotka osoittivat kiinnostuksensa osallistua ja jotka sopivat kohderyhmäämme. Muutama tutkimuksesta kiinnostunut nuori ei täyttänyt 16-vuoden ikävaatimusta, ja tästä syystä emme ottaneet heitä mukaan tutkimukseemme. Haastattelut suoritimme joko päivystysillan aikana, sen jälkeen tai sovimme kokonaan muun ajan haastattelua varten. Kerroimme lyhyesti nuorille millaisesta haastattelusta on kyse ja miten se käytännössä toteutetaan. Haastattelun aluksi korostimme vielä nuorille, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja että halutessaan nuori voi keskeyttää haastattelun milloin vain. Oikeus yksityisyyteen itsemääräämisoikeutena tarkoittaa sitä, että tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus on ehdotonta. Tutkittavilla tulee olla aito mahdollisuus valita osallistumisen ja osallistumattomuuden välillä. (Kuula 2006, 86–87.)

Tutkimuksen toteutimme nuorten kohdalla anonyymisti siten, että nuorten henkilöllisyys ei tullut meidän tietoomme. Meidän oli mahdotonta saada tietoomme nuorten vanhempien yhteystietoja, koska nuoret esiintyvät usein nimimerkein IRC-galleriassa ja haastattelemamme nuoret osallistuivat anonyymisti tutkimukseemme. Tästä syystä emme voineet myöskään kysyä vanhemmilta lupaa nuorten tutkimukseen osallistumiseen. Tutkimuseettisistä syistä määrittelimme tutkimukseen osallistuvien nuorten ikäraajaksi

16 vuotta. Emme tietenkään voi olla täysin varmoja nuorten todellisesta iästä, sillä tietomme nuoren iästä perustuu ainoastaan nuoren kertomaan. Verkossa toteutettavassa haastattelussa tutkija ei voi koskaan tietää sitä, ovatko henkilöt niitä keitä sanovat olevansa. Haastatteluun osallistujat voivat luoda siis itselleen kokonaan uusia identiteettejä. (Tiittula ym. 2005, 270.) Tutkimukseemme osallistuneet nuoret olivat 16- ja 18-vuotiaita. Neljä heistä oli tyttöjä ja yksi poika.

Internetissä aineistoa voi kerätä usealla eri tavalla: esimerkiksi johonkin tiettyyn aiheeseen keskittyvästä keskusteluryhmistä, kirjaston luetteloista, sanomalehdistä, aikakauslehtien hakemistosta, taidearkistosta, valtion virallisista tietokannoista ja elektronisista teksteistä. Verkossa haastatteluja voi tehdä esimerkiksi eriaikaisesti sähköpostitse tai internetissä reaaliaikaisesti chatissa tai irc:ssä. (Hewson & Yule 2002, 12, 106, 114.) Käytimme nuorten haastatteluissa Netarin meille mahdollistamaa Campfire¹⁶- verkkopalvelualustaa, jossa suoritimme haastattelut reaaliaikaisesti verkon välityksellä. Campfire on keskustelualusta, johon nuori pääsi antamamme suojatun verkko-osoitteen kautta, jolloin sinne ei ollut muilla pääsymahdollisuutta. Nuori sai itse valita nimimerkinsä keskusteluun. Keskustelun kulku ja virtuaalisessa keskusteluhuoneessa olijat näkyivät molemmille osapuolille, eli tutkijoille ja tutkittaville. Haastattelun lopuksi lukitsimme ”huoneet”, jolloin nuori ei enää päässyt sinne kirjautumaan.

Kevään 2011 aikana sovimme aikataulut sosiaalityöntekijöiden haastatteluille, jotka suoritimme toukokuun 2011 aikana Skype:n välityksellä. Tutkimukseemme osallistuneet Teinihopperi-yhteisön sosiaalityöntekijät ovat koulutukseltaan yhteiskuntatieteen mestereita. Kahdella heistä on sosiaalityöntekijän pätevyys, yksi on lukenut pääaineenaan sosiologiaa. Hän on kuitenkin työskennellyt hankkeessa sosiaalityöntekijänä, minkä vuoksi otimme hänet myös mukaan tutkimukseemme. Sosiaalityöntekijät ovat valmistuneet vuosina 2008–2009. Yhteistä kaikille sosiaalityöntekijöille on työkokemus lastensuojelusta. Työkokemusta verkossa Teinihopperi-yhteisössä heille on kertynyt neljästä kuuteen kuukauteen. Noina ajanjaksoina asiakkaiden määrät kahdenkeskisessä keskustelussa IRC-galleriassa vaihtelivat työntekijöiden välillä kahdeksasta kolmeenkymmeneen nuoreen. Nämä kolme haastattelemaamme sosiaalityöntekijää ovat ainoita reaaliaikaista nuorisososiaalityötä Suomessa tehneitä sosiaalityöntekijöitä.

¹⁶ <http://campfirenow.com/>

Sosiaalityöntekijöitä haastattelimme Skype-yhteyden välityksellä yksilohaastatteluin. Skype on internetin verkkopuheluihin tarkoitettu ilmainen sovellus. Sen käyttäjät pystyvät ohjelman avulla internetin kautta keskustelemaan keskenään ilman maksua. Lisäksi käyttäjät pystyvät lähettämään toisilleen pikaviestejä ja tiedostoja. Skype-puhelujen tietoliikenne on salattuna, joten kolmansien osapuolten ei ole helppo salakuunnella puheluja. (Wikipedia 2011.) Skype-haastattelua voi verrata puhelinhaastatteluun, sillä siitä puuttuvat nonverbaalit viestit ja tutkijalla on käytettävissään vain kuulohavainnot. Sosiaalityöntekijöiden haastattelut kestivät noin tunnin.

Puhelinhaastattelu on edullista, joustavaa ja helppoa, koska tutkijan ei tarvitse matkustaa pitkiä matkoja haastatellakseen. Sen avulla voidaan säästää esimerkiksi matkustamiseen kuluva aikaa ja rahaa. Etuna voidaan pitää myös nopeaa tiedonsaantia verrattuna siihen, että haastateltaisiin kasvokkain. Puhelinhaastattelun hyötynä pidetään myös sitä, että tutkija vaikuttaa haastateltavaansa vähemmän kuin kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa. Toki siihen liittyy myös haittoja. Niitä voivat olla yhteisymmärryksen rakentamisen vaikeus, kun visuaaliset vihjeet puuttuvat ja se, että vastaaja voi keskittyä muihin asioihin samalla kun heitä haastatellaan. Puhelinhaastattelu ei välttämättä anna kovin yksityiskohtaisia tietoja, ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen puute voi johtaa siihen, että harhaanjohtavia tietoja ei välttämättä tunnisteta. (Glogowska, Young & Lockyer 2011, 18; Hirsjärvi & Hurme 2010, 64-65; Bourque & Fielder 2003, 1; W. Shuy 2003, 178-179; Garbett & McCormack 2001, 97-98; Frey & Oishi 1995, 4.) Tutkimukseemme osallistuneet sosiaalityöntekijät asuivat kaikki fyysisesti kaukana meistä, joten Skype-yhteyden kautta haastattelemisen säästi meiltä aikaa, vaivaa sekä rahaa. Mielestämme yhteisen ymmärryksen löytäminen asioihin onnistui melko vaivattomasti, sillä olimme olleet useampia kertoja sähköposti- ja Skype-yhteydessä työntekijöiden kanssa ennen haastattelua. Olimme myös lähettäneet sosiaalityöntekijöille haastattelun teemarungon etukäteen, ja näin ollen he olivat voineet tutustua siihen jo ennen haastattelua. Haastattelut onnistuivat mielestämme hyvin, vaikka jälkeenpäin ajatellen mietimme, olisiko keskustelua syntynyt kasvokkaisessa haastattelussa vielä enemmän.

Puhelinhaastattelu soveltuu hyvin tutkimuksiin, joissa on selkeät tavoitteet ja päämäärät. Parhaiten siinä onnistuvat avoimet kysymykset, joissa vastaajat voivat ilmaista oman kokemuksensa, käsitykset sekä ilmiöiden merkityksiä heille henkilökohtaisesti. Puhe-

linhaastattelussa on tärkeää, että vastaaja tuntee, että häntä kuunnellaan, että hänen vastauksillaan on arvoa ja merkitystä eikä tutkijalla ole kiire seuraavaan haastatteluun. On myös kohteliasta antaa vastaajille mahdollisuus tietää tutkimuksen tulokset. (Glogowska, Young & Lockyer 2011, 18, 24–25.) Mielestämme teemahaastattelu oli sovelias menetelmä puhelinhaastatteluun. Se ei sitonut vastauksia liikaa, ja haastateltavien vastaukset pääsivät välillä rönsyilemään.

Valitsimme aineistonkeruutavaksi tutkimusaiheeseen sopivan teemahaastattelun, jonka toteutimme yksilöhaastatteluina. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Se on eräänlainen keskustelu, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja usein tutkijan ehdoilla. Teemahaastattelussa tutkija pyrkii saamaan vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa selville häntä kiinnostavat asiat. (Eskola & Vastamäki 2010, 26; Hirsjärvi & Hurme 2010, 48.) Yksi merkittävä syy siihen, miksi nuoria itseään tulisi haastatella, on antaa tilaa heidän omille tulkinnoilleen ja ajatuksilleen, kuin luottaa yksistään aikuisten tulkintaan nuorten elämästä. Toinen tärkeä syy nuorten haastattelulle on se, että on tärkeää tutkia niitä aiheita, jotka ovat keskeisiä nuorten elämässä, mutta jotka eivät tule usein esille jokapäiväisessä keskustelussa. Esimerkiksi perhesuhteet on yksi tällainen teema, joka on nuorten elämässä keskeinen asia, mutta josta he harvoin keskusteleivat ikätovereidensa kanssa. Jotkut teemat voivat olla sellaisia, kuten esimerkiksi seksuaalisuus, josta keskustellaan julkisesti kavereiden kanssa vitsailun tai leikkisten termien kautta, jos ollenkaan. Silloin esimerkiksi havainnointi ei ole riittävän tehokas aineistonkeruutapa. (Eder & Fingerson 2003, 33–34.)

Teemahaastattelussa, joka on puolistrukturoitu menetelmä, haastattelun aihepiirit, eli teema-alueet ovat kaikille samat, ja ne ovat etukäteen määrätty. Kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuvat. Haastattelija varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. Tämä mahdollistaa haastateltavien äänen kuuluviin saamisen. Haastattelussa tutkija kuuntelee mitä haastateltavat kertovat elämästään ja kokemuksistaan. Tarkoituksena on, että tutkija ymmärtää haastattelujen kautta haastateltavan kokemusmaailmaa. Haastatteluteemoja kannattaa lähteä etsimään tutkimusongelmista, teoriasta, ja ideoinnista. Teemalistan tekemisessä auttaa esihaastattelujen tekeminen. (Eskola & Vastamäki 2010, 26, 28–29; Hirsjärvi & Hurme 2010, 48; Eskola 2007, 39; Eskola & Suoranta 1998, 87–

88; Kvale 1996, 1.) Teimme tutkimukseemme teemahaastattelurungon sosiaalisen tuen teoriaan ja omaan ideointiin perustuen sekä Vespa-hankkeen sosiaalityöntekijöiltä tulneiden ajatusten pohjalta.

Teemahaastattelussa esihaastattelun tarkoitus on testata muun muassa haastattelurunkoa ja aihepiirien järjestystä (Hirsjärvi ym. 2007, 206). Esihaastattelun tekeminen antaa haastattelijalle mahdollisuuden valmistautua varsinaiseen haastatteluun paremmin. Testaamisen aikana on mahdollista pohtia esimerkiksi sitä, millaista kieltä käyttää, ja saada aikaan mahdollisimman toimiva runko varsinaisia haastatteluja varten. Jos haastateltava on nuori, kannattaa tutkijan mennä lähelle nuoren käyttämää puhetapaa. Puhetavan valinnassa kannattaa noudattaa normaaliuden periaatetta ja valita omaan suuhun sopivat sanat. (Eskola & Vastamäki 2010, 34; Hirsjärvi & Hurme 2010, 72; Eskola & Suoranta 1998, 89–90.) Testasimme rungon etukäteen, mikä tuotti muutoksia alkuperäiseen runkoon. Pohdimme testauksen jälkeen muun muassa sitä, millaista kieltä nuorten kanssa on hyvä käyttää (murre), jotta tulisimme ymmärretyksi. Nuorten esihaastattelujen tekemisen jälkeen huomasimme, että aikataulussa pysyminen tuotti ongelmia: etukäteen sosiaalityöntekijöiden kanssa yhteisesti mietitty 20 minuuttia meni todella nopeasti ja lisäkysymyksiä nousi koko ajan mieleen.

Verkossa toteutettavassa haastattelussa tutkijalta vaaditaan erilaisia vuorovaikutustaitoja kuin kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa. Chris Mann & Fiona Stewart (2003, 255) nostavat esiin kuuntelemisen merkityksen. Esimerkiksi tutkijan hiljaisuus virtuaalihaastattelussa voi vaikuttaa haastateltavalle siltä, että tutkija ei ole läsnä, ja kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa tutkijan hiljaisuudella tutkija ja tutkittava ymmärtävät hänen kuuntelevan haastateltavaa. Virtuaalihaastattelussa kuunteleminen täytyy osoittaa sanoin, vastaamalla nopeasti ja esittämällä lisäkysymyksiä, ei hiljaisuudella. Pohdimme myös, onko nuorta hyvä johdatella, esimerkiksi kysymysten aihe-alueesta yleisesti, esimerkiksi ”seuraavaksi siirrymme uuteen aiheeseen”, jotta nuori tietää siitä aiheesta käydyn keskustelun ”loppuneen” ja nuori ei koe, että aiheesta toiseen juostaan ja hänen ajatuksiaan ei haluta kuulla. Koimme myös tärkeäksi sen, että muistamme lyhyesti kommentoida nuoren antamia vastauksia, emmekä vain liukuhihnalta luettele uusia kysymyksiä. Sirkka Hirsjärven ja Helena Hurmeen (2010, 132) mukaan nuoria haastateltaessa on tärkeää välittää tunne siitä, että nuoresta ja hänen mielipiteistään ollaan kiinnostuneita.

Verkossa tapahtuvan haastattelun etuna on sen taloudellisuus: haastateltavan ja haastattelijan ei tarvitse olla fyysisesti samassa paikassa, joten matkakustannuksia ei aineistokeruun vuoksi synny. Tämä on katsottu eduksi myös haastateltavan puolelta; hän voi vastata haastatteluun hänelle itselle tutussa ja turvallisessa paikassa. Etenkin lapset voivat kokea vastaamisen silloin helpommaksi. Etäisyys ja anonyymiys voivat luoda avoimuutta: tilanne voi helpottaa vastaajien osallistumista ja arkaluontoisten asioiden käsittelyä sekä se voi mahdollistaa kriittisyyttä ja jyrkkien vastakkaisten mielipiteiden esittämistä. (Tiittula ym. 2005, 266–267.) Tutkimuksessamme nuoret saivat mahdollisuuden vastata itselle mieluisassa paikassa, tutkimushaastattelutapamme ei rajannut sitä paikkaa, missä nuori oli. Nuorella oli kuitenkin oltava tietokone ja internet-yhteys, jotta hän pystyi osallistumaan tutkimukseemme.

Verkossa tapahtuvan haastattelun keskeinen ominaisuus haastateltavien fyysisen etäisyyden lisäksi, on viestinnän tekstipohjaisuus puheen asemasta. Välimatka voi muodostua haasteeksi siinä mielessä, että haastattelijalla ei voi nähdä millaisia tunnereaktioita kysymykset haastateltavassa aiheuttavat. Aihepiiriin ollessa jollakin tavalla voimakkaita tunteita herättävä, tutkijan tulisi olla tietoinen siitä, mitä kaikkea hänen kysymyksensä voivat aiheuttaa ja saada liikkeelle esimerkiksi lapsille tai mielenterveysongelmista kärsiville aikuisille. Haastattelussa voi myös tulla esille huolestuttavia paljastuksia, joihin tutkijalla on eettinen velvollisuus vastata. (Tiittula, Rastas & Ruusuvoori 2005, 266–267; Stern 2004, 282.) Tutkimuksessamme haastattelimme erästä nuorta päivystysillan päätteeksi. Nuoren tilanne herätti meissä huolta ja tulimme siihen tulokseen, ettei haastatteluja kannattaisi jatkossa sopia niin myöhäiseen ajankohtaan. Haastattelun jälkeen meille jäi huoli nuoren psyykkisestä voinnista ja siitä, että yöaikaan hänellä ei ollut mahdollista saada virallista tukea ongelmiinsa. Pohdimme nuoren kohdalla lastensuojeluilmoituksen tarvetta, mutta emme kokeneet sen tekemistä kuitenkaan tarpeelliseksi. Tutkijalla on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, jos hänelle nousee lastensuojelullinen huoli lapsen tai nuoren tilanteesta. Tällöin asiasta on informoitava myös nuorta haastattelun aikana. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 10; Buchanan & Ess 2008, 282.) Kehotimme nuorta olemaan yhteydessä uudelleen verkkososiaalityöntekijään ja rohkaisimme häntä useaan otteeseen puhumaan asiasta jollekin.

Viestinnän tekstipohjaisuus tarkoittaa sitä, että osallistujilla ei ole käytössään samanlaisia tulkinnan vihjeitä kuin suullisessa viestinnässä. Tekstipohjaisessa viestinnässä pätelemien teossa auttavat sanalliset keinot, kuten sanojen valinta, ilmausten muotoilu ja tekstin rakenne. Verkossa toteutettavassa haastattelussa ei voida hyödyntää äänensävyjä, kasvojen ilmeitä tai eleitä, vaan haastattelu toimii sen varassa mitä sanoin voi ilmaista. (Tiittula ym. 2005, 270–271) Tutkimuksessamme jouduimme yhden kerran kysymään nuorelta, mitä hän tarkoitti käyttämällään lyhenteellä, ”irlkin”.

Tunteita voidaan ilmaista hymiöin, isoilla kirjaimilla tai välimerkkejä hyödyntäen. Tästä syystä kielellisen ilmaisun merkitys on suuri, etenkin käsiteltäessä arkaluontoisia asioita. On kuitenkin muistettava, että näiden merkkien käyttö voi merkitä eri asioita eri alakulttuureissa, eikä ymmärrys ole automaattisesti jaettua. (Tiittula ym. 2005, 270–271; Mann & Stewart 2003, 252.) Nuoret käyttivät vastauksissaan runsaasti hymiöitä kuvaamaan iloisia ja surullisia asioita.

Kasvokkain tapahtuvaan viestintään verrattaessa havainnointikeinoja on vähän. Ei voida kuitenkaan sanoa, että virtuaalikommunikaatio olisi köyhempää kuin kasvokkainen: Craig D. Murrayn & Judith Sixsmithin (2003)¹⁷ mukaan kieli on harkitumpaa, selvempää, suorempaa ja organisoidumpaa kuin suullisessa haastattelussa. Koska virtuaaliviestintä ei ole niin nopeasti etenevää kuin kasvokkainen, käsitteitä voi olla helpompi tarkentaa. (Tiittula ym. 2005, 267–268.) Ennen haastatteluja määrittelimme nuorten haastattelujen kestoksi noin 20 minuuttia, koska pelkäsimme, että nuoret eivät suostu kovin pitkään haastatteluun. Tätä mieltä olivat myös Vespa-hankkeen sosiaalityöntekijät. Haastatteluja tehdessämme huomasimme kuitenkin, että 20 minuuttia ei millään riittänyt haastattelun läpiviemiseksi. Haastattelukysymysten kirjoittaminen ja vastausten lukeminen ja niihin kommentointi vei oman aikansa. Lopulta haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin. Nuoret eivät välittäneet pitkittyneistä haastatteluista, vaan osallistuivat haastatteluun mielellään. Yksi nuorista kommentoi asiaa seuraavasti:

Pahoittelut, että aikaa menikin näin paljon:) (Tutkija)
ei se haittaa, mulla on aikaa kuitenkin ;) (N)

¹⁷ Murray, Craig D. & Sixsmith, Judith 2003: E-mail: A qualitative research medium for interviewing? Interviewing (III). Sage.

Valmistautuminen siihen, että jokin voi mennä virtuaalitutkimusta tehdessä pieleen, on ensimmäinen askel ongelmien ennaltaehkäisyyn. Laitteista huolehtiminen, kuten kunnollisten turvaohjelmien ylläpito ja salasanojen käyttö, edistää toimivuutta. (Hewson & Yule 2002, 106.) Tutkimuksemme sujui ilman suurempia teknisiä ongelmia. Yhdessä sosiaalityöntekijän haastattelussa Skype-puhelua nauhoittava nauhuri lakkasi hetkeksi toimimasta, mutta huomasimme sen heti, eikä asioita jäänyt nauhoituksen ulkopuolelle.

5.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Hannu Uusitalon (1991, 99) mukaan tutkimuksen tärkeimpänä tehtävänä voidaan pitää ilmiöiden selittämistä. Laadullisen analyysin tarkoituksena on selkeyttää aineistoa, ja tällä tavalla tuottaa tietoa tutkittavasta asiasta. Sen ajatuksena on tiivistää aineistoa hukkaamatta aineiston sisältämää informaatiota: hajanaisesta aineistosta yritetään saada selkeä ja mielekäs, sekä kasvattaa samalla aineiston informaatioarvoa. Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko voidaan nähdä tutkimuksen teon yhtenä tärkeimmistä vaiheista. Sisällönanalyysi on yksi esimerkki analyysimenetelmästä, jolla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa, ja tästä syystä valitsimme sen aineistomme analyysitavaksi. Sisällönanalyysi kuten historiallinen analyysi ja diskurssianalyysi ovat tekstianalyyseja, mutta niissä tutkimuksen kohde on erilainen. Historiallinen analyysi kuvaa menneisyyttä kun taas sisällönanalyysi ja diskurssianalyysi kuvaavat inhimillisiä merkityksiä. Sisällönanalyysissä keskeistä on tekstin merkitysten löytäminen, kun taas diskurssianalyysissä analysoidaan, miten näitä merkityksiä tekstissä synnytetään. Näin ollen ne tuottavat erilaista tietoa tutkivasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 103–104; Hirsjärvi ym. 2007, 216; Kyngäs & Vanhanen 1999, 4; Eskola & Suoranta 1998, 138.)

Jari Eskolan (2001, 136) mukaan sisällönanalyysia voidaan tehdä kolmella eri tavalla: aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti ja teorialähtöisesti. Aineiston analysoimme teoriaohjaavaa sisällönanalyysia käyttäen, joka tarkoittaa sitä, että kuljetimme tutkimuksemme teoriaa analyysin rinnalla, eli teoriaohjaavassa analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei perustu suoraan teoriaan. Vaihtoehtoisesti teoriaa voi käyttää apuna analyysin eteenpäin viemisessä. Valitsimme tämän analyysitavan, sillä teemahaastattelurun-

komme on tehty osittain sosiaalisen tuen teoriaan liittyen. Näin ollen analyysimme ei voi olla puhtaasti aineistolähtöistä. Aineiston analyysivaiheessa edetään aluksi aineistolähtöisesti, mutta loppuvaiheessa analyysia ohjaavaksi ajatukseksi tuodaan valittu teoria. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97; Eskola 2001, 137.)

Havaintojen pelkistämässä on kaksi vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa aineistoa tarkastellaan aina vain tietyistä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta. Tällöin kiinnitetään huomiota siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Näin tekstimassaa saadaan hieman selkeämmiksi raakahavainnoiksi. Pelkistämisen toisessa vaiheessa karsitaan edelleen havaintoja yhdistämällä havaintoja. Yritetään löytää yhteinen nimittäjä tai sääntö, jonka mukaan havaintoja voidaan yhdistää. Toinen vaihe laadullisessa analyysissä on arvoituksen ratkaiseminen. Vaihetta voidaan nimittää myös tulosten tulkinnaksi. Arvoituksen ratkaiseminen tarkoittaa sitä, että tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden avulla tehdään merkitystulkinta tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 2001, 39–40, 44.)

Aineiston käsittelyn aloitimme työntekijöiden haastattelujen kuuntelemisella ja litteroimisella. Litteroituja sivuja työntekijöiden haastatteluista tuli yhteensä 72. Litteroimme koko haastatteluaineiston sanasta sanaan, kuten laadulliselle aineistolle usein on tarkoituksen mukaista (Hirsjärvi ym. 2007, 217). Merkitsimme sosiaalityöntekijöiden haastattelut STT1-3. Nuorten haastattelut olivat valmiiksi tekstimuodossa Campfire-alustalla, josta siirsimme ne tietokoneelle ja siistimme ne tekstinkäsittelyohjelmalla (Word), poistaen niistä nimimerkit ja turhat välimerkit. Merkitsimme haastattelut juoksevin numeroin H1-5. Nuorten haastatteluista kertyi yhteensä 21 sivua litteroitua aineistoa. Kaiken kaikkiaan litteroituja sivuja kertyi 93 A4-kokoista sivua.

Haastattelujen siistimisen ja litteroimisen jälkeen järjestimme aineiston teemoittain, sijoittamalla teemojen alle kaikki kuhunkin teemaan sopivat vastaukset. Keskeisiksi teemoiksi tutkimuksessamme nousivat **nuorten parissa tehtävä verkkososiaalityö, sosiaalisen tuen muodot, tasot, laatu, määrä ja vaikutus sekä vuorovaikutus verkossa** (ks. liite 2 & 3). Merkitsimme informantit, eli sosiaalityöntekijät koodilla STT 1-3 ja nuoret koodilla N 1-5. Jätimme numerot koodien perään, jotta analyysiin seuraaminen mahdollistuisi lukijalle. Tämän jälkeen luimme tekstimateriaalit muutamaan kertaan läpi ennen aineistojen pelkistämävaihetta. Jari Eskolan & Juha Suorannan (1998, 152)

mukaan tutkijan on tärkeää tuntea aineistonsa läpikotaisin. Sen vuoksi aineisto tulisi lukea alkuun useampaan kertaan, jotta se avautuu alustavasti. Huomasimme tämän toimivaksi, ja näin pääsimme hyvin analyysimme alkuun.

Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi kuvaavat (2009, 108) omassa tekstissään Matthew B. Milesin ja A. Michael Hubermanin (1994)¹⁸ ajatuksia teoriaohjaavasta sisällönanalyysistä, joka on kolmivaiheinen: ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistäminen, toinen aineiston klusterointi eli ryhmittely ja kolmas ja viimeinen vaihe abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Määritimme analyysiyksiköksi ajatuskokonaisuuden, joka meidän tutkimuksessamme tarkoitti yhtä tai useampaa lausetta, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiimme. Analyysiyksikön määrittäminen tuo tutkimuksen analyysille ja tulkinnalle luotettavuutta, sillä tulkinta perustuu valittuihin analyysiyksiköihin. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5; Mäkelä 1990, 57.)

Aineiston pelkistämisen aloitimme alleviivaamalla aineistosta eri väreillä tutkimuskysymysten kannalta oleellisia asioita. Tämän jälkeen listasimme pelkistetyt ilmaukset taulukkoon, jotka klusteroimme edelleen alaluokiksi taulukkoon. Alaluokkia syntyi aluksi paljon, ja sen vuoksi jouduimme pohtimaan niitä uudestaan ja yhdistelemään niitä. Käsitteellistimme aineistomme teemoittain, tekemällä jokaisesta teemasta oman taulukon. Abstrahointi vaiheessa otimme mukaan sosiaalisen tuen teorian ja nuorisosiaalisen viitekehyksen, joiden avulla muodostimme tutkimuksemme yläkäsitteet. Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) havainnollistamme analyysiluokkien syntymistä esimerkin avulla.

¹⁸ Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael 1994: *Qualitative data analysis*. 2. painos. Sage. California.

Taulukko 1. Sosiaalisen tuen tasot nuorten mukaan.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
N1: Joistakin, mutta en kuitenkaan kaikesta, kun ne osa on aika henk.koht asioita kuitenkin – Kavereiden [kanssa] enimmäkseen.	Joistakin asioista kavereiden kanssa	Kaverit		
N4: Parhaalle kaverille enemmän kuin muille, muttei se tiedä kuitenkaan juuri mitään	Parhaan kaverin kanssa vähän			
N2: no psykopolilla juu, mut sielläki se kenen luona käyn nii on oikeesti sosiaalityöntekijä	Toisen sosiaalityöntekijän kanssa			
N4: joo, olen. -- oman sossun, asianajajan ja poliisin kanssa	Sosiaalityöntekijän, asianajajan ja poliisin	Viranomainen	Sosiaalisen tuen taso	Sosiaalinen tuki
N5: kouluterveydenhoitajan kanssa -- ei ole [läheisiä ihmisiä kenen kanssa keskustella	Kouluterveydenhoitajan			
N2: -- no en oikeestaan [kavereiden tai perheen tai muiden läheisten ihmisten], paitsi jotai ohimennen äitin ja puolifaijan kanssa	Vähän äidin ja isäpuolen kanssa			
N3: -- vanhempien kanssa muutaman sanasen vaihtanut mutten voi jutella asiasta, en vain pysty keskustelemaan tälläisestä aiheesta heidän kanssaan -- eikä niille vähäisillekään kavereille viitsi asiasta mainita	Vanhempien kanssa muutama sana, ei pysty keskustelemaan heidän kanssaan näistä asioista	Perhe		

Tutkimuksemme tulokset eivät perustu yksittäisiin lauseisiin, vaan analyysimme pohjautuu sisällönanalyysin luokitteluprosessiin (Mäkelä 1990, 53). Analyysin kattavuus tarkoittaa Klaus Mäkelän (1990, 53) mukaan sitä, ettei analyysi perustu yksittäisiin tulointoihin. Käytämme tutkimuksemme analyysiosiossa suoria lainauksia, jotta lukijalle avautuu mahdollisuus tulkita analyysin luotettavuutta. Luotettavuudesta kirjoitamme tarkemmin luvussa 5.5.

5.4 Tutkimuksemme eettisyys

Pertti Alasuutarin (2005, 18) mukaan eettisiin kysymyksiin ei ole olemassa niin sanottuja mekaanisia säännöksiä, joiden avulla eettisiä ongelmia voidaan suoraan ratkaista, vaan ainoastaan yleisohjeita ja toimintaperiaatteita, jotka voivat toimia ohjenuorana eettisessä pohdinnassa. Hän (mt.) lisää:

”Eettiset ongelmat ovat pohdintaa siitä, miten tehdä asiat parhaalla mahdollisella tavalla tilanteessa, jossa eri tavoitteet ja periaatteet ovat jännitteisessä suhteessa keskenään.”

Jo heti tutkimuksemme alkumetreillä pohdimme nuorten haastatteluihin liittyviä eettisiä kysymyksiä. Koska kyseessä olivat pääsääntöisesti alle 18-vuotiaat nuoret, emmekä voineet tutkimusmenetelmällisistä syistä johtuen kysyä heidän huoltajiltaan lupaa nuoren haastatteluun, päätimme laittaa haastattelun alaikärajaksi 16- vuotta. Perustelemme tätä sillä, että lääketieteessä 15-vuotiaalla on oikeus itse päättää osallistumisestaan tutkimukseen. Muille tieteenaloille ei ole Suomessa säädetty ikärajoja lasten tutkimiselle ja sitä, kuka saa päättää lapsen osallistumisesta tutkimukseen. Käytännössä on katsottu, että lapsen osallistuminen tutkimukseen kuuluu niihin henkilökohtaisiin asioihin, joista huoltaja lain mukaan päättää. Tämä tarkoittaa lähtökohtaisesti sitä, että alle 18-vuotiaitten tutkimiseen tarvitaan huoltajien suostumus. On kuitenkin epäselvää, miten suostumus hankitaan. Nuorten vanhempien yhteystietojen saaminen olisi toisaalta vesittänyt nuorten anonymiteetin, jonka kuitenkin koimme tärkeäksi. Toisinaan on kuitenkin tarve haastatella lapsia ilman vanhempien suostumusta. Tällaisen menettelyn laillisuudesta ollaan nykytilanteessa erimielisiä ja lainsäädäntö kaipaisi tältä kohdalta täsmennyttä. Jossain määrin vakiintunut käytäntö on soveltaa lasten tutkimussuostumuksen pyytämässä sekä lastensuojelulakia (13.4.2007/417) että tutkimuseettisiä periaatteita.

Ikäraajat ovat kuitenkin viitteellisiä, sillä kaikki lapset kypsyvät omassa tahdissaan. (Nieminen 2010, 33; Kuula 2006, 148–149; Mäkinen 2006, 65.)

Arja Kuulan (2006, 149–150) mukaan lastensuojelulain mukaan 12-vuotiaan mielipidetä on kuultava. Tätä soveltaen voisi ajatella, että 12-vuotias voisi itse tehdä päätöksen osallistua tai olla osallistumatta tutkimukseen: 12 vuotta täyttäneellä pitää olla oikeus osallistua luottamukselliseen tutkimushaastatteluun ilman vanhempien lupaa. Muussa tapauksessa lapsia koskevien tutkimusten kysymyksen asetelut vaikeutuvat, eivätkä lasten oikeudet tulla kuulluksi täyty. Arja Kuula (2006, 149–150) korostaa, että tällöin jää tutkijan arvioitavaksi, milloin alaikäinen lapsi on riittävän kypsä antamaan tutkimus-suostumuksensa. On hyvä myös pohtia tutkijoiden edellytyksiä lasten kehityksen arviointiin lakia noudatellen. Kaikkea lasten ja nuorten parissa tehtävää tutkimusta ohjaavat käsitykset lapsuudesta ja nuoruudesta. Tutkijan eettisiä valintoja ja tutkimuksen toteutusta suuntaa ajanjakso, jollaisena lapsuus ja nuoruus ymmärretään. (Vehkalahti ym. 2010, 15.)

Klaus Mäkelän (2010, 83) mukaan on kahdenlaisia tapauksia, jolloin alaikäisen tutkimiseen ei tulisi edellyttää huoltajan suostumusta. Ensinnäkin, jos tutkimus ei sisällä riskejä ja joissa alaikäinen on itse kykenevä arvioimaan, osallistuuko tutkimukseen vai ei. Toiseksi, jos on alaikäisen edun vastaista vaatia huoltajan suostumusta. Suomessa on vahva perinne ajatella lapsista ensisijaisesti haavoittuvina. Suojelun nimissä lapset herkästi eristetään mahdollisuuksista vaikuttaa heitä itseään koskeviin asioihin ja puhua omista asioistaan. (Strandell 2010, 104.) Ajattelemme niin, että Teinihelpperi-yhteisön palvelua käyttävät nuoret ovat verkossa vapaaehtoisesti ja kykenevät itse päättämään halustaan osallistua tutkimukseen.

Tutkimukseen osallistuminen ei saisi vaikeuttaa siihen osallistuvien nuorten elämää, eivätkä sen tulokset saisi vahingoittaa nuoria. Käytännössä nuorten toimijuuden ja osallisuuden huomioon ottaminen, sekä nuoren itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen tavoite näyttävät olevan osittain ristiriidassa uusien tutkimuseettisen säätelyn tiukentamistavoitteiden kanssa. (Vehkalahti ym. 2010, 16.) Mielestämme anonymiteetti suojaasi tutkimukseemme osallistuneita nuoria; nuorelle mahdollisia arkaluontoisia asioita, kuten sosiaalityöntekijän kanssa käymiä keskustelunaiheita käsiteltiin hienovaraisesti. Nuori sai itse valita mistä asioista hän meille kertoi tai jätti kertomatta.

Pohdimme, voisiko tutkimuksesta aiheutua jotakin haittaa haastatteluun osallistuville nuorille ja miten haavoittuvaksi nämä nuoret ajatellaan tutkimusaiheen suhteen. Nämä ovat oleellisia kysymyksiä liittyen lasten ja nuorten suojeluun, ja tutkimusluvan kysymiseen lasten ja nuorten vanhemmilta. (Kannasoja & Svenlin 2011, 278.) Tulimme siihen tulokseen, että koska tavoittelemme tutkimuksellamme nuorisososiaalityöhön uusia työmenetelmiä, joilla taas on tavoitteena myönteinen muutos (Kannasoja & Svenlin 2011, 278), on tutkimuksemme aihe oikeutettu. Sirpa Kannasoja & Anu-Riina Svenlin (2011, 279) kirjoittavat:

”suojelua on kaikki se, minkä kautta voidaan lisätä lasten ja nuorten hyvinvointia suojaavia tekijöitä. Kyse on parempaan suojeluun pyrkimisestä sellaisen tutkimustiedon avulla, jonka tuottamiseen lapset ja nuoret ovat osallistuneet.”

Tämä tarkoittaa sitä, että lasten ja nuorten tuottama tieto otetaan vakavasti, jonka pohjalta erilaisia resursseja, kuten esimerkiksi palveluja voidaan suunnata tarkoituksenmukaisesti. Tällä tavoin syntyy jälleen uudenlaista lasten ja nuorten suojelua. (Kannasoja & Svenlin 2011, 276.) Ajattelemme niin, että tutkimus itsessään on eettinen valinta; nuoria hyödyttää tulevaisuudessa se, jos verkkonuorisosiaalityö juurtuu käytäntöihin.

Arja Kuulan (2006, 147–148) mukaan tutkimuksen piiristä ei saisi systemaattisesti sulkea pois erityisryhmiä. Mikäli näin tehtäisiin, jäisi ihmiselämästä tutkimatta hyvin olennaisia puolia. Myös lapsille pitää antaa mahdollisuus tulla kuulluksi omilla ehdoillaan. Asialla voidaan nähdä olevan suuri periaatteellinen ja käytännöllinen merkitys. Jos lasten ja nuorten osallistumista tutkimuksiin ”vaikeutetaan” eettisin perustein, kavennetaan alaikäisten päätösvaltaa ja lapsi- ja nuorisotutkimusaineistoja uhkaa vinoutuminen. (Mäkelä 2010, 82.)

Kaikkia tutkimuksen teon yksityiskohtia ei voida säädellä laeilla, eikä eettisillä ohjeilla. Paljon asioita jää päätettäväksi tutkijan oman harkinnan perusteella. Lasten haavoittuvuutta ei tule ylikorostaa, sillä lapset kestävät myös vaikeita elämänoloja. Ammattitaitoinen tutkija pystyy arvioimaan lapsen kestävyys- ja kypsyyden oikein eikä käytä väärin lapsen luottamusta. On tärkeää, että tutkija pyrkii kaikin tavoin kunnioittamaan lapsen perus- ja ihmisoikeuksia. Ensiarvoista on pohtia sitä, mitä iältään nuoren tutkitavan suojeleminen eri tutkimustilanteissa tarkoittaa, mitä suojelemisella pyritään saa-

vuttamaan ja millaisia seurauksia suojelun nimissä tehdyillä ratkaisuilla tutkimukselle on. Milloin nuoren tutkittavan suojeleminen tutkimukselta on oikeutettua, tai milloin se vaikeuttaa perusteettomasti tutkimuksen tiedontuotantoa? Milloin lasten ja nuorten tutkiminen tuottaa vähemmän haittaa kuin sen toteuttamatta jättäminen ja miten luotettavasti tätä haittaa voidaan arvioida etukäteen? Tutkimuksessa on tärkeää pohtia myös sitä kuka lapsesta puhuu, kenen suulla, mihin tietoa käytetään ja millä ehdoilla? (Nieminen 2010, 40; Vehkalahti ym. 2010, 17.)

Tutkimuksen eettisyyteen kuuluu pohdinta valta-asetelmasta aikuisen haastattelijan ja nuoren vastaajan välillä. Nuoret ovat usein ikänsä puolesta alempiarvoisessa asemassa suhteessa aikuisiin. Valta voidaan nähdä positiivisessa valossa, kun ajatellaan sitä, että tutkimuksen tulokset voivat esimerkiksi tulevaisuudessa hyödyttää nuorille suunnattujen palvelujen kehittämistä. Haastattelussa valta voi olla myös vastavuoroista: antaessaan haastattelun nuoret voivat sen kautta puolestaan voimaantua ja ymmärtää paremmin omia elämäkokemuksiaan. (Eder & Fingerson 2003, 34, 37–38.)

Tutkittavia tulisi kohdella autonomisina, eli heillä tulee olla oikeus itse päättää tutkimukseen osallistumisesta (Stern 2004, 276). Lupasimme kaikille tutkimukseemme osallistuneille nuorille kiitokseksi osallistumisesta elokuvaliput. Myös yhteistyökumppanimme rohkaisi meitä tähän, jotta voisimme varmistaa nuorten osallistumisen tutkimukseemme. Vasta myöhemmin jäimme pohtimaan, vaikuttiko ”porkkanan” antaminen nuorten vapaaehtoiseen osallistumiseen. Tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että elokuvalippujen antaminen oli tarpeellista, jotta saisimme verkkososiaaliryöön palvelua käyttäneistä pienestä nuorten määrästä haastateltavia tutkimukseemme.

Anonyymisti suoritettavassa verkossa tehtävässä haastattelussa ei ole mahdollisuutta kasvokkaiseen vuorovaikutukseen, jolloin luottamus täytyy rakentaa toisella tavalla. Virtuaalihaastattelun luottamuksen rakentamiseen liittyy avoin tiedottaminen tutkimuksen tarkoituksesta. Samoin tutkimuksen tärkeys vastaajalle ja halu tulla kuulluksi voivat häntä niin kuin missä tahansa tutkimushaastattelussa. On myös mahdollista, että tutkijan antamat tiedot itsestään voivat vähentää etäisyyttä tutkijan ja tutkittavien välillä. (Tiittula ym. 2005, 268–269.)

Luottamuksellisen suhteen luominen nuoren ja tutkijan välille nähdään usein nuoriso-tutkimuksessa eettisesti kestävä tutkimuksen lähtökohtana (Vehkalahti ym. 2010, 16). Susannah Sternin (2004, 276) mukaan internet-tutkimukseen osallistuvalla on kerrottava etukäteen hänen oikeutensa, ja tutkimukseen liittyvät mahdolliset riskit ja hyödyt. Teimme tutkimuksestamme A4- kokoisen esitteen tutkimukseen osallistuville nuorille (ks. liite 1) verkossa etukäteen jaettavaksi, jossa kerroimme lyhyesti itsestämme, tutkimuksen tarkoituksesta ja aiheesta sekä toteutuksesta. Lisäksi kerroimme edellä mainitut asiat jokaiselle tutkimukseen osallistuvalla ennen haastattelun alkua. Loimme myös itsellemme tutkimusta varten profiilit IRC-galleriaan, josta tutkimukseen osallistuneet nuoret pääsivät näkemään muun muassa meidän kuvamme ja jossa he pystyivät ottamaan meihin yhteyttä niin sanotuilla pikaviesteillä. Taustatietojen antaminen usein hälventää tutkittavien ennakkoluuloja tutkijaa kohtaan, ja lisää luottamusta tutkimuksen aitouteen (Stern 2004, 280).

Yksi haastattelemistamme nuorista ei lähettänyt yhteystietojaan Teinihopperin sähköpostiin saadakseen kiitokseksi elokuvaliput. Pohdimme muun muassa sitä, johtuiko se siitä, ettei nuori halunnut missään nimessä yhteystietojaan Teinihoppereiden tietoon. Kaikilla nuorilla oli tieto siitä, että sosiaalityöntekijät eivät kerro nuorten yhteystietoja meille, emmekä me luovuta aineistoamme sosiaalityöntekijöille. Näin ollen ajatteleme, että kyseiselle nuorelle anonymiteetin varmistaminen oli tärkeää.

Tutkimukseen osallistuvia motivoi usein halu hyödyttää tutkimusta. Nuorten kohdalla tutkija voi jopa törmätä tilanteeseen, jossa nuoret mielellään esiintyisivät jopa julkisuudessa, ilman anonymiteettinsä suojelemista. Tutkimuksen tekemistä voi sinällään itsessään pitää eettisenä tekona. Lasten ja nuorten parissa työskenteleviä tutkijoita motivoi usein vilpittömän halu tuottaa tietoa, joka hyödyttää lapsia ja nuoria itseään. (Vehkalahti ym. 2010, 20–21.)

Internetin käyttäminen tiedon tai aineiston lähteenä noudatetaan samaa lainsäädäntöä ja tutkimusetiikkaa, kuin missä tahansa muussa tutkimuksessa. Tutkimuksen lähtökohtana on tutkittavien ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingon vält-

täminen ja tutkittavien yksityisyyden suojaaminen. (Kuula 2006, 192.) IRE:n¹⁹ eli internet- tutkimuksen etiikan alueella on määritelty internet-tutkimukseen liittyviä eettisiä haasteita. Tutkijan on muun muassa otettava huomioon se, miten ja missä hän säilyttää tutkimusaineistoaan, koska verkossa kerättävään aineistoon liittyy esimerkiksi hakke-roinnin mahdollisuus. Eettisyyteen liittyy myös se, että haastateltava tietää mitä hänen antamilleen vastauksilleen tapahtuu, missä ja kauanko niitä säilytetään ja mihin niitä käytetään (Buchanan & Ess 2008, 278; Tiittula ym. 2005, 270). Käytännössä emme voi täysin varmasti sanoa, ettei aineistoomme, nuorten haastatteluja koskien, olisi päässyt ulkopuolinen käsiksi. Tallennettuamme nuorten aineiston omalle koneellemme, yhteis-työkumppanimme poisti aineiston Camp-fire alustalta. Olemme tutkimuksessamme ker- toneet etukäteen nuorille aineiston käsittelyyn liittyvistä asioista (ks. liite 1), samoin tutkimukseemme osallistuneet sosiaalityöntekijät ovat saaneet tiedon siitä, että haastat- telumateriaali hävitetään tutkimuksen valmistuttua ja että sitä käytetään vain tähän ni- menomaiseen pro gradu - tutkimukseen.

Verkossa tehtävän haastattelun eettiset kysymykset liittyvät erityisesti haastateltavan anonymiteettiin ja yksityisyyteen, koska tekstejä on helppo kopioida ja lähettää verkos- sa eteenpäin (Tiittula ym. 2005, 270). Etenkin lupaus anonymiteetin säilyttämisestä ja sen pitämisestä loppuun asti on eettisesti tärkeää (Buchanan & Ess 2008, 278). Tästä syystä poistimme nuorten haastatteluissa käyttämät nimimerkit heti aineiston tekstinkä- sittelyohjelmaan siirtämisen jälkeen. Näin kukaan ei voi hakea nuoren nimimerkkiä internetistä ja tunnistaa vastaajaa jostakin toisesta yhteydestä.

Tutkimusetiikkaan liittyy yleisesti vaatimus siitä, ettei tutkittavia tunnisteta tutkimuk- sesta. Tämä vaatimus koskee niin yksityisiä henkilöitä, kuin instituutioita ja joskus myös paikkakuntaa. (Alasuutari 2005, 20.) Tutkimuksessamme sekä nuoret että sosiaa- lityöntekijät esiintyvät nimettöminä, ainoastaan muutamia taustatietoja, kuten nuorten iät ja sosiaalityöntekijöiden valmistumisvuodet ovat raportissamme esillä. Halusimme säilyttää nämä tiedot, koska niillä on keskeinen merkitys tutkimuksemme pätevyuden arvioinnin kannalta (ks. Alasuutari 2005, 20). Kuitenkaan sosiaalityöntekijöiden vasta-usten perusteella heitä ei voi kukaan ulkopuolinen tunnistaa tutkimuksestamme. Yhteis-

¹⁹ IRE (*internet research ethics*) eli internet-tutkimuksen etiikka on nuori monitieteinen tieteenala, joka tutkii eettisiä seuraamuksia, jotka nousevat internetin käytöstä joko tilana, tapahtumapaikkana tai tutki- musvälineenä.

työkumppanimme, eli Vespa-hankkeeseen liittyvät tiedot ovat avoimesti luettavissa raportistamme johtuen siitä, että hanke on ainoa, joka tekee nuorten parissa reaaliaikais- ta verkkososiaalityötä Suomessa, ja jo siksikin jopa ilman raportissamme olevia tietoja on tunnistettavissa oleva. Lisäksi perustelemme tätä sillä, että hankkeen taholta ei ole tullut vaatimusta anonymiteetin säilyttämisestä.

Sähköiseen tallennukseenkin liittyy omat riskinsä: tietokoneeseen tullut virus voi esimerkiksi lähettää saapuneita viestejä eteenpäin. (Tiittula ym. 2005, 270.) Tutkimukses- samme olemme minimoineet riskit aineiston keruussa: käytämme suojattua Campfire- verkkopalvelualustaa, jonne nuori pääsee suojatun linkin kautta. Palvelu tallentaa käy- dyt keskustelut verkkoalustalle, josta saimme siirrettyä ne omalle tietokoneellemme. Emme käyttäneet ollenkaan tekstien välitykseen sähköpostia, joka esti niiden lähettämi- sen vahingossa eteenpäin tutkimukseen liittymättömille ihmisille.

Ihmistieteissä mahdollisten haittojen ja riskien arviointi on usein vaikeaa, mutta samalla se on yksi eettiseen pohdinnan tärkeä osa-alue. Riskejä ja etuja tulisi pohtia sekä yksilön että yhteiskunnan kannalta, ja perustella mahdollisten riskien oikeutta potentiaalisten tulosten arvolla. Etenkin henkiset haitat ja muut epämukavuudet eivät usein ole etukä- teen arvattavissa. Henkisen vahingon ja rasituksen mittaaminen ja etukäteisarviointi on haastavaa. On tärkeää huomioida myös se, että julkaistuilla tutkimustuloksillakin voi olla vahingollinen vaikutus tutkittavien elämään. (Buchanan & Ess 2008, 280; Kuula 2006, 56, 63.) Pohdimme tätä asiaa kovasti, ennen haastattelujen tekoa sekä niiden ai- kana. Tutkimuksemme kysymykset liittyivät osaltaan nuoren syihin ottaa yhteyttä sosi- aalityöntekijään, eivätkä ne usein olleet kovin helppoja asioita. Toisaalta moni nuori koki saaneensa apua palvelusta ja tilanne oli usein jo helpottanut. Uskomme, että tutki- mustuloksillamme on jatkossa annettavaa nuorten verkkososiaalipalvelujen kehittämi- selle relevantimpaan suuntaan.

5.5 Tutkimuksemme luotettavuuden pohdintaa

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkijan avoin ymmärrys siitä, että tutkija on tutkimuksen keskeinen tutkimusväline. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tärkein luotetta- vuuden kriteeri on tutkija itse, ja sen vuoksi luotettavuuden arviointi koskee koko tut-

kimusprosessia. Tutkimustulokset eivät ole käytetyistä havaintomenetelmistä tai käyttäjistä irrallisia. Ei ole olemassa puhdasta objektiivista tietoa, vaan kaikki tieto on siinä mielessä subjektiivista, että tutkija päättää tutkimusasetelmasta oman ymmärryksensä varassa, toisin sanoen kyse on aina tutkijan tulkinnoista. Tutkimuksen on yritettävä paljastaa tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaansa niin hyvin kuin vain on mahdollista. Tutkijan on kyettävä kuvaamaan uskottavasti, miten hän on päätenyt luokittelemaan ja kuvaamaan tutkittavien maailmaa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 189; Tuomi & Sarajärvi 2009, 20; Eskola & Suoranta 1998, 211.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen validiteetti on teoreettinen ja monivaiheinen. Se voidaan nähdä tutkijan kykynä löytää kohderyhmä, ja taitona rakentaa toimiva tutkimusasetelma. Tutkijan pitää pystyä näyttämään, että juuri tällä kohderyhmällä ja tutkimusasetelmalla voidaan vastata tutkimuksen tutkimuskysymyksiin, toisin sanoen on tutkittu sitä, mitä on luvattu tutkia. Tärkeää on myös tulkinnan paikkansapitävyys, jota tutkijan pitää voida arvioida. Reliabiliteetilla tarkoitetaan laadullisessa tutkimuksessa aineiston käsittelyn ja analyysin luotettavuutta: lukijan pitää pystyä seuraamaan tutkijan päättelyprosessia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136; Pyörälä 1995, 15–16.)

Laadullisen tutkimuksen validiutta voidaan tarkastella ja tarkentaa triangulaation kautta: tutkimuksessamme näkyy sekä aineisto- että tutkijatriangulaatio (ks. Hirsjärvi ym. 2007, 228). Aineistotriangulaatio tarkoittaa tutkimuksessamme sitä, että olemme keränneet tiedon eri kohteilta (nuoret ja sosiaalityöntekijät) kaksi erilaista tutkimusaineistoa, joita olemme analysoineet rinnakkain. Tutkimuksemme yksi keskeinen piirre on kahden tutkijan liitto: olemme yhdessä keränneet tutkimuksemme aineiston sekä analysoineet ja tulkinneet sitä. Triangulaation avulla olemme pyrkineet tarkastelemaan tutkittavaa ongelmaa mahdollisimman monesta näkökulmasta käsin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 144.)

Yhteistyömme tutkimusprosessin aikana sujui jouhevasti, johtuen osaksi varmasti siitä, että olimme opintojen aikana tehneet useita eri esseitä sekä kandidaatin tutkielman yhdessä. Ennen työskentelyn aloittamista puhuimme auki molempien ajatukset ja toiveet pro gradu-tutkielman suhteen ja sovimme näiden pohjalta yhteisistä tavoitteista. Etenkin tutkimusprosessimme kaksi viimeistä kuukautta olemme olleet tiiviisti tekemisissä, ja ajoittaista väsymistä niin tutkimuksen tekoon kuin toisiimme emme voi kieltää. Toisaalta olemme yhdessä todenneet, että näinkin tuoreen aiheen tutkimiseen emme olisi yksin

luultavasti ryhtyneet, ja jos olisimme, sen tulokset olisivat jääneet nykyistä paljon köyhemmiksi. Päällimmäisenä mielissämme on tunne ajatusten rikkaudesta ja uuden oppimisesta. Matkan varrella olemmekin keskustelleet paljon ja punninneet vaihtoehtoja usealta eri kantilta, mikä toivon mukaan näkyy tässä tutkimusraportissamme: tehdyt valinnat ovat perusteltuja, mikä taas lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analyysivaihe on tärkeä, tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija joutuu pohtimaan ratkaisujaan läpi koko tutkimusprosessin ajan ja näin perustella analyysinsä kattavuutta sekä työnsä luotettavuutta. (Eskola & Suoranta 1998, 209.) Olemme pyrkineet kuvaamaan tutkimusprosessia mahdollisimman tarkasti luvussa 5.3., mikä mielestämme lisää tutkimuksemme luotettavuutta. Näin lukijalla on mahdollisuus seurata analyysiprosessia ja tutkijan päättelyä (Hirsjärvi ym. 2007, 227; Mäkelä 1990, 53).

Jotta tekstistä voidaan tehdä päteviä päätelmiä, luokittelun luotettavuus on tärkeää. Jos luokittelun tekee usea eri henkilö, tuloksien samankaltaisuutta voidaan arvioida. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 37.) Ajattelemme, että tutkimuksemme tuloksiin vaikuttaa se, että meitä on kaksi tutkijaa yhden sijasta. Läpi tutkimusprosessin ajan olemme keskustelleet ja yhdessä pohtineet ratkaisuja, mikä on jatkunut analyysivaiheessa. Uskomme, että yhteisten pohdintojen perusteella aineistomme on luokiteltu kattavasti. Tieteelliseltä tiedolta vaaditaan perusteluja ja perustelujen pitää olla julkisia. Tutkimuksen kriittisyys tarkoittaa myös sitä, että tutkimustuloksia ei yleistetä ilman perusteluja. (Uusitalo 1991, 17.)

Analyysin kattavuus merkitsee sitä, että tulkintoja ei perusteta yksittäisiin poimintoihin aineistosta (Mäkelä 1990, 53). Jotta nuorten ääni saadaan todella esille, tulisi tutkimuksessa käyttää nuorten omia termejä ja ilmauksia asioista ja suoria lainauksia nuorten haastatteluista (Eder & Fingerson 2003, 48). Olemme tutkimuksemme käyttäneet teoreettisia kytkentöjä ja suoria lainauksia aineistosta tulkintojemme tukena. Näin voimme osoittaa lukijalle millä perusteella olemme päätyneet kyseessä oleviin tulkintoihin.

Sirkka Hirsjärven ym. (2007, 201) mukaan haastattelussa on alttius antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia, mikä saattaa heikentää haastattelun luotettavuutta. Tutkimukses-

samme nuorten vastaukset olivat pääsääntöisesti verkkososiaalityötä positiivisesti kuvaavia, ja pohdimmekin, oliko nuorilla tarve vastata sosiaalisesti suotavalla tavalla. Toisaalta olemme sitä mieltä, että anonymiteetti mahdollisti aidot vastaukset, kuten lupaus henkilöllisyyden salaamisesta yleensä rohkaisee ihmisiä puhumaan rehellisesti ja suoraan, ja helpottaa näin tutkimuksen kannalta olennaisten tietojen keräämistä. Anonymiteetti on eräs päämetodeista tutkimuksen luottamuksellisuuden varmistamiseksi. Tutkimusetikan perussääntöihin kuuluu, että tutkittaville tulee taata mahdollisuus säilyä anonyymeina tutkimuksessa. (Mäkinen 2006, 114–115; Joinson 2005, 25.)

Pertti Alasuutarin (2005, 19) mukaan tutkija voi osoittaa kunnioitusta informanttejaan kohtaan lähettämällä tutkimuksensa luettavaksi heille tutkimuksen eri vaiheissa, tavallisesti juuri ennen sen valmistumista. Kunnioituksen lisäksi tutkijalla on myös mahdollista saada lisäinformaatiota tutkimukseensa, jolloin menettelytapaa voidaan pitää osana tutkimusmetodia. Lähetimme tutkimusprosessimme loppuvaiheessa sosiaalityöntekijöille tutkimuksemme luettavaksi ja tarkastettavaksi, jotta heillä olisi mahdollisuus kommentoida ja tarkistaa, että olemme ymmärtäneet heidän vastauksensa niin kuin he ovat ne tarkoittaneet (ks. myös Glogowska, Young & Lockyer 2011, 18, 24–25).

6 VERKKO NUORISOSOSIAALITYÖN TOIMINTA-AREENANA

6.1 Verkkososiaalityön luonne ja tarpeellisuus

Verkkososiaalityön sisältö jakautui tutkimuksessamme useaan eri osa-alueeseen (kuvio 4). Käsittelemme tässä ja seuraavassa luvussa (luku 7) nuorten ja sosiaalityöntekijöiden vastauksia rinnakkain. Tässä 6. luvussa vastaamme tutkimuskysymykseemme yksi: miten verkkososiaalityö toimii nuorisososiaalityön toimintamuotona.



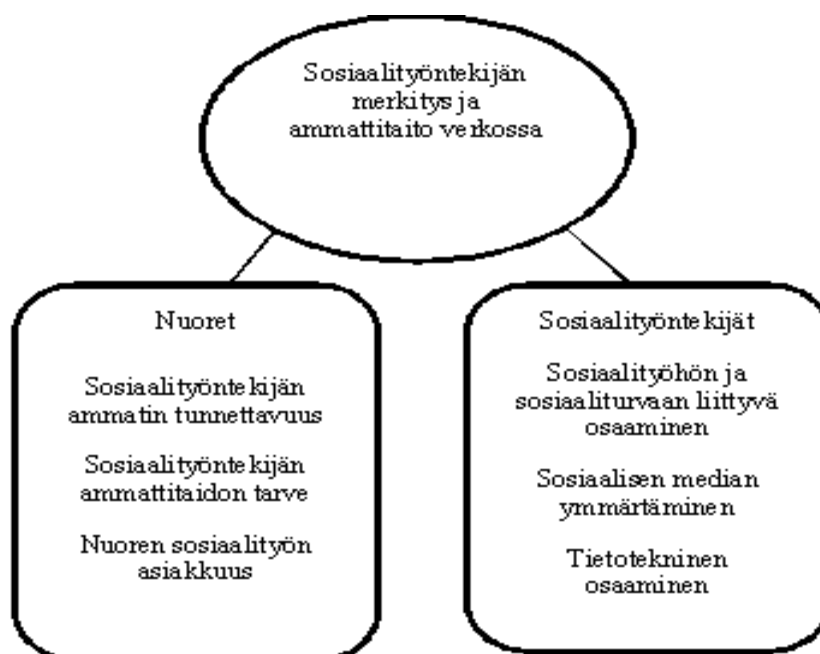
Kuvio 4. Verkkososiaalityön keskeiset osa-alueet nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan tutkimuksessamme.

Kaikki haastateltavat nuoret olivat löytäneet kahden keskisen chatin, jossa voi jutella sosiaalityöntekijän kanssa, IRC-galleriassa olevan Netari-yhteisön kautta. Vaikuttaa siltä, että Netari-chat oli nuorille jo ennestään tuttu kanava, mikä helpotti verkkososiaalityön palvelun löytämistä.

No löysin sen Netarin kautta, kun aloin käydä netarin chateissa --chatisa oli kerran yks teinihelfperi, ja kysyin siltä, että mikä se oikee on nii se sano että sosiaalityöntekijä. (N2)

Mielestämme yllä oleva nuoren vastaus kertoo myös siitä, että verkkososiaalityön palvelu on löytynyt sattumalta, eikä nuori ole sitä aktiivisesti etsinyt. Tutkimukseemme osallistuneille nuorille Teinihelfperi-yhteisö ei ollut tuttu muualta kuin Netarin chatin kautta.

Nuorten ja sosiaalityöntekijöiden haastatteluista nousi esille **tarve sosiaalityöntekijän ammattitaidolle verkkopalvelussa**. Petri Kinnusen (1998, 105) mukaan professioille on ominaista tieteelliseen koulutukseen perustuva ammattitaito, hallinnollinen osaaminen ja käytännön työssä hankittu kokemus. Ammatillisuus määrittelee puolestaan asiakkuuden ja ammattityöntekijän välistä suhdetta. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluista ammattitaidon osa-alueiksi nousivat sosiaalityöhön ja sosiaaliturvaan liittyvä osaaminen, sosiaalisen median ymmärtäminen ja tietotekninen osaaminen (kuvio 5).



Kuvio 5. Sosiaalityöntekijän merkitys ja ammattitaito verkkososiaalityössä nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan.

Nuorten vastauksissa sosiaalityöntekijän **ammattitaidon tarve** näkyi nuorten ongelmien haasteellisuutena ja tiedon tarpeena. Toisaalta **sosiaalityöntekijän ammatin tunnetavuus** nuorille oli vähäistä: vain yksi nuori tiesi suhteellisen paljon siitä mitä sosiaalityöntekijä tekee työssään, koska oli tehnyt koulussa aiheesta esitelmän. Petri Kinnusen (1998, 106) mukaan professionaalinen auttaminen onkin usein maallikolle jotain tuntematonta ja suppeata. Nuori 1:n vastauksessa kuvastuu epävarma käsitys sosiaalityöntekijän ammatista ja osaamisesta:

Oliko merkitystä sillä että työntekijä oli juuri sosiaalityöntekijä, eikä vaikka joku muu aikuinen? (Tutkija)

No onhan sillä vähän merkitystä, koska sosiaalityöntekijä osaa auttaa paremmin luultavasti, kun joku ihan tavallinen aikuinen (N1)

oon välillä anonyymi keskustelussa jutellut teinihelpperin kanssa, koska ne tietää vähä enemmän niistä asioista, ku oli vähän kotiongelmiä silloin ni ne osas neuvoo niis ongelmissa. (N2)

Sosiaalityön asiakkuus nousi esille nuorten haastatteluista, mikä myös korostaa sosiaalityöntekijän ammattitaidon tarvetta verkossa. Kolme nuorista oli ollut tai oli edelleen sosiaalityön asiakkaana reaali maailmassa. Yksi näistä kolmesta nuoresta tarkensi asiakkuutensa tarkoittavan huostanottoa. Toisen nuoren asiakkuus oli alkanut Teinihelpperin kanssa käydyn keskustelun jälkeen. Neljäs nuorista oli meinannut joutua lastensuojelun asiakkaaksi ja ainoastaan yksi nuori ei ollut ollut tekemisissä sosiaalityöntekijän kanssa aiemmin. Nuorten ja sosiaalityöntekijöiden välisissä keskusteluissa esille tulleiden lastensuojeluun liittyvien asioiden ja lastensuojeluasiakkuuden näkyminen tutkimuksessamme kertoo mielestämme omaa tarinaansa siitä, että sosiaalityöntekijä oli näille nuorille tuttu juuri lastensuojeluyhteydestä, ja täten sosiaalityöntekijän lähestyminen verkossa saattoi tuttuuden vuoksi madaltaa lähestymisen kynnyistä. Toisaalta se kertoo myös siitä, että sosiaalityöntekijän ammatti on monelle nuorelle tuntematon asia. Niillä, joilla tietoa asiasta on, se kiteytyy usein juuri lastensuojelullisten asioiden ympärille.

Verkkososiaalityössä korostui erityisesti sosiaalityöntekijöiden **lastensuojelullinen osaaminen**. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluista kävi ilmi, että Vespa-hanke on lähtenyt liikkeelle verkkonuorisotyöntekijöiden ilmaisemasta tarpeesta saada verkkoon sosi-

aalityön osaamista: vahvempaa ammattitaitoa ja lastensuojeluosaamista. Sosiaalityöntekijä 2 nostaa esille sosiaalityöntekijän ammattitaitoon liittyviä osa-alueita, jotka hän kokee tärkeäksi verkkososiaalityössä:

[Sosiaalityöntekijällä on] kyky tunnistaa semmosia tietynlaisia ilmiöitä mitä siellä voi tulla vastaan ja sitten taas ohjata niitä nuoria/lapsia oikean laisten palveluiden piiriin ja sit just esimerkiksi sitten jos niinku herää vaikka lastensuojelullinen huoli niin niin tämmösten asioiden tunnistaminen- (STT2)

Siellä on nuorilla oikeesti ongelmia, jotka vaatii myös sitä ihan semmosta ammattilaisen osaamista -- Osa kertoo, ettei kerro ihan mitä sattuu muttu tuntumalta, että semmosta tietoa ne nuoret varmaan saa ihan keltä tahaan sa. Että on hyvä, että siellä on sitte ihan [sosiaalityöntekijä]. (STT3)

Yllä olevassa esimerkissä sosiaalityöntekijä 3 kuvaa verkossa esille tulleiden nuorten ongelmien moninaisuutta, ja perustelee sillä sosiaalityöntekijän ammattitaidon tarvetta. Haastattelemamme sosiaalityöntekijät toivat esille myös ongelmien tunnistamisen lisäksi kyvyn ohjata nuoria eteenpäin oikeanlaisten palveluiden piiriin. Kirsi Juhilan (2006, 88) mukaan sosiaalityöntekijällä ammattitaidon taustalla oleva tieto antaa sosiaalityöntekijälle keinoja tehdä päätelmiä asiakkaiden tilanteesta ja arvioida niitä. Verkkososiaalityöntekijällä on suhteessa muihin verkon toimijoihin parempi ymmärrys yhteiskunnallisesta palvelujärjestelmästä, ja siitä minkälaisissa tilanteissa erilaisiin palveluihin on tarpeen nuoria ohjata. Sosiaalityöntekijä 1 kertoi, että hankkeen aikana on tehty Netarin verkkonorisotyöntekijöille lastensuojelumenettelyohjeistus siitä, miten ja milloin tehdään lastensuojeluilmoitus verkossa olevasta nuoresta. Sosiaalityöntekijä 3 nosti esille myös sosiaalityöntekijän työnkuvan parantamisen. Hänen vastauksestaan kuvastuu negatiivinen kuva sosiaalityöntekijöistä, joka on valitettavan yleinen näkemys sosiaalityöntekijän työstä nuorten parissa. Verkossa on mahdollisuuksia ja tilaa muuttaa nuorten käsityksiä sosiaalityöstä. Ajattelemmekin, että se on myös edellytys sujuvalle yhteistyölle ja sosiaalityönpalvelujen käytön avautumiselle.

Kun niin usein ajatellaan, että sossut vaan tekee huostaanottoja ja muuta niin, musta tuntuu että mä sain aika monenkin nuoren ajatuksia avattua, ehkä sillain että jaa, teki ootte ihan tämmösiä ns. normaaleja ihmisiä.
(STT3)

Tietotekninen osaaminen verkossa tarkoitti sosiaalityöntekijöiden mukaan perus taitoja ja Skypen käytön osaamista. Tietotekninen osaaminen ei korostunut sosiaalityöntekijöiden vastauksissa. Tietotekniikka on vain yksi väline, jota verkkososiaalityössä käytetään. Tärkeäksi koettiin myös perusviestintätaitojen osaaminen, nuorten tuntemus ja **sosiaalisessa mediassa** nuorten käyttämän kielen osaaminen.

[tärkeää on] käsitys siitä mitä verkkomaailma on ja mitä se merkitsee nuorille -- Täytyy tuntea missä nuoret on ja sitte jotenkin sitä ymmärrystä sitä verkkomaailmaa kohtaan et tavallaan se ei oo nuorille mikään semmonen erillinen todellisuus vaan se on niin ku just osa sitä samaa kommunikointia mitä he käy kavereiden kanssa. (STT2)

Marjo Laukkanen (2005, 10) on saanut samankaltaisia tuloksia väitöskirjatutkimukseensa: internetin keskustelutilat ja nettikaverit eivät ole hänen haastattelemlleen nuorille erillisiä reaali maailmasta, vaan osa nuoren arkea ja sosiaalisia suhteita. Ymmärrys sosiaalisesta mediasta ei rajoitu tutkimuksessamme vain nettikieleen, vaan se sisältää myös käsityksen verkosta nuorten arkisena toimintaympäristönä, jossa nuoret viettävät ison osan valveillaolo ajastaan.

Sosiaalityöntekijä 2 painottaa, että verkkososiaalityössä tietoteknisten- ja viestintään liittyvien perustaitojen lisäksi oleellista on nuorten sen hetkisen maailman tuntemus:

Sit se vaatii jotenkin semmosta hirveen niinku et pitää olla ajan tasalla, koska nuorilla niin nopeesti muuttuu verkossa se missä ne on-- aina tulee uusia yhteisöjä -- tai sosiaalisia medioita missä ne pyörii, saa olla ajan hermolla, että pysyy niitten perässä (STT2)

Nuorten mukaan **syyt keskustelun aloittamiseen** olivat moninaisia. Neljällä viidestä oli selvästi halu keskustella aikuisen kanssa ja kolmella viidestä halu keskustella nimenomaan sosiaalityöntekijän kanssa. Yksi nuori toi esille keskustelussa olevan tärkeää,

että voi jutella sosiaalityöntekijän kanssa luottamuksellisesti ja anonyymisti. Nuori 5 oli lähestynyt sosiaalityöntekijää, koska hänellä oli kertomansa mukaan ”tylsä ilta ja masentaa”. Kahdella nuorista oli tiedon halu – toisella sosiaalityöntekijän ammatista ja toisella omaa lastensuojeluilmoitusta kohtaan. Nuorten ja sosiaalityöntekijöiden kuvaamat palvelun käyttämisen syyt (kuvio 6) olivat samankaltaisia.



Kuvio 6. Nuorten verkkopalvelun käytön syyt nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan.

Nuorten haastatteluista nousi esille kolme teemaa – **mielenterveys, perhetilanne ja lastensuojelu** - joista nuoret olivat jutelleet sosiaalityöntekijän kanssa eniten (kuvio 6). Haastattelemamme nuori 2 kertoi hankalasta perhetilanteestaan, jonka vuoksi hän oli lähestynyt sosiaalityöntekijää.

siis kun mulla ja äitillä oli vähä ongelmii meidän välisessä suhteessa. ja muutenkaa ei kotona kauheen hyvin menny. (N2)

Yksi nuori oli kysynyt lastensuojeluilmoituksesta ja siitä mihin se olisi johtanut. Toinen nuori oli kysynyt lastensuojeluprosessista, kuten huostaanotosta ja jälkihuollosta sekä nuoren tulevasta oikeudenkäynnistä. Mielenterveyteen liittyviä puheenaiheita olivat kiusaaminen, mielen pahoinvointi, itseluottamus ja masennus. Myös Camilla Granhol-

min (2010, 159–160) Nyyti ry:n Virtuaaliolkapää-palveluun liittyvässä tutkimuksessa yhdeksi nuorten yleisimmistä keskustelun aiheista oli noussut masennus. Nämä asiat, joihin tutkimuksemme osallistuneet nuoret kertoivat tukea hakeneensa, ovat lisäksi yhteneväisiä nyky-yhteiskunnassa vallitseviin haasteisiin nuoren elämässä (ks. esimerkiksi Luopa ym. 2010 & Aaltonen ym. 2007).

Susannah Sternin (2004, 282) mukaan nuoret ja usein muutkin internetin käyttäjät puhuvat verkossa avoimesti sellaisista asioista, joista puhuminen reaali maailmassa usein koetaan epämiellyttäväksi tai sopimattomaksi. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluista keskeisimmiksi keskusteluaiheiksi nousivat **lastensuojeluun, mielenterveyteen, ja opintoihin liittyvät asiat sekä perhe- ja ystävätilanteeseen liittyvät ongelmat**. Keskustelun taustalla näyttäytyi yleensä jokin huoli. Nuoria askarruttaneet lastensuojeluasiat olivat lastensuojeluilmoitus, ja siihen liittyvä prosessi, sekä erilaiset tukitoimet. Toisinaan nuoret tulivat keskusteluihin purkamaan yksinäisyyttään. Mielenterveyteen liittyviä asioita, joita nuoret nostivat sosiaalityöntekijöiden mukaan keskusteluun, olivat masennus, yleinen paha olo ja viiltely. Sosiaalityöntekijöiden mielestä keskustelun aiheet olivat usein aika vakavia ja siitä syntyi usein tarve ohjata nuoria eteenpäin palvelujärjestelmässä.

yllättävänkin niin ku vakavakin asioita, että mä itte ajattelin töihin mentäessä että uskaltaako ne tulla niin ku juttelemaan että ehkä ne niin ku just juttelee enemmän semmosta jokapäiväistä arkista asiaa, mutta heti niin ku tavallaan mulla ainakin siitä tuli vahva olo, että tälle varmaan on tarvetta tälle verkkotyöskentelylle ja nimenomaan tälle sosiaalityölle (STT3)

Verkkososiaalityön luonne näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden mukaan moninaisena. Seuraavassa kuviossa (kuvio 7) kuvaamme keskeisimmät verkkososiaalityön elementit:



Kuvio 7. Verkkososiaalityön luonne sosiaalityöntekijöiden mukaan.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan verkkososiaalityössä korostuu pyrkimys ennaltaehkäisevään sosiaalityöhön, mutta siinä nähtiin myös tukevan työn elementtejä. Myös sosiaalityöntekijät nostivat esille jo lastensuojeluasiakkuudessa olevat nuoret, ja pohtivat sitä, onko työ heidän kanssaan enää ennaltaehkäisevää. Toisaalta sosiaalityöntekijät kokivat, että työskentely lastensuojeluasiakkaiden kanssa voi olla kuitenkin myös ennaltaehkäisevää: ajatuksena on, että katkaistaan nuoren negatiivinen kierre, ennen kuin asiat menevät vielä huonommaksi. Sosiaalityöntekijä 3:n mukaan ennaltaehkäisevä työ mahdollistuu verkossa, sillä nuoret viettävät siellä aikaa, jolloin he ovat sieltä periaatteessa helposti tavoitettavissa.

ennaltaehkäisevää ainakin pyrkii olemaan ja että just jos on jokin pieni murhe tai huoli niin siihen sais sen vastauksen ja sitte sitten se ois sillä ikään kuin estetty se ongelmien kumuloituminen..[nuoret] jotka ovat jo lastensuojeluasiakkuudessa niinku kysellee kovasti niistä omista oikeuksistaan ja prosesseistaan että et ehkä vähän semmonen informatiivinen myös et semmonen niinku nuorta tukeva joka tapauksessa oli elämäntilanne niin ku normaali tai vähän niin ku jossain jo muussa tilanteessa niin ku informoimiseen, tiedottamiseen, tukemiseen ja kyllähän alun perin tosiaan ennaltaehkäisevään (STT1)

Edellä olleesta sosiaalityöntekijä 1:n esimerkistä käy ilmi, että sosiaalityöntekijällä on verkossa myös tiedottajan rooli, jolloin verkkososiaalityö näyttäytyy myös informatiivisena. Mielestämme tällöin on erityisen tärkeää, että työntekijä on ammattilainen, jotta hän osaa ohjata nuorta tämän asiassa eteenpäin. Sosiaalityöntekijä 1:n vastauksesta käy ilmi, ettei verkkososiaalityön luonnetta ole helppo kuvata yksiselitteisesti vain joksikin yhdeksi muodoksi, vaan siinä sekoittuvat useat eri elementit. Hän myös kuvaa työn olevan nuorta tukevaa riippumatta nuoren elämäntilanteesta. Tässä mielestämme kiteytyykin tutkimuksessamme esille tullut verkkososiaalityön luonne: ei ole olemassa niin pientä tai suurta huolta, johon nuorten parissa tehtävällä verkkososiaalityöllä ei voisi tehdä interventiota.

Kun puhutaan verkkososiaalityön luonteesta, on hyvä tarkastella myös teoreettisia työvälineitä. Haastattelemamme sosiaalityöntekijät kokivat, että sosiaalityön menetelmällisyys ei korostunut heidän työssään. Sosiaalityöntekijät kertoivat käyttäneensä työskentelynsä tukena sosiaalialan nettisivustoja, motivoivaa haastattelua, tunneaurinkolomaketta ja ratkaisukeskeisiä menetelmiä. He perustelivat menetelmällisyyden vähyyttä sillä, että verkkososiaalityössä asiakkaiden kohtaamiset ovat usein yksittäisiä ja keskustelut toisistaan eroavia, suhteellisen lyhyitä, eikä työskentelyssä pyritä kovin syvälliseen keskusteluun. Työmenetelmien käyttö nähtiin enemmän prosessimaiseen, pidempään asiakassuhteeseen liittyvänä.

niitä oli vähän hankala kyllä niin ku tossa verkossa jotenkin kun se on semmosta tekstimuotosta kirjottamista niin sitte niitä oli vaan aika vaikee käyttää sitte ehkä ite vaan nosti esiin jotain et kerro vaan jotain jotain vaikka miltä tuntuu tämä ja tämä asia vaikka et enemmän se tuli ehkä vä hän oman niin ku aikaisemman työkokemuksen pohjalta niin ku ne että mistä kaikesta vois keskustella että. (STT3)

Sosiaalityöntekijä 3 kuvaa edellä esitetystä esimerkistä aikaisemman työkokemuksen ja laajan osaamisen merkityksellisyyttä verkkososiaalityötä tehtäessä. Tutkimukseemme osallistuneilla sosiaalityöntekijöillä oli kaikilla kokemusta lastensuojelun sosiaalityöstä, ja sitä kautta nuorten maailmasta. Uskomme, että lastensuojelun sosiaalityön kokemus tuo perspektiiviä verkossa tehtävään matalan kynnyksen työhön.

Kun haastattelemamme sosiaalityöntekijät pohtivat verkkososiaalityön mahdollisuutta nuorisosiaalityön toimintamuotona, he kaikki näkivät työmuodon toimivana nuorten kanssa työskenneltäessä. Verkon hyvänä puolena nähtiin erityisesti nuorten tavoittaminen. Koska nuoret käyttävät aktiivisesti tietokonetta ja viettävät aikaa verkossa, sosiaalityöntekijät korostivat, että tästä syystä myös sosiaalityön olisi hyvä toimia verkossa. Myös Tiia Hipp & Jaana Kivistö (2009, 199) korostavat, että nuorisososiaalityötä tehtäessä on keskeistä tavata nuoria heidän omissa ympyröissään, kuten kodeissa, kahviloissa, nuorisotiloissa ja kouluissa. Nuoren omalla maaperällä luottamuksen rakentaminen voi olla helpompaa. Sosiaalityöntekijä 1 toi esille, ettei nuorten parissa tehtävän verkkososiaalityön toteuttamiseen tarvita mitään erityistä:

sehän vois periaatteessa olla ihan hyvin yks semmonen yhteydenpitokanava, et esimerkiksi nuorisososiaalityössä ää antaa niinku periaatteessa asia kas nuorille semmonen mahdollisuus että myös verkon kautta vois työntekijään muutenkin kuin sähköpostilla yhteydessä. et nehän on hyvin tällaisia simppeleitä juttuja, ku esimerkiksi tälläset campfire keskusteluryhmien tai skypeä käyttö tai eihän se nyt mitään ihmeellistä tarvi. (STT1)

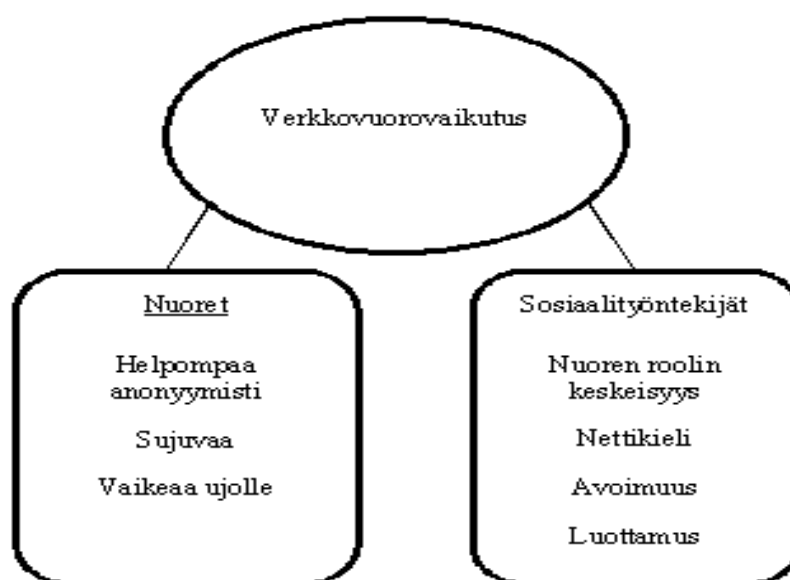
Sosiaalityöntekijöiden mukaan verkossa korostuu yksilösosiaalityö, mutta se voi olla myös yhteisöllistä. Verkkososiaalityön kahdenkeskisessä keskustelussa korostuu yksilötyö, mutta blogit ja mietinnän alla olevat erilaiset teemaillat ja ryhmät pyrkivät yhteisöllisempään sosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että verkkotyöskentelyn muodot hakevat vielä paikkaansa ja vaativat kehittämistä. He ovat monenlaisia työmuotoja- ja malleja kokeilleet ja kehittäneet, mutta ahaa-elämystä siitä, millaista verkkososiaalityön nuorten parissa tulisi olla, he eivät ole vielä saaneet.

6.2 Verkkososiaalityön vuorovaikutuksen luonne

Internet-käyttäjyymiseen liittyvillä aikaisemmilla teorioilla on ollut taipumusta keskittyä verkkovuorovaikutuksen negatiivisiin puoliin: etenkin siihen, mitä kadotetaan verkkovuorovaikutuksen aikana. Visuaalisten vihjeiden puuttuessa oletettiin, että kaikki vuorovaikutus verkossa on muodollista ja tehtäväorientoitunutta, ja että se köyhdyttää kasvokkaista vuorovaikutusta. Kuitenkin viimeaikainen tutkimus osoittaa, että non-verbaaleiden eleiden puuttumisen ei tarvitse tarkoittaa sitä, että verkkovuorovaikutus

olisi säännöstelemätöntä tai epäsosiaalista. Näiden vihjeiden puute päinvastoin nostaa verkkovuorovaikutuksen intiimimmäksi, sosiaalisemmaksi ja enemmän normien säännöstelemäksi kuin kasvokkaisen vuorovaikutuksen. (Joinson 2005, 22.)

Marjo Kuronen & Hannakaisa Isomäki (2010, 186) kirjoittavat, että sosiaalityössä asiakastyö perustuu suurelta osin kasvokkaiseen, asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutussuhteeseen. Verkkososiaalityössä vuorovaikutus sosiaalityöntekijän ja nuoren välillä tapahtuu verkon välityksellä ei-kasvokkaisesti, joten käytämme siitä nimitystä verkkovuorovaikutus. Tutkimuksessamme verkkovuorovaikutus jakautui nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan (kuvio 8) seuraavasti:



Kuvio 8. Verkkovuorovaikutuksen ulottuvuudet tutkimuksessamme nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan.

Nuorten vastauksissa nuorten ja sosiaalityöntekijöiden välisessä verkkovuorovaikutuksessa **anonyymiyden merkitys** korostui: he nostivat sen esille useaan otteeseen. Neljä viidestä haastatellusta nuoresta koki verkossa sosiaalityöntekijän lähestymisen helpoksi, koska yhteyden sosiaalityöntekijään on voinut ottaa anonyymisti. Usean tutkijan (ks. esimerkiksi Barak 2007, 972–973 & Joinson 2005, 23) mukaan verkko mahdollistaa omien asioiden ja salaisuuksien paljastamisen: valmius avautua omista henkilökohtaisista ja intiimeistä asioista koetaan anonymiteetin, silmäkontaktien vähäisyyden ja tietynlaisen näkymättömyyden vuoksi helpoksi. Myös Camilla Granholmin (2010, 176)

tutkimuksessa nuoret olivat kokeneet www-palvelun matalan kynnyksen paikaksi, jossa omista asioista puhuminen koettiin helpoksi. Tutkimuksessamme ainoastaan yksi nuori oli kokenut sosiaalityöntekijöiden lähestymisen vaikeaksi, oman ujouden ja asioiden arkaluontoisuuden vuoksi. Nuori 1 perusteli verkkososiaalityön palvelun käyttöä seuraavasti:

Kivempi välillä jutella muillekin kun kavereille, kun voi anonyymisti jutella ongelmista eikä oo pelkoo että niitä kerrotais kauheesti eteen päin (N1)

se on helppo keskustella jonkun kanssa anonyymisti just sellaisista asioista ja kysymyksistä joihin ois kynnys kysyä kasvotusten. ja just sillein että ei olisi ehkä jaksamista alkaa selvittää sitä sitten muuten.-- en lähtisi selvittää asiaa jos se ei olisi noin helppoa ja nopeaa. (N3)

Nuori 3 kuvaa edellä esitettyssä sitaatissa palvelun käyttöä nopeaksi ja helpoksi, ja lisää, että ilman näitä ominaisuuksia, hän ei olisi ryhtynyt asiaansa selvittämään. Tämä mielestämme kuvaa anonyymien verkkososiaalityön tarvetta. Esimerkki osoittaa myös sen, että todennäköisesti joku muukin nuori painiskelee sellaisten asioiden kanssa, joita ei itse kykene ratkaisemaan tai syystä tai toisesta halua keskustella niistä läheisten kanssa, eikä välttämättä tiedä mihin ulkopuoliseen tahoon voisi ottaa yhteyttä. Raskas tilanne voi lisäksi viedä voimia selvittämiseltä, mutta verkkopalvelu, jota on helppo lähestyä ja jossa asiaa voi selvittää anonyymisti, ei luultavasti kuormita nuorta henkisesti, vaan päinvastoin antaa voimia viedä asiaa eteenpäin.

hyvä että on tuommoinen mesta, josta voi kysyä jos tarvitsee johonkin asiaan apua, on sellainen pieni kynnys alottaa keskustelu. (N3)

Nuoret kokivat keskustelun verkossa sujuvaksi ja helpoksi. Yksi nuorista vertasi vuorovaikutusta verkossa helpommaksi kuin kasvokkaista vuorovaikutusta. Kaikki nuoret olivat käyneet kahdenkeskisessä keskustelussa useammin kuin kerran. Nuorten mukaan uudelleen keskusteluun menemisen syinä olivat yksinäisyys, sosiaalityöntekijän taito neuvoa ja lisäävun tarve. Keskustelemisen helppous verkossa nousee mielestämme tärkeään rooliin, kun puhutaan nuorten ongelmiin vastaamisesta ja nuorisososiaalityön

kautta nuorten tavoittamisesta. Kun nuori kokee keskustelun sosiaalityöntekijän kanssa helpoksi, hän hakeutuu helposti palveluun uudelleen, kuten seuraavasta nuoren vastauksesta tulee ilmi:

Suju ihan hyvin ja molemmat ymmärsi toisiaan. Oli tosi helppo jutella ja pysty kerton kaiken mitä mielenpäällä oli. - Se sai tulla uudestaan, kun se oli niin helppoo jutella ja koska ei ollu oikee ketää muutakaa kelle jutella. (N1)

Myös sosiaalityöntekijät olivat pääosin samoilla linjoilla nuorten kanssa keskustelun sujuvuudesta. Sosiaalityöntekijät kokivat, että keskustelu verkossa oli antoisaa ja kaiken kaikkiaan sujuvaa. Joitakin yksittäisiä kertoja oli ollut, jolloin nuorella oli ollut hankalaa ilmaista asiaa kirjallisesti. Tällöin sosiaalityöntekijän rooli korostui, ja vaati häneltä johdattelevia kysymyksiä. Yksi sosiaalityöntekijä koki nuorten olevan avoimia ja aktiivisia keskusteluissa.

Suvi Raitakari (2004, 38) on tutkimuksessaan tarkastellut moniammatillisten palaverien puhekulttuuria, jossa nuoren asema näyttäytyi toisarvoisena ammattilaisten puheen keskellä. Jaana Kivistön tutkimuksessa (2006, 84) osa nuorista tuotti samanlaista tietoa, että heitä ei oltu kuultu lastensuojeluprosessissa, eivätkä he olleet saaneet osallistua tarpeeksi omien asioidensa käsittelyyn. Tutkimuksessamme sosiaalityöntekijät näkivät, että verkkonuorisosiaalityössä nuorten toimintamahdollisuudet ovat laajat, koska nuori voi toimia itselle tutussa, omassa ympäristössä, nuori tulee vapaaehtoisesti keskusteluun, ja keskustelu etenee nuoren ehdoilla. Verkossa nuorella ei ole kasvojen menettämisen pelkoa, mikä myös edistää vuorovaikutusta. Täten voidaan sanoa, että nuorten osallisuus omien asioiden hoitoon on verkossa parempaa kuin kasvokkaisissa kohtaamisissa esimerkiksi lastensuojelussa. Lapsille ja nuorille osallistuminen omien asioiden hoitamiseen voi antaa kokemuksia siitä, että tuulee kuulluksi, omat mielipiteet ja ajatukset ovat arvokkaita ja asioihin voi vaikuttaa. Tältä pohjalta syntyneet suunnitelmat ja päätökset voi kokea ”omiksi” ja tämä on sinänsä voimaannuttavaa. (Oranen 2007, 11.)

jos mä ajattelen niitä nuoria joitten kanssa mä olin tekemisissä lastensuojelussa työskennellessäni niin enpä mä niitten suusta kovin montaa sanaa sen tapaamisen aikana ikinä kuullu. siinä oli vanhempi äänessä tai siinä oli sosiaalityöntekijä äänessä tai ohjaaja äänessä tai opettaja mutta ei koskaan se nuori. kun taas verkossa niin ku äänessä on just nimenomaan se nuori. et sä oot vaan se vastaanottava ja vähä niin ku takasi tietoa antava taho kun taas ehkä niin kuin kasvokkaisessa sosiaalityössä se menee just sillai että nuori on se, jolta kysytään ja sitte sille ei kuitenkaan välttä mättä anneta niin paljon tilaa. On se ihan eri juttu. (STT1)

Kuten edellä olevasta sosiaalityöntekijä 1:n esimerkistä voi päätellä, tutkimukseemme osallistuneella sosiaalityöntekijällä oli nuoren asemasta samoja kokemuksia kuin aikaisemmissa tutkimuksissa on esille tullut. Kirsi Juhila (2006, 216) kuvaa sosiaalityön kontrollitehtävää osana sosiaalityötä. Kontrollitehtävä kuuluu sosiaalityöhön silloin, kun ihmisen käyttäytyminen on haitallista hänelle itselleen, lähiyhteisölle tai yhteiskunnalle. Verkkososiaalityössä sosiaalityöntekijät kokivat toisaalta haasteena sen, että nuori voi toimia omilla ehdoillaan ja ovat kokeneet välillä olevansa kädettömiä kontrollimahdollisuuden puuttuessa lähes kokonaan. Sosiaalityöhön perinteisesti liitetyt hoivan ja kontrollin elementit tulee ottaa eri tavalla huomioon kuin kasvokkaisessa sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijä kertoi tällaisesta kokemuksesta:

-- että niinku ei ollu sujuvaa siinä mielessä, että saatto olla niin ku äkillisiä ne tilanteet, että jos ois kasvokkaisessa keskustelussa niin harvemmin se nuori poistuu ennen kuin antaa luvan poistua, mutta tota piti just varoa niitä sanojansa ja lauseitansa mitä sitten puhui ettei loukannu ikään kuin sitä nuorta tai pelottanu sitä niin ku pois. (STT3)

Tutkimuksessamme sosiaalityöntekijät näkivät eroa verkkovuorovaikutuksen ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen välillä. Sosiaalityöntekijät kokivat nuorten käyttämän netti kielen haasteellisena. Yksi sosiaalityöntekijä nosti esille, että keskustelussa on oltava hienovarainen ja ymmärrettävä milloin kannattaa lopettaa. Non-verbaalien eleiden ja ilmeiden puuttuminen vaikuttavat siihen, että sosiaalityöntekijän on oltava tarkempana omassa ilmaisussaan, väärinkäsitysten minimoimiseksi. Sosiaalityöntekijä 3 kertoi vuorovaikutuksen haasteellisuudesta näin:

nuori saattaa kirjottaa hyvin lyhyestikin niitä kommentteja, ettei aina tietysti tiedä milläkähän tuulella on tai mitäkähän se tolla tarkotti ja nuorilla on just semmonen oma kielensä niin paljon hymiöitä saatetaan käyttää ja kaikkea tämmöstä. (STT3)

Heidi Ristolainen ym. (2007, 278) kuvaavat, että kommunikaation ollessa tekstimuotoista, ei viestin lähettäjä kykene havaitsemaan vastaanottajan reaktioita, eikä näin ollen voi olla varma, kuinka viesti tulkitaan. Sosiaalisen vuorovaikutuksen tilannesidonnaisia vihjeitä ovat esimerkiksi kasvojen ilmeet, hymähtelyt ja äänenpainot sekä fyysiseen läsnäoloon liittyvät tekijät, kuten keskusteluetäisyys.

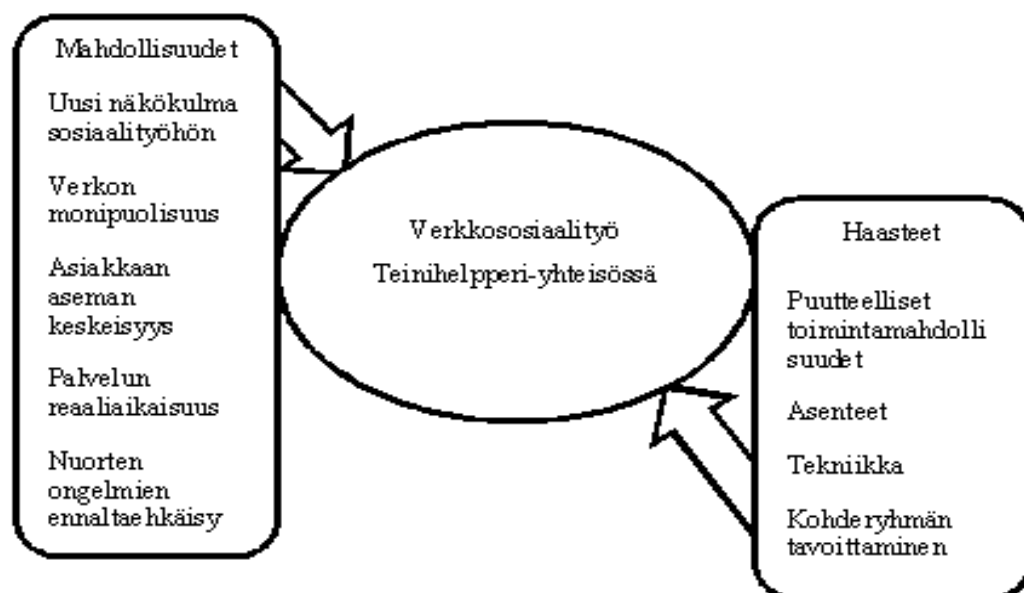
Jaana Kivistö (2006, 81–82) korostaa tutkimuksessaan sitä, että nuoret ovat hyvin sensitiivisiä työntekijöiden suhteen. Hänen (mt.) tutkimuksessaan tuli ilmi, että nuorten kanssa työskentely vaatii työntekijältä aktiivista läsnäoloa sekä sitä, että työntekijä osoittaa kunnioittavansa nuorta. Adam N. Joinson (2005, 24) ottaa esille esimerkin siitä, että ihmiset voivat hyvinkin valita kirjoittavansa intiimin kysymyksen omasta terveydestään anonymisti internetiin, kuin mennä suoraan lääkärin vastaanotolle asiasta keskustelemaan. Tätä voidaan verrata tutkimuksemme tuloksiin: nuoret esittivät verkkososiaalityöntekijöille kysymyksiä esimerkiksi omiin, meneillään oleviin lastensuojeluprosesseihin liittyen.

nuoret tulee tuonne, joilla on se oma lastensuojeluprosessi niin et niinku kysyy ihan semmosia asioita mitkä tietysti työntekijälle on itsestään selviä mut huomaa niis keskusteluissa tai oon huomannut niissä muutamissa keskusteluissa että että kuinka hankalia ne on oikeasti nuorille -- ja kuitenkin kuinka hankala niitä on kysyä siinä työntekijän kohtaamistilanteessa niin jotenkin niinku siinä kohtaa vois tätä tuoda enemmänkin niiden nuorten käyttöön jotka on jo tosiaan siinä prosessissa jollain tavalla. jotta ne nuoret myös niinku saisivat tietoa niistä omista oikeuksista ja omasta tilanteesta et ehkä niinku just osallistaa sen oman tilanteen herruuteen tavallaan niin ku sen tiedon niinku, koska ei sitä työntekijä välttämättä edes ymmärrä mitä se lapsi ei just siinä tilanteessa ymmärrä. (STT1)

Sosiaalityöhön liittyvät termit, käytänteet ja lainsäädäntö ovat sosiaalityöntekijöille itsestään selviä, mutta nuorelle ne ovat usein kaikkea muuta. Tämä tuli esille myös edellisessä, sosiaalityöntekijä 1:n sitaatissa.

6.3 Verkkososiaalityön haasteet ja mahdollisuudet nuorisososiaalityössä

Sosiaalityöntekijät kokivat verkkososiaalityön hyödylliseksi ja toimivaksi, mutta näkivät siinä myös puutteita. Verkkososiaalityön haasteita ja mahdollisuuksia pohtiessaan sosiaalityöntekijät nostivat esille monenlaisia huomionarvoisia asioita. Esittelemme ne seuraavassa kuviossa (kuvio 9):



Kuvio 9. Verkkososiaalityön haasteet ja mahdollisuudet sosiaalityöntekijöiden mukaan.

Puutteellisiin toimintamahdollisuuksiin nousi aineistosta puuttumisen vaikeus lastensuojelullisissa asioissa, yhteistyöverkostojen ja resurssien vähäisyys. Lisäksi **keskusteluajan rajallisuus ja asenteet** verkkososiaalityötä kohtaan nähtiin haasteina. Ratkaisevaksi tekijäksi sosiaalityöntekijöiden mukaan muodostuu tulevaisuudessa se, miten esimerkiksi sosiaalitoimi verkkososiaalityöhön suhtautuu.

se että näkeekö tai tavallaan, kun on totuttu tekemään sosiaalityötä tietyllä tavalla niin, niin sitten että osais nähdä niitä mahdollisuuksia miten muullakin tavalla sitä vois tehdä, kuitenkin nuoret on siellä verkossa, et niitä on siellä kuitenkin hyvä kanava tavoittaa. (STT2)

Uudet sovellukset edellyttävät sosiaalityön ammattilaisilta uudenlaista osaamista, muutumiskykyä ja ennakkoluulotonta asennetta (Pohjola ym. 2010, 11). Informaatioteknologian voidaan ajatella uhkaavan sosiaalityöhön liitettyjä perinteisiä arvoja ja toimintatapoja; tämä voi selittää sitä, miksi sosiaalialalla informaatioteknologian soveltaminen on ollut vähäistä. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 43). Verkkososiaalityön tarkoituksena ei kuitenkaan ole korvata perinteistä sosiaalityötä, vaan toimia osana sosiaalityön kenttää. Verkkososiaalityön kehittäminen edellyttää ennakkoluulojen murtamista ja palvelun markkinointia perinteisen sosiaalityön kentällä. Kuten tutkimuksessamme aiemmin tuli esille, tekniikka ei näyttele pääroolia verkkososiaalityössä ja on varmasti kaikkien työntekijöiden hallittavissa. Sosiaalityöntekijät näkivät **tekniikan haasteena** siinä mielessä, että usein sen kanssa oli joitakin ongelmia: esimerkiksi IRC-gallerian sivusto kaatui tai huoltokatkokset häirttasivat palvelun toimimista.

Yhdeksi suureksi haasteeksi työntekijöiden mukaan muodostui se, etteivät palvelun kohderyhmä, eli **nuoret, ole oikein löytäneet palvelua** sekä hankemuutosten vuoksi keskeisimmän yhteistyökumppanin Netarin kanssa yhteistyön keskeytyminen IRC-Galleriassa keväällä 2011, vaikeutti palvelun löytämistä edelleen. Sosiaalityöntekijät nostivat esille sen, että hankkeen mainostaminen oli ollut vähäistä, ja jäänyt pitkälti suunnitteluasteelle. Sosiaalityöntekijä 2 kuvasi myös verkkotyöskentelyn ajankohtaisuutta ja suunnittelun tarvetta, koska toimijoita verkossa on paljon. Hänen mukaansa vaatii miettimistä, millaista palvelua siellä kannattaa tarjota:

meijän hanke on niin pieni-- vaatis enemmän semmosta volyymia niinkö meijänkin viraston puolesta.-- ja sitten jonku semmosen kanavan mitä kautta me oltais tunnetumpia --kehittämistä vaatii, mutta ajatuksena hyvä. (STT2)

Nuorten tavoittamisesta verkossa ilmeni sosiaalityöntekijöiden kesken eriäviä mielipiteitä. Toinen sosiaalityöntekijä oli sitä mieltä, että nuoret päinvastoin hakeutuvat mielel-

lään aikuisten seuraan verkossa ollessaan ja toinen sosiaalityöntekijöistä oli huolissaan nuorten kaikkoamisesta aikuisten ulottumattomiin. Hän perusteli ajatustaan seuraavasti:

[Nuoret] ovat ikään kuin kadonneet sieltä missä ne aikuiset yrittää järjestää jotakin toimintaa (STT1)

Edellä oleva sosiaalityöntekijä 1:n sitaatti kertoo siitä, että palvelun tarjoajien on pysyttävä kehityksessä mukana, ja toisaalta hyväksyttävä se, että verkossa ne tilat, joissa nuoret ovat aikaisemmin viettäneet aikaa, ovatkin yhtäkkiä poissa muodista. Katri Ylönen (2010, 2) huomauttaa, että verkko työmuotona elää jatkuvassa muutoksessa, jolloin uusia palveluja syntyy ja toiset vanhenevat. Tästä syystä on tärkeää pysyä mukana verkopalveluiden kehityksessä, ja olla näin kartalla myös kansainvälisistä trendeistä ja kehityksestä. Ajattelemme niin, että sosiaalityöntekijöiden ei tulisi olla liian varovaisia ja jättää menemättä nuorten areenoille sen pelossa, että nuoret eivät enää tule sinne. Pysyvien aikuiskontaktien jo pelkkä lähellä ja saatavilla olo usein riittää, jolloin nuori voi tarvittaessa ottaa sosiaalityöntekijään kontaktia. Jos arastellaan liikaa, sosiaalityöntekijän ammatti ja työnkuva jää nuorille tuntemattomaksi, ja palvelu hyödyntämättä.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan kahdenkeskisten keskustelujen kesto vaihteli puolesta tunnista kahteen tuntiin. Sosiaalityöntekijät olivat sopineet keskenään 45 minuutin keskustelurajoituksesta huomattuaan sen tarpeellisuuden. Rajaamisen kautta sosiaalityöntekijät pyrkivät varmistamaan, etteivät nuoret takerru työntekijöihin, vaan tarpeen mukaan syvällisempi työ tapahtuu reaali maailmassa. **Ajan rajallisuus** asettaa haasteita muun muassa luottamuksen syntymiselle, ja puuttumiselle lastensuojelullisissa asioissa, sekä ylipäättään asiakassuhteen rakentamiselle. Jäimme miettimään nuorten mahdollisuuksia reaali maailman palveluissa; kuinka nopeasti palveluihin pääsee ja minkälaisia palveluita oikeastaan on olemassa. Toisaalta nuorten puheenaiheiden arkaluontoisuus ei välttämättä saa nuorta hakeutumaan reaali maailman palveluihin. Herääkin kysymys siitä, voisiko verkkotyöskentelyä kuitenkin kehittää myös terapiamaisempaan muotoon ja sallia nuorten tarve pidempään asiakassuhteeseen? Tällainen työskentely vaatisi toki lisäresursseja onnistuakseen.

Verkkososiaalityön mahdollisuuksista keskeisimpiä olivat työntekijöiden mukaan verkopalvelun tuoma uusi näkökulma sosiaalityöhön, verkon monipuoliset hyödyntämismahdollisuudet asiakastyössä, asiakkaan aseman keskeisyys, palvelun reaali aikaisuus ja

nuorten ongelmien ennaltaehkäisy (ks. kuvio 9). Nuorten ongelmien ennaltaehkäisy on mielestämme verkkososiaalityön tärkein tavoite ja mahdollisuus. Nuorten tilanteisiin ajoissa puuttuminen ja neuvominen voi ehkäistä nuoren tilanteen problematisoitumisen.

varmaan semmonen ajoissa puuttuminen ja sitten ylipäättänsä kontaktin saaminen siihen nuoreen saa niin ku nopeestikin semmosen hyvän suhteen luotua. (STT3)

Sosiaalityöntekijät näkivät verkossa olevan paljon **mahdollisuuksia sosiaalityön tekemiseen uudella tavalla**. Sosiaalityöntekijä 1. miettii asiaa näin:

että jos sä mietit niitä muksuja jotka tuolla lastensuojelussa on ni ne ei ihan varmasti siinä tilanteessa, mut jos niillä on joku muu, semmonen, jos niille vaikka annettais semmonen, et hei jos sulla jäi tästä jäi vielä jotakin kysymyksiä mieleen tai tulee myöhemmin kysyttävää, ni sä voit mennä vaikka anonymisti kysyyn tähän ja tähän chattiin silloin ja tällöin, ni se vois olla vaikka yks mahdollisuus. (STT1)

Palvelun reaaliaikaisuus mahdollistaa verkkososiaalityössä nopean kontaktin asiakkaan kanssa. Reaaliaikaisuus myös mielestämme helpottaa vuorovaikutusta työntekijän ja asiakkaan välillä, verrattuna kysymys-vastauspalstaan, mahdolliset väärinkäsitykset pystyy heti korjaamaan reaaliaikaisesti. **Asiakkaan aseman keskeisyys** puolestaan näkyy parempana asiakaspalveluna. Yksi sosiaalityöntekijä korosti avoimuuden merkitystä, joka varmasti on keskeinen elementti asiakkaan asemasta puhuttaessa. Verkkososiaalityössä asiakkaalla on myös valtaa enemmän käytettäväänään. Asiakas on verkossa toimiva subjekti, jolla on mahdollisuus vaikuttaa keskustelun kulkuun verkkososiaalityöntekijän kanssa.

Sosiaalityöntekijät näkivät verkkososiaalityöllä olevan **mahdollisuuksia parantaa sosiaalityöntekijän työnkuvaa**. Joskus nuorten käsitykset sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöistä ovat puutteellisia ja vääristyneitä, näin ollen näihin kysymyksiin vastausten antaminen ja nuorten tiedon lisääminen on verkossa mahdollista.

Ja sitten myös ehkä jonkin verran myös semmosta luottamusta siis että et mekin ollaan kuitenkin ihan vaan normaaleja me sosiaalityöntekijät eikä vaan niitä hirmutyöntekijöitä.(STT3)

Maijaliisa Rauste-von Wrightin ym. (1986, 66) tutkimukseen osallistuneille nuorille sosiaalityöntekijän tapaaminen oli lisännyt nuorten tietoisuutta sosiaalityöntekijän työstä, mutta se ei ollut vaikuttanut negatiiviseen asennoitumiseen sosiaalityöntekijää kohtaan. He (mt.) muistuttavat kuitenkin, että nuoret joutuvat usein pakon sanelemana sosiaalityöntekijän luokse, joka on omiaan luomaan negatiivista ilmapiiriä. Verkossa sosiaalityön asiakkuus on nuorelle vapaaehtoista, jolloin tietojen vastaanottaminen voi olla helpompaa ja asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde voi olla positiivisempi. Positiivinen suhde verkkososiaalityöntekijän kanssa voi helpottaa nuoren hakeutumista myös reaali maailmassa sosiaalityöntekijän luokse. Näin ollen voidaan mielestämme ajatella, että verkossa sosiaalityöntekijällä voi olla merkittävä rooli sosiaalityöntekijän imagon parantamisessa nuorten keskuudessa. Jotkut stereotypiat voivat kuitenkin elää pitkään ja sitkeästi. Verkossa nuoria olivat kiinnostaneet sosiaalityöntekijöiden toimintatavat tietyissä tilanteissa, ja yksi nuorista oli kysynyt sosiaalityöntekijältä syyttelevästi, miksi sosiaalityöntekijä oli vienyt hänen kaverinsa.

6.4 Verkkososiaalityön kehittäminen

Tutkimustuloksissamme näkyi nuorille tarjottavan verkkopalvelun keskeneräisyys: sen ollessa verrattain uusi, kehittämisen paikkoja on sosiaalityöntekijöiden mukaan paljon. Seuraavassa kuviossa esittelemme keskeisimmät kehittämisen paikat nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan:



Kuvio 10. Verkkososiaalityön kehittäminen nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan.

Palvelun kehittämisen paikkoina sosiaalityöntekijät näkivät yhteistyön ja palveluiden laajentamisen, resurssien lisäämisen ennaltaehkäisevään työhön ja palvelun markkinoinnin. Yhteistyön laajentumista toivottiin niiden toimijoiden kanssa, jotka internetissä jo ovat ja palvelun laajentamisen mahdollisuutena nähtiin yhteistyötahojen sivuille reaaliaikaisen ”chattipalkan” laittamista. Julkisen sektorin mukaan saaminen, koulut ja kunnat, nähtiin myös tärkeänä. Yksi sosiaalityöntekijä toivoi panostusta ennaltaehkäisevään työhön, sillä varhaisessa vaiheessa eteenpäin ohjaaminen veisi painetta pois korjaavista palveluista. Sosiaalityöntekijä 1:n mukaan palvelun markkinoinnin tarpeellisuus korostui erityisesti.

et jos esimerkiksi jossain sosiaalivirastoissa lastensuojeluissa öö, vaikka vaikka tota laitoksissa tai koulukodeissa tällstä palvelua mainostettais niin sithän sen vasta näkis, et niinko tälle on oma tietty kohderyhmänsä olemassa vaikka tällaselle palvelulle (STT1)

Sosiaalityöntekijät pohtivat työn juurruttamisen keskeisyyttä ja toiminnan koordinoitua hankkeen jälkeen sekä yhteistyökumppaneiden mukaan saamista laajemmin koko maas-

sa. Pekka Karjalaisen ja Pirjo Sarvimäen (2005, 51–52) mukaan mahdollisuudet nuorisosaalityön kehittämiseksi ovat olemassa, jos lähdetään liikkeelle yhtä aikaa sekä uusia työmuotoja kehittäen että olemassa olevia palveluja hyödyntäen. On tärkeää puuttua tehokkaasti niiden moniongelmaisten nuorten tilanteisiin, jotka ovat olleet tähän saakka väliinpuotoajia palvelujärjestelmässämme tai eivät ole olleet minkään tuen tai etuuden piirissä. Keskeistä tässä on sosiaalityön tai projektin rooli paikallisena palvelujen koordinoijana. Tutkimuksessamme sosiaalityöntekijät näkivät tärkeänä, että julkiset palvelut avautuisivat verkkoon paremmin. Seuraava sosiaalityöntekijä 3:n vastaus kuvastaa uskoa siihen, että verkkososiaalityöllä on tulevaisuudessa mahdollisuuksia myös kunnissa:

toisaalta tää nyt on kauheen tämän päivän trendi tää netti että jotenkin tuntuu aika hankalaltakin tai jotenkin ihmeelliseltä jos ne yhtäkkiä loppuis kokonaan et sitä ei nyt enää millään tavalla jatkettais hankkeena eikä kunnissa että kyllä mä ainakin uskon, että ehkä se tulee hitaasti, niin ku sosiaalipalveluissa yleensäkin kaikki tämmöset uudistukset mitä nyt tulee mutta että kyllä varmaan ainakin jollakin tasolla luulen että kunnatkin ottaa sosiaalityötä, verkkososiaalityötä nimenomaan niin ku käyttöön. Se vaan että aikaa se varmaan vie. (STT3)

Palvelun käytäntöön juurruttamisen tulisi lähteä kuntatasolta, sieltä missä valtaosa sosiaalityöntekijöistä työskentelee. Verkkososiaalityö työmuotona on herättänyt haastattemiemme sosiaalityöntekijä 1:n mukaan kiinnostusta ja ihmetystä sosiaalityöntekijöiden parissa:

lapsen ääni kumppani hankkeessa missä ollaan sitte kokeiltu näitä työvälit neitä niin kyllä sen huomaa et työntekijät on ihan sillee, et ai voiks tälleeki tehdä, voisko tätäki käyttää että mut sitten se kuitenkin ei oo ehditty ottaa sitä sillä tavalla vielä, mutta sitten tosiaan niin ku semmonen suhtautuminen taas on osalla on ollu, että totta tätäki vois käyttää. (STT1)

Yksi sosiaalityöntekijä nosti esille sosiaalityöntekijöiden kouluttamisen verkkomaailmaan, jotta verkkososiaalityötä voidaan jatkossa kehittää. Debra Parker-Oliver ja George Demiris (2006, 129) korostavat samaa asiaa: jotta tietoteknisiä palveluja sosiaalialalla voidaan kehittää, edellyttää se sosiaalialan koulutukselta panostamista informaatioteknologiaan. Erityisen tärkeää on sosiaalityöntekijöiden tietoteknillisen osaamisen parantaminen. Tietotekniikan asiantuntijoiden ja sosiaalityöntekijöiden osaamisen yh-

distämisellä voidaan saada uusia innovatiivisia työskentelytapoja asiakkaiden hyväksi. Sosiaalityön on tulevaisuudessakin oltava kustannustehokasta. Tietotekniikan hyödyntäminen on osa kustannustehokasta sosiaalityön tulevaisuutta. Lapin yliopiston SIMO-maisterikoulutusohjelma on vastannut informaatioteknologian ja sosiaalityön yhdistämisen haasteeseen. Koulutuksessa teknologia pyritään ottamaan haltuun sosiaalityön työvälineenä. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 45; Parker-Oliver & Demiris 2006, 132–133.)

Myös Bob Sapey (1997, 803, 805–807) on nostanut esille sen, että sosiaalityöntekijöiden tulee tulevaisuudessa pystyä käyttämään tietotekniikkaa apuna työssään, koska tietotekniikka voi nopeuttaa ja tehostaa työskentelyä. Tietoteknisten välineiden kehittämisessä pitäisi olla mukana sosiaalityöntekijöitä, jotta välineistä tulisi toimivia. Käyttämisen kannalta on tärkeää, että sosiaalitoimiston johto ja työntekijät osaavat käyttää välineitä. Täytyy huomioida, että eri työntekijöiden tietotekniset taidot voivat vaihdella suuresti. Sosiaalityön koulutuksessa olisikin tärkeää huomioida myös opiskelijoiden tietotekninen osaaminen ja panostaa siihen. Brian E. Perron ym. (2010, 67) kirjoittavat kuitenkin, että vaikka sosiaalityön kirjallisuuteen ja opetussuunnitelmiin on alettu huomioida tietotekniikan tuomat mahdollisuudet, sitä ei ole kuitenkaan huomioitu riittävästi. On tärkeää, että sosiaalityöntekijät kykenevät vastaamaan teknologian muutoksiin omalta osaltaan. Jo pelkästään yhteistyön tekeminen eri toimijoiden, kuten terveydenhuollon viranomaisten kanssa edellyttää myös sosiaalityöltä tietoteknistä osaamista.

Mikko Oranen (2007, 4) pahoittelee sitä, että lasten ja nuorten tarpeita määrittämässä ovat yleensä aikuiset ammattilaiset: viranhaltijat, tutkijat, kehittäjät ja konsultit. Yksi sosiaalityöntekijä pohtikin, miten nuoret saisi mukaan kehittämiseen.

ne olis niin innokkaita varmasti ja tota niin niiltä sais parhaimmat ideat, mut se on jotenkin älyttömän vaikeeta miten sen sitten saa mainostettua sillä tavoin ,että tulkaapa nyt meidän kans mukaan tekemään tätä palvelua, aina pitäis olla tavallaan joku porkkana siinä sitten. (STT3)

Tutkimusta tehdessämme huomasimme nuorten vastauksista, että nuoret osallistuivat mielellään tutkimukseemme. Näin ollen voisi ajatella, että nuorten mukaan saaminen palvelun kehittämiseen ei olisi välttämättä vaikeaa.

Tää on aika kiva tällänen gradu työtä varten oleva haastattelu, saa nuoret kertoo omia mielipiteitään just tälläsistä asioista, kun nuoriahan tää teini helpperi juttu kuitenkin koskee. (N2)

kiva että sain olla avuksi (: (N3)

Tutkimuksessamme nuoret suhtautuivat positiivisesti verkkososiaalityöntekijöihin. Myös Jaana Kivistön tutkimuksessa (2006, 82) nuoret suhtautuivat myönteisesti ammatiauttajiin. Syynä tähän hän näkee sen, että nuoret ovat löytäneet itselleen tärkeitä työntekijöitä, joiden myötä he ovat kokeneet saaneensa arvostusta ja heille on tullut tunne siitä, että heitä halutaan auttaa.

helpperit osaa oikeesti auttaa hyvin, ainaki omakohtaset kokemukset niin on osottanu :) (N2)

Tutkimuksessamme nuoret kokivat palvelun sinänsä hyvänä, mutta kokivat informaation puutetta palveluun liittyen ja kaipasivat enemmän mainostamista ja tiedottamista asiasta. Nuoret ehdottivat mainostamista sosiaalisessa mediassa, kuten facebookissa, IRC-galleriassa ja iltalehden nettiversiossa. Eräs nuori ehdotti palvelusta kertovien esitteiden viemistä nuorisotaloille. Nuoret perustelivat mainontaa internetissä ja nuorisotalolla sillä, että siellähän ne nuoret ovat.

no ehkä pitäis tiedottaa asiasta vähä enemmän, ku niin harva loppujen lopuks siitä mitään tietää. mutta muuta ei varmaan oo -- (N2)

Petri Kinnunen (1998, 85–86) tuo tutkimuksessaan esille sen, että iso osa kansalaisista ei tunne hyvinvointipalveluja, ja eivät siksi osaa muodostaa niistä mielipidettä tai ottaa asiaan kantaa. Tietämättömyys saa ihmiset epäilemään ja hyvinvointipalvelutuottajia kohtaan esiintyy kritiikkiä muun muassa tiedon saannin vaikeudesta ja tiedottamisen huonoudesta. Tämä havainto tukee osaltaan myös meidän tutkimuksemme tuloksia: sosiaalityöntekijät olivat kokeneet, että vaikka nuoria toisaalta on palvelun kautta tavoitettu, on pimentoon jäänyt sellainen ryhmä nuoria, joiden kohdalla todellinen ennaltahäikäisevä työ voisi toteutua. Niin kuin nuori 2 yllä olevassa esimerkissä kertoo, harva

nuorista tietää kyseessä olevan palvelun olemassaolosta, jolloin palvelun piiriin hakeutuminen koskee vain hyvin pientä joukkoa nuoria. Kuten nuori 2 ehdottaa, koulut ja nuorisotalot, ja muut reaali maailman nuorten areenat, tulisi ottaa palvelusta tiedotettaessa käyttöön.

7 SOSIAALINEN TUKI VERKKOSOSIAALITYÖSSÄ

7.1 Sosiaalisen tuen muodot verkossa

Verkkososiaalityöstä saatava sosiaalinen tuki näyttäytyi tutkimuksessamme laajana. Tässä luvussa vastaamme tutkimuskysymykseemme kaksi: millaista sosiaalista tukea nuoret voivat verkosta saada. Tutkimustuloksissamme olivat läsnä kaikki neljä sosiaalisen tuen muotoa. Näin ollen voidaan sanoa, että verkossa nuorten on mahdollista saada monipuolista sosiaalista tukea. Ainoastaan nuorten vastauksista ei noussut esille materiaalsen tuen muoto. Seuraavassa taulukossa esittelemme tutkimustuloksissa esille tulleet sosiaalisen tuen muodot.

Taulukko 2. Sosiaalisen tuen muodot tutkimuksessamme nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mukaan.

<i>Sosiaalisen tuen muoto</i>	<i>Nuoret</i>	<i>Sosiaalityöntekijät</i>
<i>Emotionaalinen</i>	Apua Tukea Mielialan nousua Luottamusta	Henkinen tukeminen Kuunteleminen Lisäkysymykset Kannustaminen Rohkaiseminen Luottamus sosiaalityöntekijöihin
<i>Informatiivinen</i>	Neuvoja	Konkreettiset neuvot/neuvonta Yhdessä asioiden pohtiminen Ohjaus Tiedon anto Sanoittaa nuorelle prosessia Saaneet tietoutta palveluista ja uusista toimintamalleja Olemalla aikuinen
<i>Materiaalinen</i>	-	Aikuisen läsnäolo Antamalla aikaa
<i>Arviointi</i>	Sai uusia näkökulmia/ sai ajattelemaan asioita	Positiivisen palautteen anto Tuen vastavuoroisuus

Nuorten vastauksissa kuvastuvat erilaiset sosiaalisen tuen muodot, joita he olivat sosiaalityöntekijöiltä saaneet. Osalla nuorista tuen saannin muodot sekoittuivat ja nuori saattoi saada eri tuen muotoja yhtä aikaa. Useissa tutkimuksissa on kuvattu sosiaalisen tuen puskurivaikutuksesta stressiä vastaan. On huomattu, että stressin kokemiseen vaikuttaa se, onko yksilö saanut sosiaalista tukea ja millaista sosiaalista tukea on saatavilla. (Dunkel – Schetter & Bennet 1990, 284; Cauce ym. 1990, 80.) Brian L. Wilcox & Eric M. Vernberg (1985, 4) kirjoittavat, että James S. Housen (1981)²⁰ mukaan selviytymisen stressaavista tilanteista tekee usein helpommaksi luottamuksen viestittäminen, rauhoittelu, rakkaus, empatia ja välittäminen, jotka ovat emotionaalisen sosiaalisen tuen elementtejä.

Nuorten vastauksissa korostui emotionaalinen ja informatiivinen tuki. Neljä viidestä tutkimukseemme osallistuneista nuorista oli saanut neuvontaa, joka on informatiivista tukea. Emotionaalista tukea oli saanut kolme viidestä nuoresta. Haastattelumme perusteella, **emotionaalisen tuen** saaminen on näkynyt mielialan nousuna, empatian ja tuen saamisena.

No siis mieli tyhjeni ja tuli parempi mieli, kun sai ajatuksia kerrottua jollekin :) (N1)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan nuorta voi **tukea emotionaalisesti** verkossa kuuntelemalla, esittämällä lisäkysymyksiä, kannustamalla, rohkaisemalla ja aikuisen näkökulman esille tuomisella. Peggy A. Thoitsin (1985, 57–58) mukaan turvallisuuden tunne, kuuluminen johonkin, rakkaus ja arvostus ovat emotionaalisen tuen ulottuvuuksia. Turvallisuuden tunne tulee ihmiselle sitä kautta, kun hän tietää mikä hänen roolinsa on tässä yhteiskunnassa ja ihmissuhteissa. Yksi sosiaalityöntekijä painotti sitä, että keskustelun lopussa oli hyvä rohkaista nuorta kannustavilla kommentteilla, jolla hän pyrki välittämään sitä, että nuorta oikeasti kuunneltiin.

²⁰ House, James S. 1981: Work, stress and social support. Reading, Mass. Addison-Wesley.

sit ihan niinku kannustamalla siinä, et jos nuori vaikka silleen kertoo, et sillä on hirveen paha olo ja se ei halua puhua siitä kellekään ja kaikki on turhaa niin tavallaan rohkasta ja neuvoa siinä et yleensä se puhuminen auttaa ja et sitte kun saa sen aikuisen ammatilaisen tukea siihen kasvotusten niin niillä alkaa ne ongelmatkin siitä selviämään et ei kannata jäädä niitä yksin vaan miettimään -- (STT2)

Emotionaaliseen tukeen liittyvä luottamus näkyi nuorten vastauksissa vahvasti. Kolme viidestä nuoresta kertoi sosiaalityöntekijälle kaikki mielenpäällä olevat asiat. Kertomatta jättämisen syitä olivat toisella nuorella asioiden jo hoidossa oleminen, ja toisella nuorella asiat olivat sellaisia, joista ei uskoudu kenellekään.

luotan aika pitkälti sosiaalityöntekijöihin ja ko. sossu vaikutti todella paljon samantalaiselta kuin oma lastensuojelun sossuni. (N4)

Nuoren luottamuksen saavuttaminen ja sitä kautta hänen huolistaan ja murheistaan perille pääseminen saattaa vaatia aikaa, jota mikään työskentelytekniikka tai oikeat kysymykset eivät välttämättä voi jouduttaa. (Smith 2007, 58.) Eräs tutkimukseemme osallistunut nuori kertoi luottamuksen vaikeudesta, ja halusi pitää tietynlaista etäisyyttä sosiaalityöntekijään, ettei hänen henkilöllisyytensä paljastuisi.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan luottamusta pystyy rakentamaan verkossa, mutta tietyn ehdoin. Myös Jaana Kivistön tutkimuksessa (2006, 80) luottamus nousi yhdeksi keskeiseksi teemaksi. Jotta nuori voi puhua omista asioistaan, sosiaalityöntekijään pitää voida luottaa. Sosiaalityöntekijöiden haastattelujen perusteella luottamuksen syntyminen riippuu keskustelijoista, luottamusta luodaan yhdessä nuoren kanssa keskustellen ja se rakentuu vaiheittain. Luottamuksen rakentaminen nähtiin ainoana keinona sosiaalityöntekijälle päästä kunnolliseen työskentelyyn nuoren kanssa, kuten seuraavasta sosiaalityöntekijä 2:n vastauksesta voi huomata:

no jos ei tiedä nimimerkkiäkään, niin eikä mitään niin sitten sitä on kyllä tosi vaikee, niin ku ihan sen perusteella tehä mitään lastensuojeluilmoitusta, mutta ainahan kannattaa yrittää kertoa sille nuorelle, että mulla on huoli susta ja yrittää saada tietää sitä luottamuksen kautta sitä asiaa saada selvitettyä. (STT2)

Luottamus näkyy sosiaalityöntekijöiden mukaan muun muassa konkreettisesti nuoren uudelleen tulemisena keskusteluun.

on ollu semmosia samoja nuoria jotka siellä käy, ja tota noin, käy uudestaan ja uudestaan -- ja se on saattanut olla aika pitkällinenkin prosessi ennen kuin se nuori on esimerkiksi antanut jotain tietoja itsestään, mutta pikkuhiljaa kuitenkin on näin tapahtunut ja sitten loppupeleissä on tehty lastensuojeluilmoitus ja vaikka yhteistyössä sen nuoren kanssa. Kyl sitten selkeesti tälläisestä prosessista vois päätellä että se [luottamuksen saavuttaminen] on myös mahdollista, ei tavallista, mutta mahdollista. (STT1)

Vaikka keskustelut ovat luottamuksellisia, sosiaalityöntekijää sitoo velvollisuus lastensuojelulain mukaan viedä asiaa eteenpäin, mikäli huoli alaikäisen nuoren tilanteesta on suuri. Lastensuojelulaki (13.4.2007/417) asettaa omat haasteensa verkossa työskentelylle. Erityisesti korostuu sosiaalityöntekijän ammattitaito arvioida nuoren tilannetta, mikä ei välttämättä ole helppoa verkossa.

jotenkin se pitää, ja piti aika nopeestikin kertoo nuorelle että jos ne vaikka kysy vaikka saatto tulla muutama semmonen nuori joka kysy heti alussa, että kuinka luottamuksellista tää on, ni sit eihän siinä voi valehdella ettei me kellekkään kerrota koska se ei pidä paikkaansa -- ja tehtiin selväksi ettei me niin ku automaattisesti ja saman tien vaan yhdessä keskustellen pyritään niin ku luomaan semmosta luottamuksellista suhdetta. (STT3)

Brian L. Wilcox & Eric M. Vernberg (1985, 6-7) viittaavat artikkelissaan muun muassa James S. Housen (1981)²¹ ajatuksiin siitä, että informatiivinen tuki (neuvot, ohjeet, tieto) puolestaan voi lisätä selviytymistä aktivoimalla tiedollisia tai käyttäytymiseen liittyviä selviytymistä, joka taas saattaa lisätä stressin vastustuskykyä, ohjata toisaalle epäsopevia selviytymiskeinoja ja tuloksena on kyky sietää enemmän stressiä. Nuorten haastattelujen perusteella **informatiivinen tuki** näyttäytyi konkreettisten neuvojen muodossa, kuten ohjaamisena reaali maailman palveluihin, viranomaisen luokse.

²¹ House, James S. 1981: Work, stress and social support. Reading, Mass. Addison-Wesley.

no siis kun kerroin, mitä ongelmii meillä kotona on, ja musta oli tehty myös lastensuojeluilmoitus, niin se neuvo ottaan yhteyttä kunnan puolelle siihen työntekijään joka hoiti mun asioita ja lastensuojelutarpeen selvitystä. (N2)

Sosiaalityöntekijöiden haastattelujen mukaan **informatiivinen tuki** kahden keskisessä keskustelussa voi olla konkreettisia neuvoja tai neuvontaa, ohjausta, tiedon antoa ja hakua. Neuvonta tarkentui yhden sosiaalityöntekijän mukaan ristiriitojen selvittämiseksi yhdessä nuoren kanssa, tiedon anto tarkoitti esimerkiksi lastensuojeluprosessin sanoittamista nuorelle, sekä tiedon antoa palveluista ja uusia toimintamalleja. Sosiaalityöntekijä 1 kuvasi neuvonnan merkityksellisyyttä seuraavasti:

Jonkun kanssa asioiden yhdessä pohtiminen, se on varmaan on aika monelle nuorelle saattaa olla sillai merkittävääkin, jos ei niillä vaikka oo kotona mahdollisuutta-- (STT1)

Seuraavasta sosiaalityöntekijä 1:n vastauksesta ilmenee, etteivät nuorten ongelmat välttämättä aina ole suuria, jolloin sosiaalityöntekijän keskustelutaidolla voi löytää nuorelle uusia näkökohtia tämän ongelmiin.

-- ja ehkä jotenkin nyt tää kun usein moni sanoo, täällä työntekijöistä tuntuu siltä, että nuorilla on niin mustavalkoinen se maailmankuva, ni jotenkin et yrittää sellasta vähä niinku monipuolisempaa näkemystä antaa siihen ja just tällai vähän niin ku kysymyksiäkin esittää mitkä, mitä se nuori ei välttämättä ite oo ymmärtänyt kysyä jossain asiassa. (STT1)

Materiaalinen tuki näkyi tutkimuksessamme sosiaalityöntekijöiden mukaan aikuisen läsnäolona, kuuntelemisena, ajan antamisena nuorille sekä keskusteluajan rajaamisena. Brian L. Wilcox & Eric M. Vernberg (1985, 7) tuovat esille muun muassa James S. Housen (1981)²² määritelmän materiaallisen tuen vaikutuksista: esimerkiksi raha, tehtävässä avustaminen tai suora interventio tuen saajan puolesta voivat vähentää stressaavis-

²² House, James S. 1981: Work, stress and social support. Reading, Mass. Addison-Wesley.

ta tilanteista selviämisen taakkaa tai muuttaa jopa stressin luonnetta. Sosiaalityöntekijöiden mukaan verkkotyöskentelyssä on mahdollista mennä syvälle, mutta tavoitteena ei ole antaa terapiaa, koska työ on enemmän rajapinnassa oloa ja ennaltaehkäisevää, ja tavoitteena on mahdollisimman nopea puuttuminen. Tämän vuoksi ajan rajaaminen oli sosiaalityöntekijöiden mukaan tarpeellista.

Niin onhan siinä sitten se, ajan rajallisuus ja se tosiaan et ei me voida sillai tehdä niinku mitään terapiaa verkossa antaa eikä se sitä nuortakaan palvelis enää, että et sitte jos on niin ku tarve semmoselle syvällisemmälle kontaktille ja isompi avun tarve niin sit sen täytyy tapahtua niissä reaali maailman palveluissa. (STT2)

Kaksi nuorta oli saanut sosiaalityöntekijältä **arviointitukea**, palautteen annon muodossa, kun sosiaalityöntekijä oli nuoren kanssa yhdessä pohtinut nuoren tilanteeseen vaihtoehtoja. Seuraavissa sitaateissa nuori 4 ja nuori 2 tuovat molemmat esille asioiden jakamisen merkityksen: heitä molempia on auttanut se, että sosiaalityöntekijä on tukenut heitä löytämään vastauksia asioihinsa.

asioista keskustelu auttaa aina. ainaki mua, kun en joudu pohtimaan asioita itsekseni, vaan saa toisen näkökulmaa asioihin. (N4)

kun en tienny mitä pitäis siinä tilanteessa tehdä, nii sain apuu siitä, ku se kerto mitä kannattais tehdä jne. (N2)

Sosiaalityöntekijät olivat arvioinnin suhteen nuorten kanssa lähes samalla linjalla. Tutkimuksessamme **arviointi** näkyi sosiaalityöntekijöiden haastattelun perusteella positiivisen palautteen antona ja palautteen vastavuoroisuutena. Yksi sosiaalityöntekijä kertoi, että muutama nuori oli antanut hänelle positiivista palautetta tullessaan toistamiseen keskusteluun hänen kanssaan. Sosiaalityöntekijä 3:n mukaan verkko tarjoaa oivat mahdollisuudet positiivisen palautteen antoon:

positiivista palautetta on helpompi antaa kirjoittamalla kuin ihan suullisesti että olitpa sä hyvä tänään tai teitpä sä hyvin tai se niinku korostu myös meillä aikuisilla tuolla verkossa, et siellä on niinku helpompi antaa antaa semmosta positiivista palautetta (STT3)

7.2 Sosiaalisen tuen tasot nuoren kohtaamissa ongelmatilanteissa

Raili Gothonin (1990, 11) mukaan sosiaalinen tuki liittyy ihmisten välisiin vuorovaikutussuhteisiin ja tukea saadaan yleensä sen verkoston kautta, jossa ihmisillä on pysyvimmat suhteet. Sosiaalisen tuen merkitys on hänen (mt.) mukaansa olennainen yksilön identiteetin muotoutumisessa sekä selviytymisessä ja mukautumisessa elämän ristiriitailanteisiin. Sosiaalisen tuen antajilla on mahdollisuus auttaa yksilöä tämän omien voimavarojen tehokkaaseen käyttöön ja näin selviytymään erinäisistä elämän ristiriitailanteista. Sosiaalisen tuen antaja jakaa ongelmatilanteiden aiheuttamaa kuormaa henkisesti ja emotionaalisesti, auttaa konkreettisin toimenpitein tai taloudellisesti sekä antaa palautetta ja käyttökelpoista tietoa. Näin ollen parantaa elämässä syntyvien ongelmatilanteiden hahmottamista ja hallintaa.

Helpoin tapa mitata sosiaalista tukea on pohtia sitä, onko ihmisellä läheisiä ja luottamuksellisia ihmissuhteita. Ihmissuhteet ovat keskeinen osa elämäämme. Suhteet voivat olla moninaisia ja monimutkaisia, ja niillä nähdään olevan vaihtelevaa yhteyttä ihmisen terveyteen ja hyvinvointiin. Selvää kuitenkin on, että useimmille ihmisille ihmissuhteilla on merkitystä. Nuoruudessa samanikäisten ystävien merkitys korostuu. Heidän antamansa sosiaalinen tuki on toistuvasti yhdistetty nuorten hyvinvointiin. (Rook & Underwood 2000, 327; Thoits 1995, 64; Hirsch ym. 1990, 368.)

Totutusta poiketen, tutkimukseemme osallistuneilla nuorilla korostui lähipiirin ulkopuolinen tuki. Haastattelemistamme nuorista kolme oli jutellut verkkososiaalityöntekijän kanssa keskustelemistaan asioista viranomaisten, kuten sosiaalityöntekijän, kouluterveydenhoitajan, asianajajan tai poliisin kanssa. Kaksi näistä nuorista oli jutellut asioistaan vain viranomaisen kanssa. Yksi oli jutellut joistakin asioista kavereiden kanssa, kaksi vähän tai vain ohimennen vanhempiensa kanssa.

vanhempien kanssa muutama sanasen vaihtanut, mutten voi jutella asiaa, en vain pysty keskustelemaan tällaisestä aiheesta heidän kanssaan.
(N3)

Roger S. Smithin (2008, 88–91) mukaan nuorten selviytymiseen ongelmatilanteissa vaikuttaa hänen sosiaalisten verkostojensa laajuus. Luottamuksellisten läheisten puute tällaisissa tilanteissa näkyi tutkimuksemme nuorten vastauksissa. Tutkimukseemme osallistuneilla kahdella nuorella ei ollut omien sanojensa mukaan ketään kenelle puhua, osalla oli taas läheisiä ihmisiä, joiden kanssa ei kuitenkaan kyetty tai viitsitty puhua. Nuorten haluttomuuteen keskustella ongelmallisista tilanteista läheisten kanssa voivat olla syinä myös se, ettei tahdota enää kuormittaa tai huolestuttaa läheisiä ihmisiä tai se, että nuori kaipaa lähipiirin ulkopuolista näkökulmaa asioihin, kuten Camilla Granholm (2010, 176–177) on tutkimuksessaan todennut. Yksi tutkimukseemme osallistuneista nuorista korosti, että luottamusongelma esti häntä puhumasta asioistaan läheisille ihmisille. Nuori 4 kuvasi läheisille ihmisille kertomisen vaikeutta seuraavasti:

parhaalle kaverille enemmän kuin muille, muttei se tiedä kuitenkaan juuri mitään. (N4)

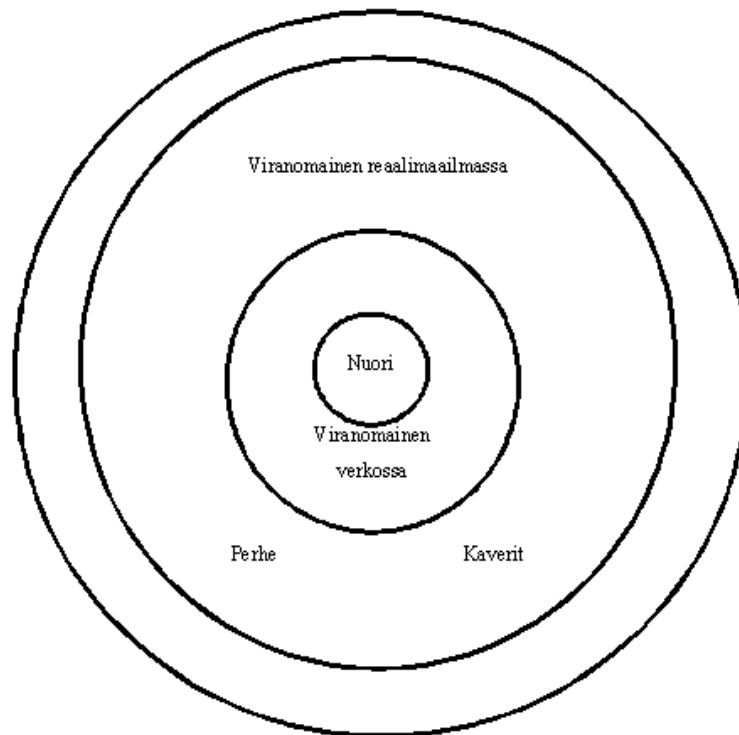
Ensisijainen tuen saanti ja haku tapahtuu usein lähipiiristä. Marianne Nylundin (2004, 184) mukaan sosiaalisten verkostojen, etenkin sukulais- ja naapuriverkostojen vähentymistä on pidetty syynä useisiin yhteiskunnallisiin ja yksilöllisiin ongelmiin, kuten köyhyyteen, mielenterveyden horjumiseen, syrjäytymiseen ja huumeiden käyttöön. Yksilö hakee sosiaalista, emotionaalista ja taloudellista tukea viranomaisten, seurakuntien ja kansalaisjärjestöjen piiristä, jos lähipiiristä ei saada tai haluta hakea tukea. Anna-Liisa Lämsä (2009, 48) on tarkastellut väitöskirjatutkimuksessaan lasten ja nuorten syrjäytymistä sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Hänen (mt., 49) mukaansa parhaiten erilaisista ongelmatilanteista selvisivät ne sosiaalihuollon asiakkaat, jotka saivat lähiyhteisöltään tukea sitä tarvitessaan. Hän (mt., 49) kuvaa myös tilanteita, joissa lähiyhteisön tukea ei ollut saatavilla, ja sosiaaliviranomainen toimi ikään kuin asiakkaan lähiomaisena.

Sosiaalityöntekijät kertoivat, että nuorten kanssa käydyissä keskusteluissa oli tullut välillä esille se, ettei nuorella välttämättä ollut kotona ketään, jolle puhua ongelmallisista asioista. Tällöin verkkososiaalityöntekijä korvasi siinä tilanteessa nuoren oman van-

hemman roolin nuoren tukijana. Sosiaalityöntekijä 3:n mukaan verkkomaailmassa aikuisten ja nuorten vastakkainasettelu pehmenee:

Ehkä just vielä verkossa just se on niin paljon helpompaa, kun kukaan ei niin ku ajattele, et miten sä nyt tollasen aikuisen luo meet juttelemaan, se on niin paljon helpompi siellä verkossa sitte jutella niin ja ihan niin kuin mistä asiasta tahansa -- Mutta ehkä seki kertoo myös siitä että just ei välttämättä kotona oo niitä kuuntelijoita kauheesti. Kyllähän ne vanhemmat usein on niin hektisessä työssä ja muussa, et jotenki ne nuoret sitte kuitenkin kaipaa niitä aikuisten tukea ja keskustelua. (STT3)

Petri Kinnunen (1998, 91–92) on määritellyt erilaisia tyyppejä sen mukaan keneltä ihminen sosiaalista tukea pääsääntöisesti saa. Meidän tutkimuksemme kannalta mielenkiintoinen on *virallistajatyyppejä*, joka tukeutuu pelkästään viranomaisten antamaan tukeen ja jolla lähiyhteisön tukijärjestelmä ei toimi tai on riittämätön. Petri Kinnusen (mt., 96) tutkimuksessa ne, jotka hyödynsivät sosiaalista tukea monipuolisesti, olivat muihin vastaajiin verrattuna korkeasti koulutettuja, nuoria ja hyvän toimeentulon omaavia. He selvästi myös luottivat palvelujärjestelmän toimivuuteen. Pohdittaessa tutkimuksemme nuorten tilannetta, heillä luottamus sosiaalityön palveluun on korkealla, mutta sosiaalisen tuen hyödyntäminen ongelmatilanteissa on lähes kokonaan yksipuolista eli viralliselta taholta saatua. He ovat niin sanottuja virallistajatyyppejä, joille selkeästi sosiaalityöntekijän antama sosiaalinen tuki näyttäytyy ongelmatilanteissa tärkeänä tekijänä.



Kuvio 11. Palvelua käyttäneiden nuorten sosiaalisen tuen tasot ongelmatilanteissa Toni C. Antonuccia (1985, 24) ja Raili Peltosta (1994, 42) mukailleen.

Tutkimuksemme nuorilla convoy-malli (ks. kuvio 3 & kuvio 11) on kääntynyt ikään kuin väärinpäin: koska sosiaalista tukea ei ongelmatilanteissa juurikaan saada vanhemmilta tai kavereilta, verkossa toimiva sosiaalityöntekijä tai muu viranomainen toimii läheisimpänä sosiaalisen tuen antajana. Raili Peltosen (1994,105) mukaan yksinäisyyttä kuvastaa se, että ihmiseltä puuttuu henkilö, jolle uskoutua. Irwin Sarasonin & Barbara Sarasonin (1985, 42) tutkimuksen mukaan yliopisto-opiskelijoiden sosiaalisen tuen alhainen taso ja yksinäisyys kulkivat käsi kädessä. Ne opiskelijat, joiden tulokset osoittivat vähäistä sosiaalista tukea, kuvasivat itsensä enemmän yksinäiseksi. Tutkimus osoittaa, että useimmat ihmiset, jotka saavat vähäistä sosiaalista tukea, kokevat tilanteensa enemmän eristäytyneeksi ja epämukavaksi, eivät vapaiksi ja toisista riippumattomiksi.

Petri Kinnusen (1998, 92) mukaan niille ihmisille, joille sukulaisten, naapureiden ja tuttavien antama sosiaalinen tuki on isossa roolissa, julkisen tahon sosiaalisen tuen tarve koetaan vähäiseksi. Verkkososiaalityöntekijät pyrkivätkin vahvistamaan nuoren sosiaalisen tuen verkostoja ohjaamalla nuoria puhumaan asioistaan kotona. Sosiaalityöntekijät ohjasivat nuoria tarvittaessa myös eri palveluiden piiriin. He olivat ohjanneet nuoria esimerkiksi koulukuraattorille, sosiaalityöntekijälle, koulupsykologille, koulutervey-

denhoitajalle ja lääkärille. Sosiaalityöntekijä 1 kuvasi epävirallisen tuen pariin ohjaamista seuraavasti:

--ni ihan konkreettisesti yrittää et kysy vaikka näin, ja sit voit tulostaa tän tästä ja viedä sille tai et niinku tää mitä tässä nyt kirjoitit niin tulosta tämä ja näytä vaikka äidille. (STT1)

Marianne Helsenin, Wilma Volleberghin & Wim Meeusin (2000, 319–320, 329, 332) tutkimuksen tulokset osoittavat, että nuoruudessa aikuisilta saatu sosiaalinen tuki joko säilyi samana tai laski, mutta useimmiten kavereilta saatu tuen määrä nousi. Tämä huomio liittyy osaltaan nuoruuden ikäkauteen, jolloin haetaan tietoisesti etäisyyttä vanhemmista, ja jolloin kaverit tulevat osittain läheisimmäksi nuorelle. Vanhemmilta saatu tuki korreloi odotetusti emotionaalisten ongelmien kanssa: mitä suurempi tuki kotoa, sitä vähemmän emotionaalisia ongelmia nuoret kokivat. Verkkososiaalityössä olisikin tärkeää, että nuoria ohjattaisiin puhumaan asioistaan kotona, jos se suinkin vaan on mahdollista.

7.3 Sosiaalisen tuen vaikutus, laatu ja määrä

Irwin G. Sarason ja Barbara R. Sarason (1985, 39) jakavat sosiaalisen tuen havaittuun ja annettuun sosiaaliseen tukeen. Havaittu sosiaalinen tuki tarkoittaa yksilön uskoa siihen, että tarvittaessa hän kykenee hankkimaan apua tai saamaan empatiaa. Toinen tapa, jolla sitä voidaan kuvata, on aste, jolloin ihminen on tyytyväinen saatavilla olevan tuen määrään tai laatuun. Tutkimuksessamme sosiaalisen tuen vaikutus jakaantuu tuen oikea-aikaisuuteen sekä siihen, ovatko nuoret käyttäneet palvelua uudelleen. Ajattelemme, että palvelun uudelleen käyttäminen kuvastaa sitä, että nuori on kokenut palvelun käytön hyödylliseksi aiemmin.



Kuvio 12. Sosiaalisen tuen vaikutukseen liittyvät tekijät tutkimuksessamme.

Sosiaalisen tuen tehokkuuden ja vaikuttavuuden edellytys on tuen oikea aikaisuus. Tukea pitäisi olla saatavilla silloin, kun ihmisen omat voimavarat ovat vähentyneet. Jos tukea ei ole saatavilla tarvittaessa, saattavat ongelmat monimutkaistua. (Kumpusalo 1991, 17.) Tutkimuksessamme kolme viidestä nuoresta koki saaneensa verkkososiaalityöstä tukea oikeaan aikaan. Ne tutkimuksemme nuoret, jotka eivät olleet saaneet tukea oikeaan aikaan, kertoivat syiksi tietämättömyyden palvelun olemassaolosta sekä oman päätöksen olla hakeutumatta palveluun oikeaan aikaan. Nuori 2:n kertomasta ilmenee, että sosiaalityöntekijältä saadun tuen saannin jälkeen tilanne on helpottunut:

no suurin piirtein [oikeaan aikaan], ei sen [keskustelun] jälkee oo mitään sen suurempaa enää ollu. (N2)

Sosiaalityöntekijöiden haastattelujen perusteella tuen oikea-aikaisuus vaihteli; kaksi sosiaalityöntekijöistä koki, että osalla nuorista ongelmat olivat jo aika hankalia ja jo lastensuojelun asiakkuudessa olevia nuoria oli useita. Yksi sosiaalityöntekijöistä nosti esille, että ennaltaehkäisevä työ ei ole tavoittanut nuoria tarpeeksi hyvin. Tuen oikea-aikaisuuden määrittäminen on siis hyvin yksilökohtaista. Jos pohtii verkkososiaalityön ennaltaehkäisevän työn tavoitetta, voidaan ajatella, että tuen oikea-aikaisuutta peilattaisiin tätä tavoitetta vasten. Kuitenkin ennaltaehkäisevän työn määrittämisen rajat ovat häilyvät, eivätkä mielestämme pelkästään kerro tuen oikea-aikaisuudesta. Sosiaalityön-

tekijä 3 nostaa esille vastauksessaan, että ennaltaehkäisevän työn edellytyksenä on nuorten tietoisuus sosiaalityöntekijän työkuvasta:

että hakeutuuko sitte joku semmonen jolla ei ole mitään kokemusta lasten suojelusta niin hakeutuuko se sit kauheen helposti ei välttämättä tajua ees mikä on sosiaalityöntekijä et siinä mielessä voi jäädä moni semmonen nuori joka tarvis just sitä ennaltaehkäisevää tukea niin se voi jäädä saamatta sit sen takia että se ei ikään kuin tiedä, että se tiedottamisen tarve olis varmaan aika suuri tässä verkkososiaalityössäkin. (STT3)

Sosiaalityöntekijä 2:n vastauksesta nousee puolestaan esille se, että verkkososiaalityöntekijä on usein ensimmäinen viranomainen, jonka kanssa nuori alkaa selvittää asioitaan. Tällöin voidaan ajatella, että verkkososiaalityön rooli reaali maailman palveluihin ohjaajana korostuu. Tällöin korostuu mielestämme myös se, miten verkkososiaalityöntekijä saa motivoitua nuoren hakemaan apua reaali maailman palveluista.

--et välillä tuntuu että tulee tosi niinku masentuneita nuoria vastaan ja et ne on montaki vuotta pyöritelly niitä asioita niin sellasten nuorten kohdalla tietty mieltii, et eiks sitä koulussa kukaan huomaa tai mikä siinä nyt sitte nyt on. Se varmaan vaihtelee eri nuorten kohdalla, tosiaan ikinä käyny puhumassa kouluterveydenhoitajalle tai opettajalle tai kellekään, että on ollu kyllä semmosiaki joo. Sitten ne mieltii, et miten ne pystys purkamaan sitä vyyhtiä ja mistä niinku alottaa. (STT2)

Tutkijat ovat yksimielisiä sosiaalisen tuen positiivisesta merkityksestä ihmisen elämälaatuun, mutta laadun määrittely ja sen mittaaminen on tilannesidonnaista. Subjektiiivisten kokemusten vertailuissa on syytä huomioida yksilöiden erilaisuus. Tuen saajan kokemuksen ja sosiaalisen verkoston tosiasiallisesti antaman tuen määrän välillä voi olla suuria eroavaisuuksia. Sosiaaliset taidot vaikuttavat omalta osaltaan sosiaalisen tuen saantiin, verkostojen luomiseen ja niiden ylläpitämiseen. Sosiaaliset taidot ovat persoonallisuudesta, kulttuurista ja usein myös sosiaalisesta ja ekonomisesta asemasta riippuvaisia. (Gothoni 1990, 12.)

Neljä viidestä nuoresta koki saamansa sosiaalisen tuen laadun olleen riittävä. Yksi olisi toivonut enemmän kannustamista, eli emotionaalista tukea, mutta pääsääntöisesti nuoret

kokivat tulleen autetuiksi. Tämä tutkimuksemme tulos on mielestämme keskeinen, kun mietitään verkkososiaalityön hyödyllisyyttä nuorisosiaalityön kentällä. Nuorten varsin positiiviset kokemukset palvelun hyödyllisyydestä kannustavat verkkososiaalityön kehittämiseen edelleen. Seuraavassa nuori 2:n vastauksessa tulee esille hänen kokemuksensa palvelun hyödyllisyydestä:

sain sen avun mitä tarttin, ja luulen et jos tulee joku vastaavanlainen tilanne, nii kyl mä voin ottaa eka yhteyttä siihen teinihelpperiin :) (N2)

Tärkeä on huomata myös se, että tulevaisuudessa nuori 2 olisi valmis ottamaan ongelmatilanteessa ensimmäisenä yhteyttä verkkososiaalityöntekijään. Tämä kuvastaa mielestämme sitä, että verkkopalveluun on helppoa ja matala kynnyksellä ottaa yhteyttä.



Kuvio 13. Sosiaalisen tuen määrä ja siihen vaikuttavat tekijät tutkimuksessamme.

Kolme tutkimukseemme osallistuneista nuorista koki keskusteluajan riittäväksi. Yksi nuorista ei osannut ottaa ollenkaan kantaa, ja yksi nuori koki, että keskustelu-aika on rajallinen. Vain yksi nuori koki, että sosiaalityöntekijä on verkossa tarpeeksi usein tavoitettavissa.

sosiaalityöntekijät on vissiin aika harvoin loppujen lopuks verkossa tavoitettavissa, ja aikakin on aika rajallinen, ja sitte on viel se että jotkut nuo ret tarttis sen, että sais otettuu yhteyttä teinihelppereihin, mut ne ei välttämättä tiä, että sellasii on siellä. (N2)

Riitti aika keskustelulle, mutten oikein osaa sanoa onko tarpeeksi usein, koska en hirveän tarkasti tiedä miten se on, kerran olin tosin menossa juttelemaan sosiaalityöntekijälle kunnes huomasin, ettei [se] ole juuri sinä päivänä paikalla. (N3)

Haastattelun perusteella kaikki kolme sosiaalityöntekijää kokivat, että keskusteluaika yhden nuoren kanssa oli riittävä. Sosiaalityöntekijä 1 perusteli asiaa seuraavasti:

No joo, siis joo, et kyl siin taas usein nuori sanoi hei kiitos, oli oikein mukava keskustella, kiitos tästä ja, näin että harvemmin nyt on ollu sillai että ei ei, mulla ois ollu vielä niin paljon asiaa, että eikö voitais vielä jatkaa loputtomiin tätä. Ei ne nuoret niinku itekkään jaksa siis sillä tavalla. (STT1)

Sosiaalityöntekijöiden haastattelujen perusteella sosiaalityöntekijä ei ole tavoitettavissa verkossa tarpeeksi usein. Tätä he perustelivat sillä, että yksi sosiaalityöntekijä ei ole riittävä resurssi tämänkaltaiseen palveluun. Palvelun säännöllinen tarjoaminen vaatisi enemmän työntekijöitä, jotta työmäärää voisi jakaa.

-- ja sitten, se vaatii vielä sellasta erilaista testausta että missä näissä yhteisöissä ja minkä tyyppistä työtä kannattaa tehdä, et ne resurssit sitte niinku kohdennettais oikein. et sosiaalityöntekijät olis siellä tarpeeksi usein missä heitä tarvitaan eniten. (STT2)

Sosiaalityöntekijä 3 painotti palvelun säännöllistä tarjoamista nuorten tavoittamiseksi:

mutta toisaalta sitten jos on kerranki viikossa niin kyllähän ne nuoret sen äkkiä niinku tai ainakin aattelin ite, että paras siinä on se, että jos sovi taan että se on kerran viikossa keskiviikkoisin, niin sitten se kans on, et ei niitä peruuntumisia tulisi, koska jos ykskin peruuntuminen tulee niin sit se nuori niin ku saattaa kattoo et jaa tääl ei oookkaan ketään no enpä kyllä koskaan enää tuukkaan tänne, et mielummiin niin päin että se yks ja varma ku se et siel on 4 epävarmaa niin ku eri ajankohtaa, että sillai.
(STT3)

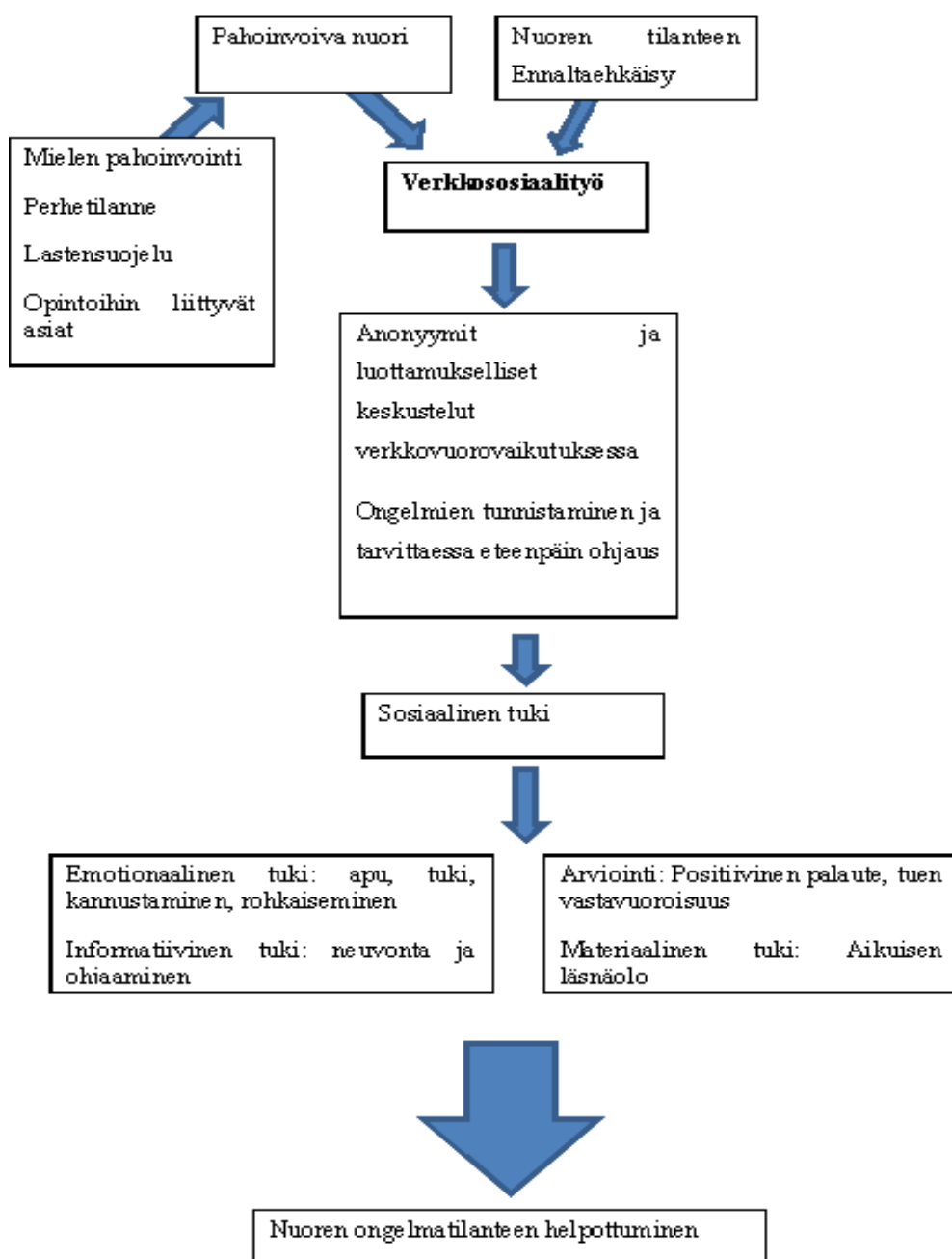
Nuorista kaksi aikoi käyttää palvelua uudelleen, kaksi tarpeen mukaan. Nuorten kertomat syyt palvelun uudelleen käytölle olivat yksinäisyys, sosiaalityöntekijän ammattitaito ja lisäävun tarve. Nämä syyt kuvastavat mielestämme sitä, että keskustelujen kautta nuoret olivat kokeneet sosiaalityöntekijän ammattitaidon tukevaksi elementiksi, jolloin he olivat valmiita hakeutumaan lisäävun tarpeen vuoksi uudelleen palvelun piiriin. Yksinäisyyden vähentäminen on selkeästi pitkä prosessi, johon nuori tarvitsee useamman keskustelukäynnin. Nuori 3:n esimerkki kuvastaa sitä, miten jotkut asiat ottavat aikansa, mutta kun saa tarpeeksi tukea, voi rohkaistua:

varmasti aion vielä uudestaan, varmaankin tässä lähiaikoina. -- olen näitten monien vuosien jälkeen täynnä tätä, ja nyt ajattelin pakottaa itseni hakemaan apua. (N3)

Sosiaalisen tuen määrän mittaaminen on tutkimuksessamme vaikeaa. Mielestämme palvelun tarjoamisen määrä on kuitenkin yhteydessä siihen, miten paljon sosiaalista tukea on nuorille verkossa tarjolla. Yksittäisen nuoren saama sosiaalinen tuki on riippuvaista hänen käyttämistään palvelukerroista. Mielestämme määrän sijasta oleellisempaa on kuitenkin pohtia nuorten saamaa hyötyä palvelusta. Jos nuori on kokenut saavansa apua palvelusta, voidaan ajatella, että sosiaalisen tuen määrä on ollut riittävää.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää verkkosiaalityötä nuorisosiaalityön toimintamuotona. Aihetta lähestyimme sosiaalisen tuen näkökulmasta. Mitä verkkosiaalityö on Teinihopperi-yhteisössä? Millaista sosiaalista tukea nuoret voivat sieltä saada? Tutkimuksemme johtopäätökset on tiivistetty kuvioon 14.



Kuvio 14. Tutkimuksemme keskeisimmät johtopäätökset.

Tutkimuksemme keskeisimmät johtopäätökset osoittavat verkkososiaalityön tarpeellisuuden ja sen mahdollisuuden tarjota sosiaalista tukea nuorille verkossa. Verkossa saadun sosiaalisen tuen avulla haastattelemiemme nuorten ongelmatilanteet olivat helpotuneet: nuori esimerkiksi rohkaistui hakemaan apua reaali maailmasta, sai tilanteestaan lisätietoa tai nuoren mieliala parani. Ymmärrämme, ettei työmme voi olla laaja yleistys aineiston koon ollessa pieni, mutta omalla määrällään se tuonee esille nuorten ja sosiaalityöntekijöiden ajatuksia verkkososiaalityöstä, ja sen mahdollisuuksista nuorisososiaalityön toimintamuotona.

Tutkimuksessamme verkkososiaalityö näyttäytyi tarpeellisena nuorisososiaalityön toimintamuotona. Sosiaalityöntekijöiden ammattitaidon tarve korostui erityisesti lastensuojelullisena osaamisena. Vaikka palvelun on ajateltu olevan ensisijaisesti ennaltaehkäisevää, nuorten ongelmien vakavuus herättää kysymyksen siitä, miksi nuoret löytävät palvelun vasta sitten, kun ongelmat ovat isoja. Osaltaan palvelun tuntemattomuus ja vähäisyys voivat selittää tätä ilmiötä. Tärkeää olisi myös lisätä nuorten tuntemusta sosiaalityön ammattia kohtaan, jotta palvelua ylipäätään osattaisiin etsiä. Mielestämme koulukuraattorit toimivat näköalapaikalla tämän asian suhteen: nuorten tavoitettavuus ja tiedonanto sosiaalityön palveluista on koulukuraattorille työn puolesta mahdollista.

Nuorisosiaalityö paikantuu sosiaalityössä pitkälti lastensuojelun toimintakentälle, mikä on johtanut siihen, että nuorisososiaalityö nähdään usein varsin ongelmakeskeisenä. Mielestämme olisi tärkeää, että nuorisososiaalityön kenttää selkiytettäisiin ja sen eri toimintamuotoja pohdittaisiin uudelleen. Etsivä nuorisotyö ja erilaiset kohdennetut sosiaali- ja nuorisotyön mallit yhdistettynä lastensuojelun sosiaalityöhön voivat auttaa nuoria jo ennen kuin tarvitaan suljettua laitosarviointia. Jos nuorisososiaalityö nostettaisiin omaksi erityisalakseen ja työmallikseen, voisi syntyä uusia työskentelytapoja, joilla tavoitettaisiin nuoria ajoissa. (Hipp & Kivistö 2009, 199.)

Tutkimuksemme mukaan verkkososiaalityöllä on mahdollista tavoittaa nuoria ajoissa, ennaltaehkäisevästi. Tämä edellyttää kuitenkin sosiaalityöntekijöiden lisäämistä verkkoon sekä asenneilmapiirin muuttumista verkossa tehtävää työtä sekä nuoria kohtaan. Ongelmapuheen tilalla olisi syytä nähdä nuoret positiivisemmassa valossa. Tutkimuksessamme sosiaalityöntekijät suhtautuivat nuoriin joissain asioissa mielestämme liian varovaisesti. Esimerkiksi pohdinta siitä, karkaavatko nuoret verkossa aikuisten ulottu-

mattomiin, tai että nuorten mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun vaatisi aina jonkun porkkanan, kertovat mielestämme päin vastaista kuin tutkimuksemme tulokset. Toisaalta kun tutkimukseemme osallistuneilla sosiaalityöntekijöillä oli kokemusta lastensuojelutyöstä, joka usein on aika ongelmakeskeistä, kokemus nuoren halusta osallistua voi olla vääristynyt. Luottamus nuoren ja sosiaalityöntekijän välillä vaatii arvostuksen tunteen kokemisen. Tätä tukee myös tutkimuksemme tulos siitä, että verkossa nuoret voivat toimia ”omalla maaperällä”, omilla ehdoillaan, jolloin yhteistyösuhteen luominen verkkososiaalityöntekijän kanssa on onnistunut yleensä hyvin ja nopeasti. Tutkimuksemme tulosten mukaan nuoret tulivat verkkososiaalityön kautta kuulluksi, mikä ei ole itsestään selvyys nuorten parissa tehdyssä sosiaalityössä (ks. esimerkiksi Ylönen 2009 & Kivistö 2006).

Verkossa nuoren anonyymius vaikuttaa siihen, ettei sosiaalityöntekijä pysty kohdistamaan samanlaista valtaa asiakkaaseen kuin reaali maailman sosiaalityössä. Tämä näyttäytyy sekä hyvänä että huonona asiana. Verkon kautta lastensuojelullinen puuttuminen vaikeutuu, mutta toisaalta voidaan kysyä, miksi verkkososiaalityöntekijä on ensimmäinen, joka huomaa nuoren vakavan tilanteen? Mielestämme nuorisososiaalityön kehittäminen vaatii muutakin kuin verkkososiaalityön kehittämistä. Tutkimuksemme yhtenä keskeisenä tuloksena voidaan sanoa olevan sen, että tutkimukseemme osallistuneiden nuorten mukaan lähes tuntemattomalle sosiaalityöntekijälle on helpompi jutella asioistaan, etenkin kun sen voi tehdä anonyymisti.

Tutkimuksessamme korostui selkeästi yksilösosiaalityö, mutta myös yhteisöllisempiä toimintamuotoja oli Vespa-hankkeella mietinnässä. Keskustelujen aiheet nuorten ja sosiaalityöntekijän välillä olivat usein arkaluontoisia, joista puhumisen muille nuoret kokivat vaikeaksi. Anonyymeissa ryhmissä asioiden jakaminen sosiaalityöntekijän ja muiden kanssa voisi olla helpompaa, jolloin myös vertaistukea olisi mahdollista saada. Mielestämme olisi tärkeää, että keskustelua vetäisi sosiaalityöntekijä, jolloin ryhmässä yhdistyisi sekä ammatillinen että vertaistuki.

Tutkimuksessamme verkkososiaalityö nuorisososiaalityön uutena työmuotona näyttäytyi hyödyllisenä ja pääosin toimivana, mutta keskeiseksi kysymykseksi nousee se, miten hanke saadaan juurrutettua käytäntöön. Jos työmuotoa ei pitkäjänteisesti viedä kuntiin, jossa sosiaalityöntekijät ovat, juurruttaminen käytäntöön on vaikeaa. Lisäksi tämä vaati-

si sekä kuntien sosiaalityöntekijöiltä että johtavilta tahoilta asenteiden muutosta ja halua kehittää omaa työtään. Tämän lisäksi Katri Ylösen (2010, 20) mukaan verkkopalvelujen saaminen osaksi kunnan palveluja on myös kansainvälisesti haasteellista esimerkiksi salassapitosäännösten vuoksi. Kasvokkaisessa sosiaalityössä on helpompi varmistua siitä, etteivät salassa pidettävät asiat vuoda ulkopuolisille. Vespa-hankkeessa on mielestämme paljon hyviä mahdollisuuksia kehittää nuorisososiaalityötä, mutta siinä näkyy myös tietynlainen keskeneräisyys ja oman paikan hakeminen sosiaalityön kentällä. Toimiakseen palvelu tarvitsee laaja-alaista mainontaa, ja sitä kautta palvelun tunnetuksi tekemistä nuorille.

Tutkimustuloksissamme emotionaalinen ja informatiivinen sosiaalinen tuki korostuivat. Meidät yllätti se, että emotionaalisen tuen rooli nuorten ja sosiaalityöntekijöiden vastauksista nousi näinkin vahvasti esille. Verkkososiaalityön elementit anonyymius ja luottamuksellisuus mahdollistavat verkossa nopeasti syvälliseen keskusteluun pääsemisen, joka on tavallisesti liitetty läheisiin ihmissuhteisiin. Tutkimustulostemme mukaan verkko ei ole este toimivalle, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliselle luottamukselliselle suhteelle.

Virallinen sosiaalinen tuki oli tutkimuksemme nuorille lähes ainoa sosiaalisen tuen muoto ongelmatilanteissa. Petri Kinnunen (1998, 100) kysyy osuvasti mitä tapahtuu, jos näissä palveluissa säästetään ja niitä vähennetään? Mistä ihmiset silloin kykenevät hankkimaan vastaavan tuen? Jäimmekin pohtimaan sitä, että mikäli palvelua ei saada pysyväksi toimintamuodoksi, mitkä ovat ne viralliset kanavat, joista nuori voi apua ja tukea jatkossa saada? Mielestämme keskeisiksi kysymyksiksi jää, miten vahvistaa nuorten lähiyhteisöltä saamaa sosiaalista tukea, ja toisaalta miten kehittää sosiaalityön ammatillisia palveluita vastaamaan paremmin nuorten tarpeita.

Tutkimuksessamme sosiaalityöntekijät kokivat ammattitaitoon ja koulutukseen perustavalle palvelulle tarvetta verkossa ja näkivät, että ammattilaisella on erilainen lähtökohta auttaa nuoria, verrattuna esimerkiksi vapaaehtoiseihin toimijoihin. Myös Petri Kinnunen (1998, 108) on pohtinut ammattilaisten ja vapaaehtoisten auttajien suhdetta. Hänen tutkimuksessaan lähiyhteisön tuen merkitys korostui, ja tästä syystä hän oli tullut siihen päätelmään, että ammattilaiset voivat tulevaisuudessa ikään kuin joutua tunnustamaan kokemustiedon eli vertaisryhmät ja maallikot tasavertaisiksi osapuoliksi sosiaalisen tuen

tuottamisessa. Tutkimuksemme tulokset eroavat Kinnusen (mt.) tutkimuksesta; nuoret kaipasivat ammattitaitoa verkkomaailmaan juuri sen vuoksi, että sosiaalityöntekijöillä on usein se tietotaito, jota nuoret kaipasivat ongelmiansa ratkaisemiseksi.

Erilaiset verkkopalvelut ovat pitkään olleet vapaaehtoisten ja järjestöjen toiminta-areenaa, jossa sosiaalityön osaaminen ei ole ollut esillä. Verkkoneuvonnan myötä sosiaalityö on pikkuhiljaa jalkautumassa verkkoympäristöön. Reaaliaikaisia, nuorille suunnattuja sosiaalityön verkkopalveluja ei Teinihopperi-yhteisön lisäksi juurikaan ole olemassa. Kaikki tutkimuksemme osallistuneet nuoret olivat käyttäneet palvelua useammin kuin kerran, ja osa nuorista aikoi käyttää sitä vielä uudelleen, mikä mielestämme tukee palvelun tarpeellisuutta ja sen vaikuttavuutta. Verkossa on paljon toimijoita, jotka voivat yhdessä tukea nuorta kasvussa ja kehityksessä, matkalla kohti aikuisuutta. Kaikkia toimijoita tarvitaan, mutta oleellista on se, että tarvittaessa verkossa on olemassa vahvemman osaamisen palvelua, joka tukee niissä haastavissa tilanteissa, joissa tarvitaan sosiaalityön ammattilaisen osaamista.

Yhdeksi mielenkiintoiseksi jatkotutkimusaiheeksi nousi sukupuolen jakautuminen verkkososiaalityön käytön suhteen. Poikien osuus Teinihopperi-palvelun käyttäjinä vaikuttaa olevan pienempi kuin tyttöjen osuus. Pohdimme sitä, olisiko poikien osallistumisprosentti korkeampi, jos verkkososiaalityöntekijänä olisi mies? Olisiko poikien silloin helpompi lähestyä tai luottaa sosiaalityöntekijään?

Aulikki Kananoja (2007, 32) kirjoittaa sosiaalityön tulevaisuuden innovaatioista seuraavasti:

”Tällaisessa [postmodernissa] maailmassa sosiaalityö ei voi suojautua järjestelmien turvaan ja nojautua vain niitä koskeviin tietoihin. Sosiaalityön on mentävä lähemmäs ihmisten elämää.”

Tämä näkyy myös tutkimuksemme tuloksissa. Sosiaalityö nuorten parissa ei voi jäädä niin sanotusti makaamaan laakereilleen ja tekemään työtä pelkästään totuttuihin toimintamuotoihin tukeutuen. Nuorten maailma ja tilat ovat jatkuvassa liikkeessä, ja siihen liikkeeseen sosiaalityöntekijöiden tulee ehtiä mukaan. Petri Kinnusen (1998, 9) mukaan ihmisten hyvinvoinnin tila vaihtelee alenevasta kohenevaan, ja näin ollen sosiaalisen tuen toteutumistavatkin vaihtelevat. Palvelujärjestelmän tasolla tämä muutos näkyy pal-

velujen toimimattomuutena tai vanhentuneina toimintakäytäntöinä. Olemmekin sitä mieltä, että toimintamuotojen kehittämisen tulee lähteä molemminpuolisesta kuulluksi tulemisesta: palvelun kohderyhmän eli nuorten ja palvelua tarjoavien sosiaalityöntekijöiden tulisi yhdessä kehittää palvelusta sellainen, että se palvelee merkityksellisellä ja tehokkaalla tavalla. Jotta sosiaalisen tuen tuottamistavat kohdentuisivat oikein, on sosiaalipalvelujen kehityttävä ja pysyttävä mukana yhteiskunnan ja asiakkaiden elämäntilanteiden muutoksessa.

Verkossa tehtävä sosiaalityö tulee varmasti olemaan tulevaisuudessa tärkeä sosiaalityön tekemisen muoto, etenkin nuorisososiaalityön toiminta-alueella. Verkkososiaalityö voidaan mielestämme nähdä yhtenä etsivän sosiaalityön työmuotona: verkkososiaalityön kautta pyritään tavoittamaan niitä nuoria, jotka eivät ole palveluiden piirissä muualla ja tarvitsevat tukea, neuvoja ja apua haastavissa elämäntilanteissa. Ongelmien moninaistuksessa ja ennaltaehkäisevän toiminnan kehittämiseksi, on mielestämme tärkeää, että nuorisososiaalityötä tekee siihen erityisesti perehtynyt sosiaalityöntekijä. Ennaltaehkäisevien palvelujen tarjoaminen on lähes poikkeuksetta halvempaa kuin esimerkiksi lastensuojelun sijoitus, syrjäytymisestä ja mielenterveyden vuoksi eläkkeelle nuorena jäämisestä puhumattakaan. Sosiaalityö tarvitsee mielestämme resurssien oikeanlaista kohdentamista siten, että resursseja siirrettäisiin viimesijaisista lastensuojelun palveluista ennaltaehkäiseviin palveluihin.

LÄHTEET

- Aaltonen, Marjo, Ojanen, Tuija, Vihunen, Riitta & Vilen, Marika 2007:** Nuoren aika. WSOY. Porvoo.
- Aaltonen, Sanna & Heikkinen, Alpo 2009:** Nuoret lastensuojelussa. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Aapola, Sinikka & Kaarninen, Mervi 2003:** Näkökulmia suomalaisen nuoruuden ja nuorison historiaan – Johdanto. Teoksessa Aapola, Sinikka & Kaarninen, Mervi (toim.): Nuoruuden vuosisata. Suomalaisen nuorison historia. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä. 9-32.
- Aapola, Sinikka & Ketokivi, Kaisa 2005:** Aikuistumisen ehdot 2000-luvun yhteiskunnassa. Teoksessa Aapola, Sinikka & Ketokivi, Kaisa (toim.) Polkuja ja poikkeamia - Aikuisuutta etsimässä. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere. 7-32.
- Ahponen, Pirkkoliisa 2001:** Kulttuurin pesäpaikka: yhteiskunnallisia lähestymistapoja kulttuuriteoriaan. WSOY. Helsinki.
- Alasuutari, Pertti 2005:** Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Räsänen, Pekka, Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri (toim.): Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-kustannus. Juva. 15–28.
- Alasuutari, Pertti 2001:** Laadullinen tutkimus. 3.painos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Antonucci, Toni C. 1985:** Social support: theoretical advances, recent findings and pressing issues. Teoksessa Sarason, Irwin G. & Sarason, Barbara R. (toim.): Social support. Theory, research and applications. Nijhoff. Dordrecht. 21-38.
- Barak, Azy 2007:** Emotional support and suicide prevention through the Internet: A field project report. *Computers in Human Behavior* 23 (2007), 971–984.
- Baumann, Zygmunt 1996:** Postmodernin lumo. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Bourque, Linda B. & Fielder, Eve P. 2003:** How to conduct telephone surveys. 2. painos. Sage. Lontoo.
- Buchanan, Elizabeth & Ess, Charles 2008:** Internet research ethics: The field and its critical issues. Teoksessa Himma, Kenneth, E. & Tavani, Herman T. (toim.): Handbook of Information and Computer Ethics. Wiley. Hoboken, NJ. 273-292.
- Cauce, Ana Mari, Reid, Molly, Landesman, Sharon & Gonzales, Nancy 1990:** Social support in Young Children: Measurement, Structure and Behavioral impact. Teoksessa Sarason, Barbara, R., Sarason, Irwin G. & Pierce, Gregory R. (toim.): Social support an interactional view. Wiley. New York. 64-94.
- Cobb, Sydney 1976:** Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine* 38 (5), 300-314.
- Cohen, Sheldon & Syme, S. Leonard 1985:** Issues in the study of social support. Teoksessa Cohen Sheldon & Syme S. Leonard (toim.): Social support and health. Academic press inc. Orlando, Florida. 3-21.
- Colarossi, Lisa G. 2001:** Adolescents gender differences in social support: Structure, function, and provider type. *Social Work Research* 25 (4), 233-241.
- Compton, Beulah R., Galaway, Burt & Cornoyer, Barry R. 2005:** Social work processes. Seventh Edition. Thomson Brooks/Cole. Belmont.
- Cornwell, Benjamin 2003:** The dynamic properties of social support: decay, growth, and staticity, and their effects on adolescents depression. *Social Forces* 81 (3), 953-978.
- Dunderfelt, Tony 1997:** Elämänkaaripsykologia. WSOY. Porvoo.

- Dunkel- Shetter, Christine & Bennet, Tracy L. 1990:** Differentiating the Cognitive and Behavioural Aspects of Social support. Teoksessa Sarason, Barbara, R., Sarason, Irwin G. & Pierce, Gregory R. (toim.): Social support an interactional view. Wiley. New York. 267-296.
- Eder, Donna & Fingerson, Laura 2003:** Interviewing children and adolescents. Teoksessa Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (toim.): Inside interviewing. New lenses, New Concerns. Sage Publications, Inc. Thousand Oak, California. 33-54.
- Ellonen, Noora 2008:** Kasvuyhteisö nuoren tukena. Sosiaalisen pääoman yhteys nuorten masentuneisuuteen ja riskikäyttäytymiseen. Sähköinen väitöskirja. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 690. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2010:** Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloitteleville tutkijoille. WS Bookwell Oy. Juva. 26-44.
- Eskola Jari 2007:** (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy. 32-46.
- Eskola, Jari 2001:** Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalla tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-Kustannus. Jyväskylä. 133-157.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998:** Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Erkko, Anni Marketta 2009:** Lohtua, neuvoja ja vaatimuksia – Nuorten lukijoiden tulkintoja sosiaalisesta tuesta tyttöjenlehdissä. Jyväskylän yliopisto. Journalistikan pro gradu – tutkielma, Viestintätieteiden laitos.
- Eräranta, Kirsi & Autio, Minna 2008:** Polarisaatio käsitteenä ja empiirisesti koeteltuna tutkimusteesinä. Teoksessa Autio, Minna, Eräranta, Kirsi & Myllyniemi, Sami (toim.): Polarisoituvu nuoruus? Hakapaino Oy. Helsinki. 8-15.
- Filander, Karin 2007:** Sosiaalipedagogiikan uusi ajankohtaisuus. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Hakapaino Oy. Helsinki. 90-114.
- Frey, James. H & Mertens, Oishi Sabine 1995:** How to conduct interviews by telephone and in person. Sage. London.
- Garbett, Rob & McCormack, Brendan 2001:** The experience of practice development: an exploratory telephone interview study. Journal of Clinical Nursing 10, (1), 94-102.
- Giddens, Anthony 1995:** Elämää jälkitraditionaalisessa yhteiskunnassa. Teoksessa Beck, Ulrich, Giddens, Anthony & Lash, Scott (toim.): Nykyajan jäljillä. Reflexiivinen modernisaatio. Englanninkielinen alkuteos Reflexive Modernisation. Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order 1994. Suomentanut Leevi Lehto. Vastapaino. Tampere. 83-152.
- Glogowska, Margaret, Young, Pat & Lockyer, Lesley 2011:** Propriety, process and purpose: considerations of the use of the telephone interview method in an educational research study. Higher Education 62 (1), 17-26.
- Gothi, Raili 1990:** Vanhusten sosiaaliset verkostot ja sosiaalinen tuki. Sosiaali- ja terveysministeriön suunnitteluosasto. Helsinki.
- Granholt, Camilla 2010:** Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä. 157-184.

- Griffin, Christine 2004:** Representations of the young. Teoksessa Roche, Jeremy, Tucker, Stanley, Thomson, Rachel & Flynn, Ronny (toim.): Youth in society: contemporary theory, policy and practice. SAGE Publications Ltd. Lontoo. 2. painos. 10–18.
- Gråsten-Salonen, Hanna ja Mehtiö, Mervi 2010:** Koulun sosiaalityö. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy. Helsinki. 286–300.
- Hacking, Ian 2009:** Mitä sosiaalinen konstruktionismi on? Vastapaino. Tampere. Suomentanut Inkeri Koskinen. Alkuteos The social Construction of What?
- Harrikari, Timo 2008:** Riskillä merkityt. Lapset ja nuoret huolen ja puuttumisen politiikassa. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Helsinki.
- Heikkinen, Hannu L. T. 2001:** Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalla tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä. 116–132.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri 2010:** Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä. 113–130.
- Heino, Tarja 2007:** Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Valopaino Oy. Helsinki.
- Helsingin seutukunnan nuorisotiedotus 2011:** Pulmakulma - kysymys- ja vastauspalsta. <<http://www.nuoret.info/fi-FI/>> Viitattu 28.9.2011.
- Helsen, Marianne, Vollebergh, Wilma & Meeus, Wim 2000:** Social support from parents and friends and emotional problems in adolescence. Journal of Youth and Adolescence 29 (3), 319-335.
- Hewson, Claire & Yule, Peter 2002:** Internet Research Methods: A Practical Guide for the Social and Behavioural Sciences. SAGE Publications Inc. Lontoo.
- Hine, Christine 2008:** Internet Research as Emergent Practice. Teoksessa Hesse-Biber, Sharlene Nagy & Leavy, Patricia (toim.) 2008: Handbook of emergent methods. The Guilford Press. New York. 525-542.
- Hipp, Tiia & Kivistö, Jaana 2009:** Nuorisosiaalityötä päihdearviolaitoksessa. Teoksessa Raitakari Suvi & Virokannas Elina (toim.) Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Gummerus. Jyväskylä. 181-201.
- Hirsch, Barton J., Engel-Levy, Alexis, Du bois, David L. & Hardesty, Patrick H. 1990:** The Role of Social Environments in Social Support. Teoksessa Sarason, Barbara, Sarason, Irwin G. & Pierce, Gregory R. (toim.): Social support an interactional view. Wiley. New York. 367–394.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010:** Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2007:** Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Hoikkala, Tommi 1998:** Aikuistumisen paradoksi. Teoksessa Saksala, Elina (toim.): Muutoksen sosiologia. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 134-141.
- Hoikkala, Tommi 2007:** Alkulauseet. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Hakapaino Oy. Helsinki. 5-7.
- Hoikkala, Tommi & Sell, Anna 2007:** Johdanto: Nuorisotyötä on tehtävä. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Hakapaino Oy. Helsinki. 7-17.
- Hämäläinen, Juha, Laukkanen, Eila & Vornanen, Riitta 2008:** Nuorisokasvatus, nuorisososiaalityö ja nuorisopsykiatria nuorten hyvinvoinnin edistämisessä. Te-

- oksessa Autio, Minna, Eräranta, Kirsi & Myllyniemi, Sami (toim.): Polarisoituvuus? Hakapaino Oy. Helsinki. 161–179.
- Joinson, Adam N. 2005:** Internet behavior and the design of virtual methods. Teoksessa Hine, Christine (toim.): *Virtual Methods. Issues in Social research on the internet*. Berg. New York. 21-34.
- Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja 1995:** Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.). *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma*. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 9-31.
- Jokinen, Kimmo & Pohjola, Kirsi 2010:** Nuoret miehet reaali- ja virtuaalimaailmojen rajoilla. Teoksessa Anttila, Anu-Hanna, Kuussaari, Kristiina & Puhakka, Tiina (toim.): *Ohipuhuttu nuoruus? Yliopistopaino*. Helsinki. 77-92.
- Juhila, Kirsi 1999:** Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kentät. Teoksessa Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.): *Diskurssianalyysi liikkeessä. Vastapaino*. Jyväskylä. 160–200.
- Juhila, Kirsi 2004:** Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. *Historiaa ja nykysuuntauksia*. *Janus* 12 (2), 155-183.
- Juhila, Kirsi 2006:** Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. *Vastapaino*. Tampere.
- Juvonen, Tarja 2005:** Osallisuuden kytkennät etsivään työhön - katunuoret. Teoksessa Kopomaa, Timo & Meltti, Tero. *Kaupunkisosiaalityötä paikantamassa. Yliopistopaino Kustannus*. Helsinki. 37–54
- Kahn, Robert L. 1979:** Aging and social support. Teoksessa White, Riley Matilda (toim.): *Aging from Birth to death interdisciplinary perspectives*. Westview Press. Colorado. 77-92.
- Kananoja, Aulikki 2007:** Sosiaalityön tulevaisuuden innovaatiot. Teoksessa Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja: *Tutkiva sosiaalityö. Näkökulmia tulevaisuuteen ja innovaatioihin*. *Talentia-lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura*. 29–41.
- Kannasoja, Sirpa & Svenlin, Anu-Riina 2011:** Osallistumisen ja suojelun yhdistäminen lähtökohdaksi sosiaalityön nuorisotutkimukselle? Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. PS-kustannus. Juva. 275–292.
- Kaivosoja, Anna 2010:** Nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen verkkoyhteisöissä. *Netari-ohjaajien käsitykset verkkonuorisotyön haasteista ja mahdollisuuksista. Kasvatustieteen pro gradu –tutkielma. Kasvatustieteiden ja opettajankoulutuksen yksikkö*. Oulun yliopisto.
- Kallio, Kirsi Pauliina 2010:** Lasten ja nuorten epäsuoran kohtaamisen etiikka. Teoksessa Lagström, Hanna, Pösö, Tarja, Rutanen, Niina & Vehkalahti, Kaisa (toim.): *Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka*. Yliopistopaino. Helsinki. 163–190.
- Kaltiala-Heino, Riittakerttu, Rimpelä, Matti, Rantanen, Päivi & Laippala, Pekka 2001:** Adolescent depression: the role of discontinuities in life course and social support. *Journal of Affective Disorders* 64 (1), 155–166.
- Kaltiala-Heino, Riittakerttu, Rantanen, Päivi, Rimpelä, Matti & Laippala, Pekka 1999:** Finnish modification of the 13- item Beck Depression Inventory (R-BDI) in screening an adolescent population for depressiveness and positive mood. *Nordic Journal Psychiatry* 53 (6), 453–457.
- Karjalainen, Pekka 2010:** Nuorisososiaalityö. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähtinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): *Sosiaalityön käsikirja*. Tietosanoma Oy. Helsinki. 192–196.

- Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo 2005:** Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015- toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 13. Helsinki.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2009:** Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari, Mikko, Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö ja teoria. PS-Kustannus. Jyväskylä. 131–160.
- Kinnunen, Petri 1999:** Sosiaalinen tuki ja kolmas sektori. Teoksessa Hokkanen, Liisa, Kinnunen, Petri & Siisiäinen, Martti (toim.): Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä. 102-115.
- Kinnunen, Petri 1998:** Hyvinvoinnin ruletti. Tutkimus sosiaalisen tuen verkostojen jäsentymisestä 1990-luvun lopun Suomessa. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.
- Kivistö, Jaana 2006:** ”Missä mä olisin muuten?” Nuorten kokemukset lastensuojelusta ja muista viranomaispalveluista. Ammatillinen lisensiaattitutkielma. Turun yliopisto.
- Kortelainen, Pekka 2010:** Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kehittämiseen. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä. 21–44.
- Kuula, Arja 2006:** Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Kumpusalo, Esko 1991:** Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Sosiaali- ja terveyshallituksen raportteja 8/1991. Valtion painatuskeskus. Helsinki.
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa 2010:** Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä. 185-210.
- Kvale, Steinar 1996:** InterViews. An introduction to qualitative Research Interviewing. Sage. London.
- Kylmäkoski, Merja & Fedotoff, Jaana 2007:** Tuhti 9-seminaarin työryhmätiivistelmä. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Hakapaino Oy. Helsinki. 387–392.
- Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa 1999:** Sisällön analyysi. Hoitotiede 11 (1), 3-12.
- Kärki, Seija 2009:** Kuraattorin työ ammatillisessa oppilaitoksessa. Kuntouttavan sosiaalityön näkökulma erityisopiskelijoiden tuen tarpeen arviointiin. Ammatillinen lisensiaattitutkimus. Kuopion yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos.
- Latvala, Eila & Vanhanen-Nuutinen Liisa 2001:** Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (toim.): Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. WSOY. Helsinki. 21–43.
- Laukkanen Marjo 2005:** ”Onneksi on irc :D” Nettikeskustelut tyttöjen vuorovaikutus-tilana. Nuorisotutkimus 23 (3), 3-18.
- Laukkanen, Marjo 2007:** Sähköinen seksuaalisuus: tutkimus tyttöydestä nettikeskusteluissa. Sähköinen väitöskirja. Acta Electronica Universitatis Lappeensis 4. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Layder, Derek 1998:** Sociological practice: linking theory and social research. Sage publications. London.
- Levä, Ilkka, Näre, Sari & Oksanen, Atte 2003:** Nuorten yksilöllisyyden hajoaminen - teknologisoitumisen riski jälkitraumaattisessa yhteiskunnassa. Teoksessa Kangas,

- Sonja & Kuure, Tapio (toim.): Teknologisoituvu nuoruus. Yliopistopaino Oy. Helsinki. 117–127.
- Luopa, Pauliina, Lommi, Anni, Kinnunen, Topi & Jokela, Jukka 2010:** Nuorten hyvinvointi Suomessa 2000-luvulla. Kouluterveyskysely 2000–2009. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Raportti 20/2010. Helsinki.
- Lämsä, Anna-Liisa 2009:** Läheisten tuki ehkäisee syrjäytymistä. Nuorisotutkimus 27 (2), 48–50.
- Mäkinen, Olli 2006:** Tutkimusetiikan ABC. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.
- Mann, Chris & Stewart, Fiona 2003:** Internet interviewing. Teoksessa Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (toim.): Inside interviewing. New lenses, New Concerns. Sage Publications, Inc. Thousand Oak, California. 241–266.
- Mikkola Henna 2002:** Sukupolvettomat? Nuoret ikäpolvensa kuvaajina. Gummerus kirjapaino Oy. Saarijärvi.
- Myllykangas, Anne 2009:** Mikä auttaa masennuksessa? Sosiaalinen tuki nuorten mielenterveysasiakkaiden selviytymistarinoiden näkökulmasta. Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Sosiaalityön Pro gradu tutkielma.
- Myllyniemi, Sami 2008:** Tilasto-osio. Teoksessa Autio Minna, Eräranta Kirsi & Myllyniemi Sami (toim.): Polarisoituvu nuoruus? Hakapaino Oy. Helsinki. 18–81.
- Myllärniemi, Annina 2006:** Huostaanottojen kriteerit pääkaupunkiseudulla. Selvitys pääkaupunkiseudun lastensuojelun sijoituksista. Socca, Heikki Varis instituutti. Helsinki.
- Mäkelä, Klaus 1990:** Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.): Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Gaudeamus. Helsinki. 42–61.
- Mäkelä, Klaus 2010:** Alaikäisiä koskevan yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettinen ennakkosäätely. Teoksessa Lagström, Hanna, Pösö, Tarja, Rutanen, Niina & Vehkalahti, Kaisa (toim.): Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Yliopistopaino. Helsinki. 67–88.
- Netari 2011:** Tietoa Netarista yhteistyötahoille ja vanhemmille. <<http://www.netari.fi/web/guest/info>>. Viitattu 11.9.2011.
- Nieminen, Liisa 2010:** Lasten ja nuorten tutkimus: oikeudellinen tarkastelu. Teoksessa Lagström, Hanna, Pösö, Tarja, Rutanen, Niina & Vehkalahti, Kaisa (toim.): Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Yliopistopaino. Helsinki. 25–42
- Nuorisoasiainkeskus 2010.** Netariesite. <<http://netari.fi/web/guest/materiaalipankki>>. Viitattu 21.11.2010.
- Nuorisolaki 27.1.2006/ 72.**
- Nurmi, Jari-Erik 1995:** Nuoruusiän kehitys: etsintää, valintoja ja noidankehii. Teoksessa: Lyytinen, Paula, Korkiakangas, Mikko & Lyytinen, Heikki (toim.): Näkökulmia kehityspsykologiaan: kehitys kontekstissaan. WSOY. Juva. 256–274.
- Nylund, Marianne 2004:** Sosiaalisten verkostojen tutkimus ja sosiaalityön käytännöt. Janus 12 (2), 184–199.
- Nyyti ry 2010a:** Uutiset. <<http://www.nyyti.fi/uutiset/virtuaaliolkapaa-palvelu-paattyyvuoden-2010-lopulla/>>. Viitattu 21.9.2011.
- Nyyti ry 2010b:** Palvelut. <<http://www.nyyti.fi/palvelut/>>. Viitattu 21.9.2011.
- Oranen, Mikko 2007:** Mitä mieltä!/? Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Lastensuojelun kehittämisohjelman osahankeen raportti.
- Paappanen, Jari & Ruuskanen, Ulla 1997:** Etsivällä työllä kontakteja nuoriin. ”Käytä hyväksesi, meistä voi olla apua. Sosiaaliturva (12), 13–15.
- Paavola, Sami 2003:** Dualismeista dynamiikkaan – filosofian roolista yhteiskuntatieteiden metodologiassa. Teoksessa Eskola, Jari & Pihlström, Sami (toim.): Ihmistä

tutkimassa. Yhteiskuntatieteiden metodologian ajankohtaisia kysymyksiä. KOPI-JYVÄ. Kuopio. 31–52.

- Paju, Petri & Vehviläinen, Jukka 2001:** Valtavirran tuolla puolen. Nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen kitkat 1990-luvulla. Helsinki. Nuorisotutkimusverkosto.
- Parikka, Heli 2010:** Lapsen ääni. Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa) – osahanke. <<http://www.lapsenaani.fi/osahankkeet/verkkohankkeet/Vespa.html>>. Viitattu 9.5.2011.
- Parker-Oliver, Debra and Demiris, George 2006:** Social work informatics: a new speciality. *Social Work* 2 (51), 127-134.
- Parton, Nigel 2002:** Postmodern and Constructionist Approaches to Social Work. Teoksessa: Adams, Robert, Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (toim.) 2002: *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*. Basingstoke: Palgrave in association with The Open University. 237-245.
- Peltonen, Raili 1994:** Sosiaalinen tuki, elämänhallinta ja koettu terveys keski-ikäisillä naisilla. Akateeminen väitöskirja. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia. Turun Yliopisto.
- Perron, Brian E., Taylor, Harry O., Glass, Joseph E., Margerum-Leys, Jon 2010:** Information and communication technologies in social work. *Social Work* 1 (11), 67-81.
- Perusopetuslaki 21.8.1998/628.**
- Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2010:** Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. PS-kustannus. Jyväskylä. 9-20.
- Pohjola, Anneli 2009:** Nuorisotyön ja sosiaalityön rajapinnoilla. Teoksessa Raitakari, Suvi & Virokannas, Elina (toim.): *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista*. Jyväskylä. Gummerus. 21–40.
- Pohjola, Anneli 2007:** Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.): *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen*. Gummerus Kirjapaino Oy. 11-31.
- Puuronen, Vesa 2006:** Nuorisotutkimus. Vastapaino. Tampere.
- Pyörälä, Eeva 1995:** Kvalitatiivisen tutkimuksen metodologiaa. Teoksessa Leskinen, Jaakko (toim.): *Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla*. Ykköspaino Oy. Helsinki.
- Rafferty, Jackie & Steyart, Jan 2009:** Social work in the digital age. Editorial. *British Journal of Social Work* 39 (4), 589–598.
- Raitakari, Suvi 2004:** Institutionaalisesti tulkittu ja neuvoteltu nuori. Huolta herättävä nuori palaverivuorovaikutuksen osapuolena. *Nuorisotutkimus* 22 (4), 35-48.
- Raitakari, Suvi & Virokannas, Elina 2009:** Yhteisiä teemoja etsimässä. Teoksessa Raitakari, Suvi & Virokannas, Elina (toim.): *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista*. Jyväskylä. Gummerus. 5-18.
- Raitasalo, Raimo 1995:** Elämänhallinta sosiaalipoliittikan tavoitteena. Kansaneläkelaitos, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 1. Helsinki.
- Raunio, Kyösti 2006:** Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.
- Rauste-von Wright, Maijaliisa, Makkonen, Timo & Markkanen, Mikko 1986:** Sosiaalityöntekijä ja nuori. Sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen työhönsä, erityisesti nuoriin kohdistuvaan työhön, ja nuoren käsityksiä ammattiauttajista, erityisesti sosiaalityöntekijöistä. Sosiaalihallituksen julkaisuja. Helsinki.

- Ristolainen, Heidi, Hankonen, Nelli & Lehtinen, Vilma 2007:** Sosiaalipsykologisia lähestymistapoja verkkovuorovaikutukseen *Psykologia* (4), 276–288.
- Rook, Karen. S & Underwood, Lynn G. 2000:** Social support measurement and interventions. Comments and future directions. Teoksessa Cohen, Sheldon, Underwood, Lynn G. & Gottlieb, Benjamin H. (toim.): Social support measurement and intervention. A Guide For Health And Social Scientists. Oxford University Press. New York. 311–334.
- Saarinen, Erja 2009:** Nuoruus on uusi mahdollisuus-tartutaanko siihen sosiaalityössä? *Sosiaalitieto* 97 (9), 8–10.
- Saastamoinen, Mikko 2007:** Notkeat rakenteet, tiheät identiteetit. Teoksessa Nivala, Elina & Saastamoinen, Mikko (toim.): Nuorisokasvatuksen teoria-perusteita ja puheenvuoroja. Tampereen yliopistopaino. Tampere. S. 230–254.
- Salo-Laaka, Marja & Sankala, Jukka 2007:** Informaatioteknologia: sosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuus? Teoksessa Laitinen, Merja & Kempainen, Tarja (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Näkökulmia tulevaisuuteen ja innovaatioihin. *Talentia-lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura*. 29–41.
- Sapey, Bob 1997:** Social Work Tomorrow: Towards a Critical Understanding of Technology in Social Work. *British Journal of Social Work* 27 (6), 803–814.
- Sarason, Irwin G. & Sarason, Barbara R. 1985:** Social support – insight from assessment and experimentation. Teoksessa Sarason, Irwin G. & Sarason, Barbara R. 1985: Social Support: Theory, Research and Applications. Nijhoff. Dordrecht. 39–50.
- Schneider, Steven M. & Foot, Kirsten A. 2005:** Web sphere analysis: An approach to studying online action. Teoksessa Hine, Christine (toim.): Virtual Methods. Issues in Social research on the internet. Berg. New York. 157–170.
- Sisäministeriö 2008:** Turvallinen elämä jokaiselle. Sisäisen turvallisuuden ohjelma. Sisäasianministeriön julkaisuja 16/2008. <[http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/turva/home.nsf/files/162008/\\$file/162008.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/turva/home.nsf/files/162008/$file/162008.pdf)>. Viitattu 24.9.2011.
- Smith, Roger S. 2008:** Social work with young people. Polity. Cambridge, UK.
- Sosnet 2010:** Lapsi- ja nuorisososiaalityön erikoisala. <http://www.sosnet.fi/Lisensiaatinkoulutus/Lapsi-_ja_nuorisososiaalityo.iw3>. Viitattu 17.11.2010.
- Sorsa, Leena 2004:** Luotsi vie palvelut kadulle. *Nuorisotyö* (8), 24–27.
- Stainton, Rogers, Stainton, Vendy, Rex, Rogers, Vyrost, Jazef and Lova's Ladislav 2004:** Worlds Apart: Young people's Aspirations in a changing Europe. Teoksessa Roche, Jeremy, Tucker, Stanley, Thomson, Rachel & Flynn, Ronny (toim.): Youth in society. Cromwell Press Limited. Great Britain. 19–28.
- Strandell, Harriet 2010:** Etnografinen kenttätyö: Lasten kohtaamisen eettisiä ulottuvuuksia. Teoksessa Lagström Hanna, Pösö Tarja, Rutanen Niina & Vehkalahti Kaisa (toim.): Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Yliopistopaino. Helsinki. 92–112.
- Stern, Susannah R. 2004:** Studying adolescents online: a consideration of ethical issues. Teoksessa Buchanan, Elizabeth (toim.): Readings in virtual research ethics: issues and controversies. Information Science Publishing. Lontoo.
- Sulkunen, Pekka 1997:** Todellisuuden ymmärrettävyys ja diskurssianalyysin rajat. Teoksessa Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka (toim.): Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. *Gaudemus*. Tampere. 13–53.

- Suomen virallinen tilasto (SVT) 2010:** Tieto- ja viestintäteknikan käyttö [verkkopalvelu]. ISSN=1799-3504. 2010, 3. Sosiaalinen media: verkkomedian ja yhteisöpalvelujen käyttö. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 9.10.2011.
- Taskinen, Sirpa 2001:** Mitä tarkoitetaan lasten ja nuorten syrjäytymisellä? Teoksessa Taskinen, Sirpa (toim.): "Huono ennuste". Mitä on lasten ja nuorten syrjäytyminen? Stakesin monistamo. Helsinki.
- Tardy, Charles H. 1985:** Support Measurement. *American Journal of Community Psychology* 13 (2), 187-202.
- Teinihopperi 2011:** Teinihopperi. Sun ehdoilla. <<http://irc-galleria.net/community/3367779-teinihopperi>>. Viitattu 12.5.2011.
- Thoits, Peggy A. 1982:** Conceptual, Methodological, and Theoretical Problems in Studying Social Support as a Buffer Against Life Stress. *Journal of Health and Social Behavior* 23 (june), 145-159.
- Thoits, Peggy A. 1985:** Social support and psychological well-being: theoretical possibilities. Teoksessa Sarason, Irwin G. & Sarason, Barbara R. 1985: *Social Support: Theory, Research and Applications*. Nijhoff. Dordrecht. 51-72.
- Thoits, Peggy A. 1995:** Stress, Coping and Social Support Processes: Where are we? What next? *Journal of Health and Social Behaviour* 35 (Extra issue), 53-79.
- Tiittula, Liisa, Rastas, Anna & Ruusuvuori, Johanna 2005:** Kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta tietokonevälitteiseen viestintään. Virtuaalihaastattelun näkymiä. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Vastapaino. Tampere. 264-271.
- Toisen asteen yhteys 2011:** Toisen asteen yhteys. Psykologien ja kuraattorien palvelusivusto Helsingin kaupungin lukioiden ja ammatillisten oppilaitosten opiskelijoille. <<http://toisenasteenyhteys.meke.wikispaces.net/>>. Viitattu 28.9.2011.
- Toivonen, Eero 2009:** Sosiaalinen tuki: Vertaileva tutkimus suomalaisten ja yhdysvaltalaisien nuorten saaman sosiaalisen tuen määrästä ja merkityksestä. Kasvatustieteen pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Opettajan koulutuslaitos. Hämeenlinna.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009:** Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009:** humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki. <<http://www.tenk.fi/julkaisut/index.html>>. Viitattu 21.8.2011.
- Tynjälä, Päivi 1999:** Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivisen oppimiskäsityksen perusteita. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- Töttö, Pertti 2004:** Syvällistä ja pinnallista. Teoria, empiria ja kausaalisuus sosiaalitutkimuksessa. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.
- Uusitalo, Hannu 1991:** Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. WSOY. Juva.
- Varto, Juha 1992:** Laadullisen tutkimuksen metodologia. Kirjayhtymä Oy. Tampere.
- Vehkalahti, Kaisa, Rutanen, Niina, Lagström, Hanna & Pösö, Tarja 2010:** Kohti eettisesti kestävä lasten ja nuorten tutkimusta. Teoksessa Lagström, Hanna, Pösö, Tarja, Rutanen, Niina & Vehkalahti, Kaisa (toim.): *Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka*. Yliopistopaino. Helsinki. 10-23.
- Walden, Anne 2006:** "Muurinsärkijät". Tutkimus neurologisesti sairaan tai vammaisen lapsen perheen selviytymisen tukemisesta. Akateeminen väitöskirja. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Wilcox, Brian L. & Vernberg, Eric M. 1985:** Conceptual and theoretical dilemmas facing social support research. Teoksessa Sarason, Irwin G. & Sarason, Barbara

R. (toim.): Social Support: Theory, Research and Applications. Nijhoff. Dordrecht. 3-20.

W. Shuy, Robert 2003: In person versus Telephone Interviewing. Teoksessa Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (toim.): Inside interviewing. New lenses, New Concerns. Sage Publications, Inc. Thousand Oak, California. 175-194.

Wyn, Johanna & White, Rob 1997: Rethinking youth. SAGE Publications Ltd. Lontoo.

Wikipedia 2011: Skype. <<http://fi.wikipedia.org/wiki/Skype>>. Viitattu 16.7.2011.

Ylönen, Oona Malviina 2009: Kaksinkertaisesti näkymättömät? Lastensuojeluun liittyvät merkitykset nuorten kokemuksissa. Lisensiaatintutkimus. Turun Yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos/ Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET:

Lasten- ja nuorten verkkososiaalipalvelut 2011–2013: Painamaton esite. Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa) –osahanke / Lapsen ääni / Kaste-ohjelma Helsingin kaupungin sosiaalivirasto / kehittämispalvelut.

Ylönen, Katri 2010: Selvitys kansainvälisistä lapsille ja nuorille suunnatuista verkkososiaalipalveluista. Lapsen ääni –hanke, Vespa-osahanke. Helsingin sosiaalivirasto.

LIITTEET

Liite 1. Esittelyteksti.

Hei!

Olemme Salla Alila ja Nina Koskenkangas Lapin yliopistosta Rovaniemeltä, jossa opiskelemme sosiaalityötä. Teemme gradua aiheesta ”**Verkkososiaalityö nuorisososiaalityön toimintamuotona**”. Tarkoituksenamme on selvittää, saavatko nuoret tukea verkkososiaalityöstä ja jos saavat, niin millaista saatu tuki heidän mielestään on. **Haluaisimme, että kertoisit kokemuksistasi IRC-galleriassa sosiaalityöntekijän kanssa käymästäsi keskustelusta/keskusteluista.** Osallistumalla voit mahdollisesti vaikuttaa siihen, millaista ja missä laajuudessa sosiaalityön verkkopalvelua jatkossa nuorille järjestetään. Tutkimukseen osallistuminen on sinulle täysin vapaaehtoista. **Tutkimuksemme kohderyhmänä ovat 16-vuotiaat ja sitä vanhemmat nuoret. Haastattelut suoritamme anonyymien chatin kautta siten, että henkilöllisyytesi (nimesi ja osoitietosi) ei tule meidän tietoomme.** Kaikki antamasi tieto tulee vain meidän tutkimuskäyttöömme: käsittelemme kertomiasi asioita luottamuksellisesti ja hävitämme aineiston tutkimuksen päätyttyä. **Haastattelu kestää noin 30-45 minuuttia.** Jokainen haastatteluun osallistuva nuori saa korvaukseksi haastattelusta kaksi elokuvalippua, jotka toimitamme sinulle Teinihelfperin kautta.

Olemme vierailijoina IRC-gallerian Teinihelfperin chatissa klo 18–20 seuraavina päivinä: 3.3., 11.3., 17.3., ja 31.3., jolloin voit tulla juttelemaan ja kyselemään aiheesta lisää. Kerromme sinulle lisää tutkimuksestamme mielellämme.

Voit myös ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse:

saalila@ulapland.fi tai nkoskenk@ulapland.fi

Liite 2. Teemahaastattelurunko nuorille.

Taustatietoja

Ikä

Sukupuoli

Mistä/ kautta löysit sosiaalityöntekijän keskustelupalvelun?

Miksi menit juttelemaan juuri sosiaalityöntekijän kanssa verkossa?

Oletko ollut tekemisissä sosiaalityöntekijän kanssa aikaisemmin muualla kuin verkossa?

Millä tavalla? Missä yhteydessä? Asiakkuus? Alkoiko asiakkuus ennen vai jälkeen kun olit keskustellut teinihelpperin kanssa?

→ Kuinka tuttu on sosiaalityöntekijän ammatti entuudestaan (esim. onko käsitystä siitä mitä sosiaalityöntekijä tekee työssään)

Vuorovaikutus verkossa

Millaisena koit sosiaalityöntekijän lähestymisen verkossa? (oliko helppo alkaa chattamaan?)

Millaisena koit keskustelun? Ymmärsittekö toisianne? Oliko keskustelu sujuvaa?

Montako kertaa olet jutellut verkkososiaalityöntekijän kanssa?

Jos useamman kerran, mikä sai sinut menemään uudelleen kahdenkeskiseen keskusteluun?

Jos olet jutellut vain yhden kerran, miksi? (Saitko heti tarpeeksi tietoa/ etkö kokenut keskustelua hyväksi?)

Sosiaalinen tuki

Muoto

Mistä asioista/aiheista olet keskustellut sosiaalityöntekijän kanssa verkossa?

Saitko tukea tai apua keskustelusta?

Jos niin, millaista tukea/apua koit saavasi keskustelusta?

Saitko konkreettisia neuvoja tai ohjeita, millaisia?

Toimitko/aiotko toimia niiden mukaisesti?

Millaista tukea/apua olisit toivonut saavasi?

Oliko sinulla joitakin muita ajatuksia, joista et kuitenkaan jutellut sosiaalityöntekijän kanssa? Mistä syystä jätit asiat sanomatta? (Luottamus)

Tuen tasot

Oletko keskustellut sosiaalityöntekijän kanssa keskustelemasta asiasta muiden kanssa?

Kenen kanssa?

Jos et ole, niin mikset ole?

Perhesuhteet/kaverit? Onko sinulla läheistä ihmistä kenen kanssa voit jutella mieltäsi painavista asioista?

Vaikutus, laatu ja määrä

Tuliko sosiaalityöntekijältä saamasi tuki/apu oikeaan aikaan?

Onko sosiaalityöntekijä mielestäsi tavoitettavissa verkossa tarpeeksi usein? Riittikö aika keskustelulle?

Voisitko ajatella käyttäväsi kahdenkeskistä keskustelupalvelua uudelleen?

Kerro lopuksi vapaasti omia ajatuksiasi ja ehdotuksia, miten verkkopalvelua voisi parantaa tai muuttaa.

Liite 3. Teemahaastattelurunko sosiaalityöntekijöille.

Taustatietoja

Koulutustausta ja valmistumisvuosi

Työhistoria

Kauanko olet tehnyt verkkososiaalityötä? ja miksi hakeuduit ko. työhön?

Kuinka monta asiakasta sinulla on ollut verkossa/ IRC-galleriassa?

Kerrotko lyhyesti työnkuvastasi; mitä kaikkea siihen liittyy?

Sosiaalityö verkossa

Miksi mielestäsi sosiaalityöntekijän on hyvä olla verkossa? Miksi ei vaan joku aikuinen?

Millaista osaamista verkkososiaalityö mielestäsi vaatii?

Osaatko eritellä millaisia työmenetelmiä olet käyttänyt?

Miten työntekijä voi valmistautua päivystysiltoihin?

Millaisia kokemuksia sinulla on verkossa tapahtuvasta sosiaalityöstä? Toimiiko se, ts. millaisena olet sen kokenut? Mitä mieltä olet verkossa tapahtuvasta sosiaalityöstä?

Millainen sosiaalityö verkossa korostuu? Tukevaa, ennaltaehkäisevää, korjaavaa

Mitkä ovat mielestäsi verkkososiaalityön haasteet ja mahdollisuudet?

Miten olet kokenut teknisten välineiden (tietokone, internet) käytön?

Miten mielestäsi verkkososiaalityö toimii nuorisososiaalityön toimintamuotona?

Mikä sosiaalityön kuva mielestäsi verkossa rakentuu? Onko verkkososiaalityö mielestäsi pelkästään yksilötyötä?

Vuorovaikutus verkossa

Millaisena koit vuorovaikutuksen verkossa? Millaisena koit keskustelut? Oliko keskustelu sujuvaa?

Mitä erityistä tai erilaista mielestäsi verkkovuorovaikutussuhteessa on verrattuna kasvokkaiseen vuorovaikutukseen?

Kenen ehdoilla keskusteluissa mennään? Kuinka paljon työntekijä hiillostaa, painostaa tai kyselee lisää?

Sosiaalinen tuki

Muoto

Mistä asioista/aiheista olet keskustellut nuorten kanssa verkossa?

Nostavatko tytöt ja pojat eri asioita keskusteluun?

Miten sukupuoli näkyy verkkososiaalityössä?

Miten luottamusta pystyy rakentamaan verkossa vai pystyykö sitä?

Miten nuorta voi henkisesti tukea verkossa?

Millä tavalla mielestäsi verkossa sosiaalityöntekijä voi ilmaista välittämistä, positiivista arviointia tai antaa palautetta?

Millaista tukea katsot antavasi nuorille? Minne olet ohjannut nuoria?

Ajatteletko, että nuoret ovat saaneet apua keskustelusta? Miten?

Tuen tasot

Miten syvälle verkossa tapahtuvassa työssä voi päästä?

Vaikutus, laatu ja määrä

Koitko, että antamasi tuki tuli nuorille oikeaan aikaan?

Onko sosiaalityöntekijä mielestäsi tavoitettavissa verkossa tarpeeksi usein? Mitä edellyttäisi se, että sosiaalityöntekijä olisi tavoitettavissa verkossa tarpeeksi usein?

Kauanko keskustelut yleensä/keskimäärin kestävät?

Onko aika riittänyt keskusteluille?

Jäivätkö sinua jotkut asiat nuorten kanssa käymissä keskusteluissa mietityttämään ja jos jäi, millaisia ne tilanteet olivat?

Koitko, että sosiaalityö oli oikea palvelu nuorille?

Kerro vapaasti omia ajatuksiasi ja ehdotuksia, miten verkkopalvelua voisi parantaa tai muuttaa.