

Kuvapuhelin välineenä sosiaalialan työssä

Visioverkko -hankkeen työntekijöiden kokemuksia kuvapuhelinvälitteisestä
sosiaalisesta tuesta ja vuorovaikutuksesta

Katja Hautala

Heini Raasakka

Pro gradu tutkielma

Sosiaalityön koulutusohjelma

Lapin yliopisto

Syksy 2016

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Kuvapuhelin välineenä sosiaalialan työssä - Visioverkko -hankkeen työntekijöiden kokemuksia kuvapuhelinvälitteisestä sosiaalisesta tuesta ja vuorovaikutuksesta

Tekijät: Hautala, Katja ja Raasakka, Heini

Koulutusohjelma/ oppiaine: Sosiaalityön koulutusohjelma

Työn laji: Pro gradu -työ

Sivumäärä: 101

Vuosi: Syksy 2016

Tiivistelmä:

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää Lapin ensi- ja turvakodin työntekijöiden kokemuksia kuvapuhelinvälitteisestä sosiaalisesta tuesta. Lapin ensi- ja turvakodin Visioverkko-hanke toteuttaa vanhemuus-, väkivalta-, kriisi- ja päihdetyötä kuvapuhelimen välityksellä. Olemme olleet kiinnostuneita työntekijöiden käyttökokemuksista ja kehittämisajatuksista asiakastyöhön, kun välineenä on kuvapuhelin. Olemme selvittäneet miten työntekijät kokevat psykososiaalisen auttamisen toteutuvan kuvapuhelimella toteutetussa asiakastyössä ja millaisia piirteitä vuorovaikutukseen tulee kuvapuhelimen välityksellä toimittaessa. Saatu tieto on merkityksellistä palvelun kehittämisen näkökulmasta, mutta se antaa tietoa myös sosiaalialan teknologiavälitteisten palveluiden kehittämiseen laajemmin. Olemme halunneet myös selvittää miten työntekijät näkevät ensi- ja turvakodin asiakkaat osana tietoyhteiskuntaa sekä millainen merkitys verkossa toteutuvilla palveluilla on ensi- ja turvakodin työssä tulevaisuudessa. Aineisto on kerätty teemoitetuin ryhmäkeskusteluin joihin osallistui yhteensä 15 henkilöä.

Tietoyhteiskunnan kehityksen keskellä näemme teknologiaa hyödyntävien sosiaalialan työmuotojen tutkimisen olevan merkityksellistä asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaisten palveluiden kehittämiseksi ja työntekijöiden muuttuvien osaamistarpeiden tiedostamiseksi. Tutkimuksemme on laadullinen tutkimus, joka nojautuu sosiaalisen konstruktionismin tieteenfilosofiseen perinteeseen, jossa tietoa tuotetaan tiettyyn kulttuuriin sidottuna sekä oman jäsenyyden että ympäröivän yhteiskunnan kautta. Viitekehiksemme on rakentunut sosiaalisen tuen, psykososiaalisen keskustelutyön, dialogin sekä vuorovaikutuksen käsitteistä, jotka ovat määrittäneet tutkimuskysymyksiä sekä keskustelujen teemoja. Lisäksi teknologiavälitteisyys ja kuvapuhelin ovat keskeisiä käsitteitä tutkimuksessamme. Aineistoa olemme käsitelleet teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Tietoyhteiskunnassa mukana oleminen nähtiin ensi- ja turvakodin työssäkin välttämättömyydeksi. Teknologia on osa ihmisten arkea, ja palveluiden on seurattava tätä ilmiötä. Tulosten mukaan kuvapuhelimen käyttö välineenä mahdollistaa resurssien tehokkaamman hyödyntämisen ja parantaa palveluiden saavuutta pitkien välimatkojen ja harvan asutuksen alueella, mutta toisaalta tulosten mukaan kuvapuhelimen käyttö työskentelyn välineenä nähtiin yhtenä mahdollisuutena muiden joukossa asuinpaikasta riippumatta. Kuvapuhelimen käytössä on työntekijä ja työyksikkökohtaisia eroja. Osa käytti kuvapuhelinta työssään välineenä aktiivisesti, kun toisilla kokemusta oli vähemmän. Tähän vaikuttivat erilaiset työtehtävät, työn luonne sekä työntekijöiden että asiakkaiden motivaatio ja asenne kuvapuhelimen käyttöä kohtaan. Kuvapuhelimen käyttökokemukset asiakastyössä vaihtelivat. Osalla käyttökokemuksia oli paljon, ja yleisesti ottaen enemmän käyttäneet näkivät myös enemmän mahdollisuuksia kuvapuhelimen käytössä asiakastyössä. Vähemmän kuvapuhelinta käyttäneillä oli kriittisempi suhtautuminen kuvapuhelimen käyttöön asiakastyössä, ja keskusteluissa tuotiin esiin kuvapuhelimen käytön ensikokemuksen merkitys ja tekniikan toimivuus tuossa tilanteessa. Toisaalta työntekijät pohtivat omaa ja työyhteisön sitoutumista kuvapuhelimen käytön harjoitteluun, jonka kautta osa arvioi teknisten ongelmatilanteiden merkityksen vähenevän. Tulevaisuussuuntautunutta palveluiden kehittämiseen liittyvää keskustelua työntekijät kävivät laajemmin verkkoauttamisen näkökulmasta.

Sosiaalisen tuen antaminen ja psykososiaalinen keskustelutyö mahdollistuvat kuvapuhelimen välityksellä ja parhaimmillaan kokemukset ovat olleet hyviä. Haasteena ovat puutteet ja hankaluudet teknisissä välineissä, yhteyksissä sekä sovelluksissa, jotka rajoittivat työtä. Teknologian toimiessa kokemukset kuvapuhelimen käytöstä olivat pääasiassa positiivisia ja tulosten mukaan vuorovaikutus mahdollistuu kuvapuhelimen kautta paremmin kuin puhelimessa, koska kuva antaa lisäinformaatiota.

Avainsanat: kuvapuhelin, sosiaalinen tuki, psykososiaalinen keskustelutyö, teknologiavälitteinen vuorovaikutus, sähköisten palvelujen kehittäminen

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Sosiaalityö teknologisoitumassa.....	5
2.1	Teknologiavälitteinen sosiaalityö	5
2.2	Kuvapuhelinvälitteinen työ Visioverkko-hankkeessa.....	18
3	Sosiaalinen tuki psykososiaalisessa keskustelutyössä.....	24
3.1	Sosiaalinen tuki ja psykososiaalinen työorientaatio	24
3.2	Vuorovaikutus ja dialogi.....	28
4	Tutkimuksen toteutus	36
4.1	Tutkimuksen lähtökohta ja metodologiset valinnat	36
4.2	Kohderyhmä ja aineistonkeruumenetelmä.....	39
4.3	Aineiston analyysin vaiheet	46
4.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	50
5	Tietoyhteiskunta ja teknologian hyödyntäminen sosiaalialalla	59
5.1	Tietoyhteiskunta asiakastyön kontekstina	59
5.2	Kuvapuhelimeen liittyvä tekniikka ja teknologia	64
5.3	Asiakastyön ilmiöitä teknologiavälitteisessä työskentelyssä.....	67
6	Teknologiavälitteinen sosiaalinen tuki kuvapuhelintyössä	71
6.1	Vuorovaikutus.....	71
6.2	Ryhmä- ja verkostotyö.....	74
6.3	Motivaatio muutokseen.....	79
7	Pohdinta.....	82
	Lähteet	94

1 Johdanto

Informaatio- ja kommunikaatioteknologia (IKT) on kehittynyt lyhyellä ajanjaksolla nopeasti ja virtuaalinen ulottuvuus on tullut osaksi jokapäiväistä elämäämme ja vuorovaikutusta. Se on osa sosiaalista elämäämme, oppimista ja koulutusta, päätöksentekoa, taloutta ja politiikkaa. Sen kautta hankimme informaatiota ja löydämme apua ja ohjausta niitä tarvitessamme. Virtuaalinen ulottuvuus mahdollistaa myös seuran, huvien ja nautintojen etsimisen. (Granholm 2016a, 21.) Sosiaalialan toimintaympäristö on murroksessa. Ylikunnalliset palvelut ovat lisääntyneet ja kunta- ja palvelurakennemuutokset ovat muuttaneet toimintatapoja. Lisäksi lisääntyneet taloudellisuus- ja tehokkuusvaatimukset asettavat muutospainetta sosiaalialalle. Monitasoiset muutokset tuovat haasteita ja yhtenä ratkaisuna toimintaympäristön muutosvaateisiin nähdään tietoteknologian lisääntyvä käyttöönotto sosiaalityön ja muiden sosiaalipalveluiden järjestämisessä. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 42–43.) Asiakkaat pystyvät tulevaisuudessa hoitamaan monet palvelutarpeensa omatoimisesti käyttämällä yksityisiä palveluja itse tai käyttämällä julkista palvelujärjestelmää omatoimisen valinnan kautta. Tämän edellytyksenä on, että julkinen palvelujärjestelmä toimii selkokielellä konsepteilla ja kehittää nopean tuen auttamismenetelmiä sekä hyödyntää it-teknologian mahdollistamia verkko- ja videopalveluja kuten esimerkiksi verkkoneuvontaa, -asiointia ja -konsultaatiota. (Kempainen ym. 2010, 148.) Teknologia on siis tullut jäädäkseen, joten sen tuomien mahdollisuuksien hyödyntäminen myös sosiaalityössä on perusteltua, vaikka siihen liittyykin omat haasteensa.

Sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on merkityksellinen, ja informaatioteknologian mukaantulo tuo siihen omat vaikutuksensa. Informaatioteknologian käyttö voi avata uusia mahdollisuuksia, joita on mahdollista hyödyntää sosiaalityön käytännöissä ja kehittämisessä. Tämä edellyttää kuitenkin työntekijöiltä tietoteknisten valmiuksien lisäämistä ja ymmärrystä informaatioteknologian käytön vaikutuksista, sekä toisaalta työnantajilta taitoa tukea teknologian käyttöönottoa. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 42; Zhang & Gutierrez 2007.) Yhteiskunnassamme on tapahtunut tietoteknologinen murros ja yhä useammat ihmisten käyttämistä palveluista ovat kokonaan tai osittain teknologia-avusteisia. Sosiaali- ja terveydenhuollon osalta teknologian kehityssuunniksi on jo vuonna 2006 arvioitu virtuaali-, etä- ja robottipalveluiden kasvua (Doupi ym. 2006, 53). Nopea yhteiskunnallinen muutos tietoyhteiskunnaksi asettaa uusia kysymyksiä sosiaalityölle ja sen tutkimukselle. Tietoyhteiskunnan ytimessä ovat ihmiset tiedon

haltijoina, käyttäjinä ja tuottajina. (Pohjola ym. 2010, 10.) Camilla Granholm (2016a, 73) toteaa väitöskirjassaan, että informaatio- ja kommunikaatioteknologia (IKT) tuo mukanaan ristiriitaisia vaikutuksia sosiaalityöhön tarjoten uusia välineitä ja toimintakenttiä käytäntöön, mutta toisaalta se tarjoaa myös välineitä kontrolliin. Granholm tuo esiin kuinka IKT avaa vaihtoehtoja asiakkaiden ja työntekijöiden väliseen kommunikointiin sekä vertaistuen toteuttamiseen.

Teknologian kuten videoneuvotteluyhteyksien ja kuvapuhelinten hyödyntäminen mahdollistavat palveluiden helpomman saatavuuden ja käytön välimatkoista huolimatta. Teknologian käyttöönotolla voidaan myös alentaa kustannuksia ja koordinoida palveluja. Harvaan asutuilla alueilla palveluiden järjestämiseen voivat olla ratkaisuna verkkopalvelut, sähköinen asiointi ja muut tietoteknologiset järjestelmät. Haasteena voi kuitenkin olla, että harvaan asutuilla alueilla laajakaistayhteyksien tarjonta on heikompaa taloudellisen kannattamattomuuden vuoksi. Suomessa tietokoneen ja internetin käyttö on mahdollistettu useissa julkisissa tiloissa kuten kirjastoissa tai asukastuvilla. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 43–46.) Useita sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluita toteutetaan jo osin verkossa ja esimerkiksi mobiilisovellusten avulla. Lapin ensi- ja turvakodin Visioverkko-hanke toteuttaa vanhemmuus-, väkivalta-, kriisi- ja päihdetyötä kuvapuhelimen välityksellä. Nämä uudet palveluiden toteuttamistavat asettavat uusia osaamistarpeita työntekijöille ja toisaalta edellyttävät tiivistä kehittämistyötä vastatakseen tarkoituksenmukaisesti asiakkaiden palvelutarpeisiin. Tämän vuoksi näemme tärkeänä tehdä tutkimusta tähän ilmiöön liittyen, tuoden uutta arvokasta tietoa näkyväksi jotta sosiaalityöhön voitaisiin löytää, uusia asiakkaita sekä työntekijöitä parhaiten palvelevia välineitä ja keinoja. Kuvapuhelimen käytöstä on vasta vähän tutkimustietoa, ja haluammekin tutkia sen soveltuvuutta psykososiaaliseen keskustelutyöhön. Olemme haastatelleet Lapin ensi- ja turvakodin työntekijöitä, jotka ovat käyttäneet kuvapuhelinta työssään. Aineistonkeruun olemme toteuttaneet ryhmäkeskusteluina.

Auli Ojuri ja Merja Laitinen (2015) ovat laatineet selvityksen turvakotityön vaikutuksista. Heidän näkemyksensä mukaan katvealueita turvakotipalveluiden osalta on Itä- ja Pohjois-Suomen harvaan asutulla alueella (mt., 17). Tähän palveluverkon haasteeseen voidaan soveltuvien osin vastata esimerkiksi kuvapuhelimen avulla toteutettavalla palvelulla. Turvakotityössä korostuu Ojurin ja Laitisen selvityksen aineiston mukaan tuen ja avun antaminen vuorovaikutteisena kohtaamisena. Siihen sisältyy emotionaalinen tuki, jossa ihminen hyväksyytään omana itsenään. (Ojuri & Laitinen, 27.) Mielenkiintoista on,

kuinka työntekijöiden mukaan kuvapuhelintyö mahdollistaa sosiaalisen tuen ja soveltuuko se tähän palvelumuotoon heidän kokemuksensa mukaan. Haluamme lisäksi selvittää miten vuorovaikutus toteutuu kuvapuhelimella toteutetussa asiakastyössä työntekijän ja asiakkaan välillä.

Tulevaisuudessa työntekijöiltä vaaditaan, että he ymmärtävät tietoteknologiaa ja näkevät sen mahdollisuudet erilaisissa asiakastilanteissa sekä osaavat arvioida teknologian käytön hyödyllisyyttä ja siitä aiheutuvia haittoja. Käytäntöön kaivataan uusia innovaatioita, joissa teknologiaa hallitsevat sosiaalityöntekijät voisivat olla painottamassa eettisiä kysymyksiä sovelluksissa ja käytännössä. Tällä taattaisiin, että uudet välineet ja sovellukset otettaisiin käyttöön sosiaalityön lähtökohdista. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 47.) Teknologian tarjoamien vaihtoehtojen juurruttaminen osaksi sosiaalityötä on riippuvainen asiakkaista, mutta myös sosiaalityön toimijoista ja viranomaisten keskuudessa vallitsevasta asenneilmapiiristä (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 304). Tutkimuksessamme olemme selvittäneet miten työntekijät näkevät ensi- ja turvakodin asiakkaat osallisena tietoyhteiskunnassa sekä millainen merkitys verkossa toteutettavilla palveluilla on ensi- ja turvakodin työssä tulevaisuudessa. Tietoyhteiskunnan kehityksen keskellä näemme teknologiaa hyödyntävien sosiaalialan työmuotojen tutkimisen olevan merkityksellistä asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaisten palveluiden kehittämiseksi ja työntekijöiden muuttuvien osaamistarpeiden tiedostamiseksi.

Olemme muodostaneet ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä teoreettisen viitekehyksen kautta ja jäsentäneet aineistonkeruutilanteen teorialähtöisen teemoittelun kautta. Käsitksemme tiedonmuodostuksesta nojaa sosiaaliseen konstruktionismiin jolloin tietoa tuotetaan tiettyyn kulttuuriin sidottuna sekä oman jäsenyyden että ympäröivän yhteiskunnan kautta. Valitsemamme tutkimusaihe (kuvapuhelin psykososiaalisessa työssä), sen tarkasteluun valitsemamme näkökulma (soveltuvuus työntekijänäkökulmasta) sekä teoreettisen ymmärryksen saamiseksi valitsemamme tieteellinen lähdeaineisto ja niiden tuottama näkökulma ovat kaikki kolmen viimeisimmän vuosikymmenen aikana muodostunutta tietoa siitä, kuinka teknologian murros on vaikuttanut globaalisti elämisen tapaan.

Tutkimuksessa haluamme tietää Lapin ensi- ja turvakodin työntekijöiden kokemuksia kuvapuhelimen käytöstä sosiaalisen tuen tarjoamiseen heidän työssään. Olemme kiinnostuneita työntekijöiden käyttökokemuksista ja kehittämisajatuksista asiakastyön to-

teutuessa kuvapuhelimen välityksellä. Haluamme tietää miten työntekijät kokevat psykososiaalisen auttamisen toteutuvan kuvapuhelimella toteutetussa asiakastyössä ja millaisia piirteitä vuorovaikutukseen tulee kuvapuhelimen välityksellä toimittaessa. Tämä tutkimuksella saavutettava tieto on merkityksellistä tämän palvelun jatkokehittämisen näkökulmasta, mutta se tarjoaa tietoa myös sosiaalialan teknologiavälitteisten palveluiden kehittämiseen laajemminkin. Reaaliaikaisen, kuvayhteydellä toteutettavan sosiaalitali terveydenhuollon palvelun toteuttamisesta on vasta vähän tutkimustietoa, etenkin suomalaisessa kontekstissa. Haluamme myös selvittää miten työntekijät näkevät ensi- ja turvakodin asiakkaat osallisena tietoyhteiskunnassa sekä millainen merkitys verkossa toteutuvilla palveluilla on ensi- ja turvakodin työssä tulevaisuudessa.

Sosiaalialalla on jonkin verran jo valmista tai tekeillä olevaa tutkimustietoa teknologiaavusteisista palveluista, kuten erilaisista tekstipohjaisista virtuaalipalveluista (esim. sosiaalitoimen verkkoneuvonnasta Minna Strömberg-Jakka (2010), verkkovertaistuesta Emma Vanhanen (2011), nuorten verkkoauttamisesta Katri Ylönen (2016)). Teknologiavälitteiset palvelut eri muodoin ovat enenevässä määrin keino toteuttaa ja tarjota palveluita. Me olemme kiinnostuneet omassa tutkimuksessamme erityisesti tarkastelemaan kuvapuhelimen mahdollisuuksia sosiaalialan työn välineenä. Kuvapuhelimen käytöstä sosiaalialan työssä on varsin vähän aiempaa tutkimustietoa, ja olemassa oleva tieto painottuu kuntoutuksen ja ryhmätoiminnan näkökulmaan. Sosiaalialan näkökulmasta Lea Aalto ja Hannele Karhu (2016) ovat tuoreessa pro gradu -tutkimuksessaan selvittäneet ikääntyneiden kotihoidon asiakkaiden kokemuksia teknologiavälitteisen kuvapuhelimen käytöstä sosiaalisen tuen ja vuorovaikutuksen välineenä. Me lähdemme siitä ajatuksesta, että tutkimuksemme nostaa esiin työntekijän näkökulman kautta kuvapuhelintyöhön liittyvää uutta tietoa. Tämä tutkimuksella saavutettava tieto on merkityksellistä palvelun jatkokehittämisen näkökulmasta. Tämänhetkiset teknologia-avusteiset palvelut painottuvat tekstuaalisuuteen, ja osa vuorovaikutuksen elementeistä jää näin ollen sivuun visuaalisen havainnoinnin ja vihjeiden ollessa keskustelijoiden ulottumattomissa. Sosiaaliseen tukeen perustuvassa työskentelysuhteessa vuorovaikutuksella on erityisen merkittävä rooli, ja tämän valossa kuvapuhelintyöskentelyn kehittäminen siten, että tietoisuus ja osaaminen kuvapuhelimen käytöstä lisääntyvät, on perusteltua. Kuvapuhelinpalveluita kehittämällä voidaan saavuttaa uusia, asiakkaiden tarpeita paremmin tukevia palveluita. Palveluiden kehittämisessä merkityksellistä on saavuttaa myös realistista tietoa siitä, mitä erityistä ja huomionarvoista valittuun palvelun toteuttamistapaan liittyy esimerkiksi työntekijän osaamisen tai aineellisten resurssien suhteen.

2 Sosiaalityö teknologisoitumassa

2.1 Teknologiavälitteinen sosiaalityö

Sosiaalityön toimintaympäristöön liittyen on käynnissä monia käytännön tutkimukseen vaikuttavia keskusteluita. Ajankohtaisina asioina ovat nousseet esiin talouden ehdot, tehostamisen ja palvelujen vaihtoehtoiset järjestämisen tavat, jotka nostavat esiin myös ihmisten huolen palvelujen tulevaisuudesta. Aiemmin varmoina pidetyt arjen tuen palvelut ovat kokeneet muutoksen ja niiden saanti on epävarmaa. Erityisesti talouden asettamat ehdot haastavat auttamisen menetelmiä. Sosiaalityössä arjen elämän epäjatkuvuudet näkyvät lisääntyvinä asiakasmäärinä, kiireenä ja epävarmuutena miten pystyy parhaalla tavalla toimimaan, auttamaan ja tukemaan asiakkaita. Tietoperusta ja sosiaalityön työvälineet ovat joutuneet tarkastelun kohteeksi. Sosiaalityön eettinen perusta ja sitoutuminen ihmisten auttamiseen korostavat keinovalikoiman, työmenetelmien sekä tietoperustan monipuolistamista. Sosiaalityö on sidoksissa laajempaan sosiaalipoliittiseen paradigmanmuutokseen, jonka avainkäsite, aktiivinen sosiaalipoliittikka, muistuttaa meitä vastuusta ja velvollisuudesta tehdä työtä palvelujen saamisen oikeuksien rinnalla. (Haverinen 2005, 99.)

Teknologia on kehittynyt nopeaa vauhtia ja se on tullut osaksemme arkea moninaisin muodoin ja sovelluksin. Teknologia voi olla osa yksittäisen henkilön elämää tekemiensä laitehankintojen ja erilaisten sovellusten kautta, mutta sitä voidaan tarkastella myös laajemmassa kuvassa yhteiskunnan tasolla sekä globaalina ilmiönä. Laajemmassa merkityksessä puhutaan tietoyhteiskunnasta. Kirjallisuuteen ja tutkimuksiin perehtyessä huomaa nopeasti, että teknologiasta puhutaan eri termein riippuen asiayhteydestä eikä täysin vakiintuneita käsitteitä ole käytössä. Teknologia luo uusia mahdollisuuksia eri tieteenoille. Pohdimme teknologian näkymistä osana sosiaalityötä ja keskitymme myöhemmin erityisesti tarkastelemaan kuvapuhelinta työskentelyn välineenä. Anne Rahikan (2015, 19) näkemyksen mukaan yhteiskunnalliset muutokset haastavat sosiaalialaa etsimään proaktiivisia työkäytäntöjä, jotka vastaavat kompleksisen tietoyhteiskunnan haasteisiin. Rahikka toteaa, että tietoyhteiskuntaan liittyvät työkäytäntöjen muutokset edellyttävät työntekijöiltä uudenlaista osaamista, joka mahdollistaa tietoteknologian aiempaa laajamittaisemman käytön asiakastyössä. Salo-Laakan ja Sankalan (2007, 46–47) mukaan teknologisoituminen on tullut osaksi myös sosiaalityötä. On tärkeää kiin-

nittää huomiota teknologiaa hyödyntävien käytäntöjen eettisyyteen ja työntekijöiden riittäviin taitoihin ottaa haltuun uusia työvälineitä asiakkaita hyödyntäen. Kun yhdistetään tekniset mahdollisuudet ymmärrykseen siitä, mikä on sosiaalityön käytännön ja kehittämisen kannalta mielekästä, voidaan päästä palvelujärjestelmää, työntekijää sekä asiakasta hyödyntäviin ratkaisuihin ja sovelluksiin.

Teknologian ja sen käytön ajattelemisen on tärkeää ymmärtääksemme globalisaation, postkolonialismin ja postmodernismin vaikutuksia sosiaalityön käytäntöön ja opetukseen, sillä teknologia on tärkeä välittäjä globalisaatiossa. Tietokoneen, television ja matkapuhelinteknologian kautta kansainvälinen kommunikointi on tullut nopeammaksi ja laajemmin saataville. Tärkeää on kiinnittää huomiota, kuinka kasvava tieto- ja viestintäteknologian käyttö eriarvoistaa rikkaita ja köyhiä maita, rikkaita ja köyhiä ihmisiä sekä rikkaita ja köyhiä sosiaalivirastoja sekä koulutuslaitoksia. Yleistäen: mitä köyhempi, sitä vähäisemmät saavutettavat teknologiset resurssit tulevat olemaan jolloin teknologian laatu, joustavuus ja käytettävyys kärsivät. (Payne & Askeland 2008, 137.)

Payne ja Askeland (mt., 152) käsittelevät sosiaalityön etäkoulutuksen globaaleja mahdollisuuksia ja toteavat havaintojensa pätevän myös sosiaalityön käytäntöön. Heidän mukaansa teknologia avaa mahdollisuuksia, mutta tuo myös uusia haasteita. Sosiaalityö perustuu kontekstuaaliseen lähestymistapaan, ihminen on nähtävä ympäristössään. Näin ollen etäopetus tai etänä toteutettavat palvelut vaativat huomion kiinnittämistä siihen, missä ympäristössä vastaanottaja on ja tulevatko hänen kulttuuriset ja esimerkiksi kielelliset tekijät huomioiduiksi. Perronin ym. (2010) mukaan on selvää, että informaatio- ja kommunikaatioteknologia ajatuksella ja vaikuttavasti käytettynä, voi vaikuttaa erilaisiin käytännön metodeihin sosiaalityön koulutuksessa, palveluiden kehittämisessä ja tutkimuksessa. Vaikka informaatio- ja kommunikaatioteknologian käytön potentiaali on hyvin tiedostettu, on kokemuksiin pohjautuva keskustelu tieto- ja informaatioteknologian suhteesta sosiaalityön eettisiin lähtökohtiin vasta käynnistymässä. Strom-Gottfried ym. (2014, 63) toteavatkin syrjäyttävän digitaalisen kuilun olevan olemassa huolimatta teknologiaan liittyvistä vahvuuksista ja heikkouksista.

Vuonna 2005 kansainväliset sosiaalialan järjestöt NASW (The National Association of Social Workers) ja ASWB (The Association of Social Work Boards) ovat luoneet sosiaalityön käytäntöjen tueksi standardit (Standards for Technology and Social Work Practice), joissa huomioidaan teknologian ja sosiaalityön yhtymäkohtia hyötyjen sekä haas-

teiden näkökulmasta. Luotujen standardien taustalla on ajatus siitä, että sosiaalityöntekijöiden roolit ovat muuttumassa ja heidän täytyy sopeutua uusiin työelämän käytännön vaatimuksiin. Sosiaalityöntekijöiden tulee hankkia riittävät taidot teknologian tarkoitukseenmukaiseen käyttöön ja sopeuttaa teknologia osaksi perinteisiä käytänteitä siten, että voidaan taata pätevä ja eettinen käytäntö. Teknologia nähdään vahvana, mutta myös hauraana. Haasteena on muun muassa, että olennaista informaatiota voi kadota, kaikki netissä oleva tieto ei ole luotettavaa ja, että asiakkaiden sekä sosiaalityöntekijöiden odotukset teknologiaa kohtaan voivat olla epärealistisia sen osalta, mitä siltä voidaan edellyttää. (NASW & ASWB 2005).

Paikalliset ja alueelliset erot sosiaalityön palvelujen saatavuudessa ja palvelujen määrässä sekä tarjonnassa ovat nousseet esille (Haverinen 2005, 102). Tommi Inkisen (2005, 133) mukaan tieto- ja viestintäteknologian mahdollistama toiminnan tehostaminen, nopeuttaminen ja yksinkertaistaminen voidaan nähdä hyvänä tapana helpottamassa arkielämää. Teknologian kehittymisen nähdään helpottavan monia yhteiskunnallisia ongelmakohtia, kuten epäsuhtaista aluekehitystä. (mt.) Teknologia mahdollistaa uuden tavan osallisuuden toteuttamiseen aikaisempien tapojen rinnalle. Se tarjoaa yksilöille joustavan mahdollisuuden olla osallisena omassa asiassaan tai yhteisistä asioista päätettäessä sekä palveluita suunniteltaessa. Tieto- ja viestintäteknologialla voidaan helpottaa ja tukea kansalaisten osallisuutta heidän arkielämäänsä liittyvien päätösten teossa sekä siten vahvistaa inklusiota. Teknologia voi toisaalta rajoittaa osallisuutta ja toimia osallisuuden häiriötekijänä, jolloin uhkana on kansalaisten etäännyminen ja syrjäytyminen heitä koskevasta päätöksenteosta. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303.) Hyvinvointiteknologia on ihmisen toimintaympäristöön ja erityisesti kotiin vietyä teknologiaa, joka mahdollistaa kotona asumisen, omahoidon, liikkumisen ja asioinnin. Hyvinvointiteknologiaa käytetään useimmiten ikäihmisten ja vammaisten palveluissa, mutta myös mielenterveys- ja lastensuojelun asiakkaiden parissa. Käyttäjänä voi olla kuka tahansa, jonka fyysinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on alentunut. (Vesterinen & Niemelä 2009, 201.) Kuvapuhelin toimii hyvinvointiteknologian välineiden tavoin, mutta sitä ei yleisesti mielletä hyvinvointiteknologian välineeksi. Hyvinvointiteknologia mielletään terveyden omahoidon ja ylläpidon tueksi olevana teknologiana, kuten edelläkin käy ilmi.

Timo Kopomaa (2005, 126) on jakanut verkkoauttamismuodot kolmeen pääasialliseen palvelutyyppeihin: tiedon jakamiseen, teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen ja asioin-

nin helpottamiseen. Tiedon jakaminen palvelun käyttäjille voi tapahtua esimerkiksi verkkosivujen tai sähköpostilistojen välityksellä, kun teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan muun muassa chattia, keskusteluryhmiä, sähköpostia tai videoneuvotteluita. Asioinnin helpottamisella tarkoitetaan lomakkeiden täyttämistä tai hakemuksen jättämistä verkossa. (Kopomaa 2005, 126.) Suomalaisilta sosiaali- ja terveysalan järjestöjen verkkopalveluilta odotetaan erityisesti asiantuntijatietoja sekä ohjausta ja neuvontaa. Järjestöjen tehtävänä on päättää millaista tietoa internetiin tuotetaan ja, miten asiantuntijatiedon jakelu toteutetaan. Vaihtoehtona on koostaa tieto tietopaketeiksi, jotka sisältävät käytännöllistä ja teoreettista tietoa, tai verkkopalvelut voivat toimia kanavana missä tietoa välitetään työntekijän ja käyttäjän välisen kommunikaation keinoin. (Rahikka 2015, 31.) Tutkimuksemme keskittyy tarkastelemaan kuvapuhelinta työskentelyn välineenä, jonka avulla mahdollistuu Kopomaan jaottelun mukaisesti erityisesti teknologiavälitteinen vuorovaikutus.

Granholm (2016a, 60) tuo esiin väitöskirjassaan sulautuvan sosiaalityön (blended social work) viitekehyksen, joka on hänen mukaansa jatkumoa kasvokkain ja verkossa tehtävästä käytännöntyöstä mobiilin välityksellä tehtävään työhön. Hän määrittää sulautuvan sosiaalityön käytännöksi, joka harkiten integroi kasvokkaisen ja verkossa tapahtuvan sosiaalityön huomioiden luovasti käytännön perustan ja asiakkaiden edellytykset. Granholm pyrkii kuvaamaan ja paikantamaan sosiaalityön ja IKT:n yhtymäkohtia ja mahdollisuuksia. Anneli Pohjola (2015) kirjoittaa artikkelissaan uudenlaisista yhteisöllisyyden muodoista kuten esimerkiksi internetin tarjoamista uusista virtuaalisista yhteisöllisyyden toteutumistavoista. Uudet yhteisöt voivat tänä päivänä olla kasvokkaisen kanssakäymisen sijaan yhä useammin virtuaalisia sosiaalisen median vuorovaikutusryhmiä. Tällainen uusyhteisöllisyys liitetään tyypillisesti internetiin ja sen mahdollistamiin teknologiavälitteisiin yhteisyyden sekä yhteydenpidon muotoihin. Teknologia on kuitenkin vain väline tai kehys, joka mahdollistaa ihmisten liittymisen yhteen eikä sinänsä määritä yhteisöllisyyden toteutumista. Puhuttaessa “uudesta” yhteisöllisyydestä sitä ovat muuttaneet yhteyksien luomisen nopeus, reaaliaikaisuus, spontaanien valintojen ja osallisuuden rajaamisen mahdollisuudet sekä paikkaan sitoutumattomat laajalle ulottuvat yhteydet. Osallistuminen voi olla mahdollista missä ja milloin tahansa, ja toimintasäde voi toteutua lähipiirissä tai jopa globaalissa vuorovaikutuksessa. Yhteistä on lähtökohtaisesti kuitenkin hakeutuminen yhteyteen muiden ihmisten kanssa, asioiden jakaminen sekä vuorovaikutteisuus. (mt., 23.)

Perinteinen historiaan, paikkaan, sukuun tai statukseen pohjautuva yhteisöllisyys on laajentunut internetin käytön arkistumisen myötä teknologiavälitteiseen, maantieteellisistä rajoitteista vapaaseen yhteisöllisyyteen, mikä perustuu yhteisesti jaettuun kiinnostukseen. Teknologiavälitteisen yhteisöllisyyden piirteinä voidaan kuvata avoimuutta, muuttuvuutta, ajattomuutta, vapaaehtoisuutta ja valinnanvapautta. Ne eivät kuitenkaan sulje pois paikallisuuteen kiinnittyvää yhteisöllisyyttä, joka voi myös vahvistua teknologiavälitteisyyden avulla. (Kilpeläinen 2016, 90.) Sosiaalinen media tarjoaa laajan kirjjon erilaisia lyhytaikaisia ja tilapäisiä tai muita kevytyhteisöllisyyden mahdollisuuksia, mutta myös jatkuvampia ja syvempiä yhteisyyttä luovia toimintoja. Median tarjoamilla foorumeilla voi vierailta ja osallistua hetken tai puolestaan sitoutua ja kiinnittyä pidempiaikaisesti postmodernin valinnan idean mukaisesti. Yhteisöllisyys voidaan nähdä elävänä ja muuttavana ja se tarjoaa jokaiselle jotakin. Yhteisöllisestä tarjonnasta löytyy mahdollisuuksia keskinäiselle keskustelulle, tiedonvälitystä, asioiden jakamista, neuvoja, tukea ja yhdessä vaikuttamisen väyliä. Virtuaaliset yhteisöt voivat olla sitovia, mutta osassa voi halutessaan jäädä anonymiksi ja myös yksittäiseksi vierailijaksi. Kiinnittymisen muotoja ja toimintatapoja on lukemattomia erilaisia, jonka vuoksi yhteisöllisyyden määrittäminen ja kuvaaminen ovat aikaisempaa vaikeampia. (Pohjola 2015, 23.) Sosiaalityöntekijän sosiaalisen median käyttöön voidaan nähdä liittyvän haasteita. Donald Halabuz (2014, 30) kehottaa työntekijöitä harkitsemaan sosiaalisessa mediassa jakamansa tiedon sisältöä ja yksityisyyttä tarkkaan luottamuksellisuuden säilyttämiseksi ja kaksoisroolien välttämiseksi asiakastyön konteksteissa.

Tekstipohjaiset keskustelupalstat säilyttävät varmasti suosionsa jatkossakin käytön vaiattomuuden ja helposti hallittavissa olevan anonymiteetin ansiosta, mutta ilmaisultaan rikkaammat puhe- ja videopalvelut ovat kasvussa. Internetpuheluohjelmistot ovat jo useissa suomalaiskodeissa tuttuja. Useimmiten niitä käytetään kahdenvälisissä nettipuheluissa, mutta ne mahdollistavat myös monen keskustelijan puhelinneuvotteluita. (Aalto & Uusisaari 2009, 30.) Rahikan (2015, 158) tutkimuksessa verkkokommunikaation tarkastelun lähtökohtana on tekstuaalisuuteen perustuva verkkokommunikaatio. Rahikka tuo esiin tutkimuksessaan, että työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen voi nykyisin toteutua myös reaaliaikaisena videoneuvotteluna, joka muuttaa kommunikaatiota merkittävästi. Hänen mukaansa kommunikaation ja asiakkuuden tarkastelu tästä näkökulmasta tuo lisätietoa palvelujen kehittämiseen.

Anita Melander-Wikman (2008) on tehnyt väitöskirjan koskien hyvää ikääntymistä ja ICT:n (information and communication technology) voimaannuttavaa käyttöä kotipalvelussa ja kuntoutuksessa. Hän on haastatellut ikääntyneitä heidän kokemuksistaan mobiilin turvapainikkeen käytöstä sekä työntekijöitä heidän havainnoistaan. Asiakkaiden haastatteluissa oli tullut esille myös mahdollinen kuvayhteys kotiin, johon yksi haastatelluista oli todennut, ettei haluaisi tulla kuvatuksi kotonaan. Yleisesti tuloksista käy kuitenkin ilmi, että haastateltujen kasvava turvallisuuden tunne sekä mahdollisuus vapaampaan liikkumiseen ohittivat heidän huolen yksityisyyden heikkenemisestä. Haastatellut olivat kiinnostuneita uudesta teknologiasta, olivat kiinnostuneita ja avoimen ihmetteleviä ja halusivat kehittää palvelua yhdessä työntekijöiden kanssa. (mt., 55–56.)

Kilpeläisen (2016, 44–45) mukaan teknologiavälitteisyys on muotoaan hakeva uusi käsite, jonka käyttö sekä ymmärrys käsitteen sisällöstä vaihtelevat. Kilpeläinen itse näkee, että teknologiavälitteisyys on teknologiaratkaisuja hyödyntävää vuorovaikutteisuu- ta yhteiskunnan eri järjestelmien ja tasojen sisällä sekä niiden välillä. Hänen näkemyksen mukaan teknologiavälitteisyydellä on vaikutuksia vastavuoroisen tiedon rakentamiseen, ihmisten ja yhteisöjen osallisuuteen sekä arjen sujuvuutta tukevaan toimintaan. Teknologiavälitteisyys todentuu lisäksi tiedon rakentumisessa, kun tietoa välitetään, saadaan ja jaetaan. Internetin käyttö on avannut ihmisille lähes rajattoman tiedon saata- vuuden sekä laajentanut tiedon tuottamisen mahdollisuuksia. Toiminnan edellytyksenä on teknologiavälitteisyys, jota hyödyntäen toiminnan konteksti laajenee rajatusta maan- tieteellisestä alueesta verkkovälitteiseen, ylipaikalliseen internetmaailmaan.

Virtuaalisia palvelupisteitä on pilotoitu täydentämään ohenevaa palveluverkostoa. Virtu.fi -kokeilu eli virtupisteet ovat tuottaneet hyviä tuloksia. Lapissa olevien sivukylien asukkaiden on mahdollista saada erilaisia palveluja teknologiavälitteisesti, mikäli kunta tai muu paikallinen toimija tarjoaa tilat virtupisteelle. Virtupisteiden käyttö on tehty hel- poksi ja sitä voi hyödyntää asioidessa viranomaisten kanssa, tehdessä ajanvarauksia tai saadakseen neuvontaa asioissa, jotka eivät edellytä fyysistä kasvokkaista kontaktia. (Pe- teri 2014, 75, 79–80.) Syrjäkylien asukkaiden arjen sujuvuuden näkökulmasta katsottu- na mielenkiintoista on, miten kyläläiset löytävät yhteisiin tiloihin sijoitetut asiointimah- dollisuudet sekä miten he hyväksyvät ne osaksi omaa arkista toimintaa. Puhuttaessa virtupisteistä, avoimeksi on jäänyt kysymys siitä, kenen ehdoilla niitä on alettu raken- tamaan ja ylläpitämään. Mikäli kyläläiset eivät koe virtupisteitä omakseen, järjestävän tahon ja yhteiskunnan kannalta taloudellisesti ehkä kannattavankin toiminnan linkitty-

minen osaksi kylien arkea jää toteutumatta. (Kilpeläinen 2016, 62.) Lapin ensi- ja turvakodin visioverkko-hankkeen mukaista kuvapuhelinyhteyttä on mahdollisuus käyttää näiden virtupisteiden kautta, mikäli yhteyttä ei pysty tai halua käyttää esimerkiksi kotoaan tarvittavan teknisen välineistön puuttuessa.

Erilaisia teknologia-avusteisia palveluita kehitetään sosiaalityön kentälle samalla kun yhteiskunnan muutkin palvelut ovat siirtyneet myös verkon kautta käytettäviksi. Ensi- ja turvakodilla toimii nettiturvakoti, psykososiaalista tukea tarjoavia keskusteluun ja vertaistukeen perustuvia verkkopalveluita on myös esimerkiksi Nyyti ry:llä joka on opiskelijoiden henkiseen hyvinvointiin ja elämänhallintaan tukea tarjoava yhdistys. Myös yliopistopapit ovat olleet nettiauttamisen uranuurtajia. Esimerkiksi Espoon Otaniemessä 1990-luvun puolivälissä toiminut pappi osallistui yleiseen verkkokeskusteluun sekä tarjosi henkilökohtaista sähköpostineuvontaa (Kopomaa 2005, 128). Useat palveluista perustuvat reaaliaikaiseen, kirjoittamalla tapahtuvaan kommunikointiin, ns. chat-keskusteluun. Lisäksi on palveluita, joissa vuorovaikutus ei ole reaaliaikaista, vaan viesteihin vastataan yleensä etukäteen ilmoitetun ajan sisällä. Verkossa tarjottavien palveluiden puolesta puhuttaessa nostetaan usein esiin näkökulma anonyymiydestä, aikaan ja paikkaan sitomattomuudesta ja verkkoympäristön normaaliudesta asiakkaiden luontaisena toimintaympäristönä tämän päivän yhteiskunnassa.

Opetuksessa erilaisia etäopetuksen muotoja on hyödynnetty jo vuosia. Opetushallitus on koonnut Tutkittua tietoa oppimisympäristöistä (2012) -julkaisun, joka esittelee tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntävissä oppimisympäristöihin liittyvissä hankkeissa tehtyjä tutkimuksia. Osana julkaisua on Minna Nummenmaan artikkeli, jossa hän esittelee etäopetuksen tilannetta suomalaiskouluissa opettajilta kerätyn tiedon pohjalta. Etäopetus Suomen yleissivistävässä koulutuksessa pohjautuu pitkälti vielä tuttujen sovellusten ja etäopetuksen työkalujen käyttöön. Näitä ovat esimerkiksi sähköposti, oppimisalustat ja videoneuvottelulaitteisto. Etäopetuksen järjestämisessä videoneuvottelulaitteistoa uudempaa tekniikkaa edustavat verkkokokousjärjestelmät (esimerkiksi Adobe Connect, iLink, Openmeeting tai Skype) ovat vielä harvinaisempia. Todennäköisesti perinteinen videoneuvottelulaitteisto alkaa jäädä vähemmälle käytölle verkkokokousjärjestelmien tullessa opettajille yhä tutummiksi. Tutkimuksen tulosten perusteella näyttää, että pääosin etäopetukseen suhtaudutaan melko myönteisesti. Erityisesti inhimilliset syyt, kuten oppilaan sairastuminen, saavat opettajat suhtautumaan etäopetukseen myönteisemmin. Monella opettajalla suhtautuminen etäopetukseen on kuitenkin varauksellista. Opettajat

vetoavat erityisesti siihen, että etäopetuksen avulla ei pystytä muodostamaan samanlaisia vuorovaikutusta opettajan ja oppilaan välillä kuin lähiopetuksessa. Nummenmaa kysyykin, olisiko koulun yhtenä tehtävänä tulevaisuudessa tarjota mahdollisuus myös verkkovuorovaikutuksen taitojen opetteluun. Opettajien mielestä etäopetus on parhaimmillaan silloin, kun etäisyys häviää ja oppijat ja opettaja kokevat olevansa läsnä opetustilanteessa erään haastatellun opettajan kuvaaman ”reaaliaikaillusion” kautta. (Nummenmaa 2015, 31–32.)

Tieto- ja informaatioteknologiaa hyödyntävien palveluiden kehittämisessä ei tule ensisijaisesti lähteä teknologisten ratkaisujen tarjoamista mahdollisuuksista, vaan käyttäjien tarpeista ja näkökulmasta. Muussa tapauksessa palveluilla voidaan tahtomattaan vahvistaa eristäviä ja syrjiviä rakenteita niiden tasapuolisten ja voimaannuttavien mahdollisuuksien sijaan joita teknologia-avusteiset palvelut voivat parhaimmillaan olla. (Melander Wikman 2008, 88.) Digilisaation näkökulmasta on tuotu esiin, että lasten, nuorten ja perheiden osalta on keskeistä, että uusia sähköisiä palveluratkaisuja pilotoidaan sekä arvioidaan systemaattisesti. Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa yhdenvertaisuuden, varhaisen tuen ja hoidon näkökulmasta on tärkeää pohtia millaiset digitaaliset ratkaisut ovat vaikuttavia sekä kustannustehokkaita. Esimerkiksi ylioppilaiden terveydenhuoltosäätiö on keskittynyt kehittämään sähköisiä palveluitaan. Heidän asiakkailtaan on mahdollisuus tavata etävastaanotolla esimerkiksi erikoislääkäri ja seksuaalineuvoja. Etäkonsultoinnin osalta esiin on tullut huomioida tekniikan laatu ja verkon riittävä kapasiteetti sekä luotettavuus. (Hastrup ym. 2016, 99–100.) Vilma Lehtinen (2013, 337) nostaa esiin verkkovuorovaikutuksen ymmärtämiseksi tehtävän sosiaalitieteellisen tutkimuksen olevan arvokas osa tieto- ja viestintäteknologioiden tutkimus-kehittämistyötä. Sosiaalitieteilijöiden on kuitenkin neuvoteltava tutkimustulostensa merkityksestä toisaalta teknologioiden kehittäjien ja toisaalta niiden käyttäjien tavoitteiden kannalta. Yhteistoiminnallisella suunnittelulla voidaan Lehtisen mukaan tukea näitä neuvotteluja siitä, minkälaista teknologiaa tulisi kehittää ja millaisilla resursseilla. Tutkimuksemme antaa osaltaan työntekijöiden näkökulmasta kuvaa, kuinka kuvapuhelin soveltuu sosiaalialan työvälineeksi. Tutkimuksen tuloksia on mahdollista hyödyntää paitsi sosiaalialan työntekijöiden osaamisen kannalta, myös teknologian kehittämistarpeiden kannalta. Tulemme olemaan yhteydessä myös kuvapuhelinpalvelun toimittajaan, ja toimittamaan tutkimuksemme heidän käyttöönsä.

Edellä on kuvattu käytännön esimerkein teknologian hyödyntämistä sosiaali- ja opetus-työssä. Kuvapuhelin on työvälineenä vähän tutkittu ja arkikielessäkin marginaalisesti tunnettu. Heikki Äyvärin (2014, 67) mukaan puhuttaessa kuvapuhelusta on kyse tietoteknisin ratkaisuin aikaansaadusta kuva- ja ääniyhteydestä kahden tai useamman käyttäjän välillä. Ratkaisu muodostuu käyttäjän videopuheluun käyttämästä laitteesta sekä kuvapuhelut mahdollistavasta kuvapuhelinpalvelusta. Laitteesta ja palvelusta koostuvasta kokonaisuudesta käytetään yleisesti nimitystä kuvapuhelin. Kuvapuhelinpalvelun perustana on tietotekninen sovellusohjelmisto, jonka käyttömahdollisuuden sovelluksen kehittänyt toimija tarjoaa asiakkailleen. Kuvapuhelinlaitteena voidaan käyttää kameralla ja äänikortilla varustettua tietokonetta, tablet -tietokonetta, älypuhelin, SmartTV-vastaanotinta tai joidenkin tuotteiden kanssa tavallista televisiota. Lisäksi käytössä voi olla erillinen kuvapuhelinlaite. Kuvapuhelinsovellus on internetin ja laajakaistayhteyden kautta käytettävä ohjelmistotuote, jonka keskeisin ominaisuus on kyky muodostaa käyttäjien välille kuvapalveluyhteys sekä välittää kuva- ja äänisignaalia. Kuvapuhelinpalvelun käyttö aloitetaan lataamalla tarvittava asiakasohjelmisto omalle tietokoneelle. (mt., 67.) Videopuhelu- tai videoneuvottelu on käyttäjän kannalta kuvapuhelinpalvelua vastaava kommunikointiväline, ja teknisesti vastaavalla tavalla toimiva. Arkikielessä epävirallisen yhteydenpidon merkeissä puhutaan esimerkiksi Skype- tai FaceTime -puheluista, jolloin videopuhelu saa nimensä käytettävän sovelluksen mukaan. Virallisemmassa, esimerkiksi työhön liittyvissä neuvotteluissa puhutaan usein etä- tai videoneuvotteluista. Kansainvälisessä kirjallisuudessa emme kuvapuhelin -termiä ole kohdanneet, vaan käytössä on videopuhelu tai videoneuvottelu -käsitteet.

Kuvapuheluita on käytetty muun muassa palvelumuotona kotihoidossa. Sen avulla on annettu etähoivaa, jonka tarkoituksena on ollut tukea kotonaan asuvien ikäihmisten toimintakykyä ja kotona selviytymistä. Kuvapuheluiden avulla heille voidaan tarjota kotiin esimerkiksi henkilökohtaista opastusta, yhteydenpitomahdollisuutta henkilökuntaan, yleistä terveysneuvontaa, erityisryhmille räätälöityä terveysvalmennusta, ohjattuja jumppatuokioita sekä keskustelu- ja lukupiireihin osallistumista. Lisäksi palvelun kotikäyttäjät voivat olla kuvapuhelinyhteydessä myös toisiinsa sekä palveluun mukaan liittyneisiin omaisiin. (mt., 22.) Kuurojen liitto on pilotoinut jo vuonna 1998 Etätulkkaus-kokeilua, jossa on kokeiltu kuvapuhelimen käyttöä kuulovammaisten tulkkipalveluissa. Kriteerinä kokeilun aloittamiselle oli pitkät välimatkat ja korkea työttömyysprosentti kuulovammaisten keskuudessa. Valtakunnallisesti tavoitteena oli saada käytettävissä olevat tulkkauspalveluresurssit tehokkaasti käyttöön. (Hakulinen & Savela 2000, 11.)

Etähoivan mahdollistaminen kuvapuhelimen avulla on palvelun tuottajalle yksi tapa tukea asiakkaiden hyvinvointia. Sen avulla mahdollistetaan, että toiminta on entistä joustavampaa. Kommunikointi asiakkaan kanssa helpottuu sekä saadaan kustannussäästöjä matka-ajasta ja -kuluista. Palvelut on helpommin asiakkaan saatavilla. Asiakasnäkökulmasta katsoen hyötynä on, että kaikkalainen turvaverkko tiivistyy, tulee uutta sisältöä päiviin sekä osallistumisen kautta saa apua yksinäisyyteen. (Äyväri 2014, 22.) Tieto- ja viestintätekniikka pystytään enenevässä määrin tukemaan ikäihmisten tarpeita. Sähköiset palvelut vähentävät tarvetta siirtyä tiettyyn paikkaan, mikä helpottaa muun muassa liikuntarajoitteisten arkea. Tieto- ja viestintätekniikka koskee jossain määrin kaikkia elämänalueita. Uudet sähköiset palvelut ja muut tietotekniset ratkaisut kuten vuorovaikutteinen televisio, liike- ja seuranta-anturit ja hälytysjärjestelmät antavat ikääntyneille mahdollisuuksia asua kotona pidempään. (Nevala 2014, 146.) Marja-Liisa Viherä (2014, 91) on tuonut esiin ajattelutavoissa tapahtuvista muutoksista teknologian mahdollisuuksien hyödyntämisen iäkkäiden kanssa. Hänen mukaansa tulisi olla huomattavasti nykyistä helpompi television ja netin yhdistelmä, sekä kuvallisista ryhmäpuheista tulisi tulla arkipäivää siten, että yhteys voisi olla auki koko ajan.

Vuosina 2008-2010 on toiminut Lapin sairaanhoitopiirin, Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen yhteinen UULA -projekti eli Uudet palvelu- ja toimintamallit Lapissa -projekti. Kyseessä on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon yhteishanke, jonka tavoitteena on ollut vahvistaa kansalaisen osallisuutta omaan palvelu- ja hoitokokonaisuuteensa. Hankkeessa on kehitetty sähköistä asiakas- ja potilasohjausta, avattu uusia sähköisiä asiakaspalveluja sekä kehitetty asiakkaan ja potilaan omatoimisuutta tukevia kansalaisyhteyksiä. Asiakaspalvelujen rinnalla projektissa on luotu uusia ammattihenkilöiden välisiä sähköisiä konsultaatoratkaisuja ja tuettu moniammatillista yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimijoiden kesken. UULA -projektin visiona on ollut luoda sosiaali- ja terveyssektorin palveluja yhdistävä virtuaalinen sosiaali- ja terveyskeskus, josta asiakas saa palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Virtuaalisessa sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksessa on tarjottu sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvää neuvontaa, jossa on hyödynnetty asiakkaan ja viranomaisen välistä kuva-ääni-yhteyttä. (Nikunlassi 2008, 175–176.)

Helsingin kaupungin kotihoito ja Kustaankartanon vanhustenkeskus ovat toteuttaneet Innokusti -hankkeen, jonka osaprojektina on ollut IITA -interaktiivisuudesta itsenäisyyttä ja toimintakykyä arkeen. IITA -projektissa on tuotettu terveyspalveluita vanhusten

kotiin videoyhteyden avulla. Tämä on osoittautunut uudenaikaiseksi ja kehittämiskelpoiseksi vuorovaikutustavaksi ja harjoitusympäristöksi. IITA -mallin mukainen toiminta edellyttää osaavaa ja ammattitaitoista henkilökuntaa ja tarkoituksenmukaisia toimintatiloja. Kokemus vanhustyöstä ja ennakkoluuloton asenne hyvinvointiteknologiaa kohtaan on välttämätöntä, ja palvelun onnistumisen edellytyksenä on asiakaskunnan tuntemus. (Vesterinen & Niemelä 2009, 203, 215.) IITA -projektissa toteutettua etäkuntoutusta koskevassa tutkimuksessa on käynyt ilmi, että suurin osa tutkimukseen osallistuneista oli pääosin tyytyväisiä laitteiden käytön helppouteen. Kaksisuuntaisen kuvayhteyden käyttöä pidettiin tarkoituksenmukaisena fysioterapian harjoitusryhmän toteutumisessa. Kaikki tähän tutkimukseen osallistuneet olivat tyytyväisiä laitteen käyttömukavuuteen, toisaalta vain kolmasosa tutkituista oli tyytyväisiä laitteen luotettavuuteen: vastauksissa raportoitiin äänen kuuluvuusongelmista ja ohjaajan näkemisestä laitteen ruudulla. Etäkuntoutusharjoitusryhmään haluaisi jatkossa haastatelluista osallistua yli puolet, ja lähes kaikki olivat valmiita suosittelemaan tämänkaltaista muille ikäisilleen ja tuttavilleen. Tutkitut kokivat tärkeänä harjoittelun ja videoyhteyden muiden ryhmäläisten kanssa. He kertoivat tuntevansa kotona olemisen turvallisemmaksi, kun heillä oli mahdollisuus interaktiiviseen yhteyteen. Ryhmäkerran yhteydessä tapahtuva virtuaalinen kyläily ja siihen liittyvä sosiaalinen vuorovaikutus oli tutkituille tärkeää ja motivoi heitä osallistumaan ryhmään. (Vesterinen 2010, 31–32, 35, 39.)

Kuten edellä käy ilmi, suomalainen tähän mennessä raportoitu kehittämistyö kuvapuhelimen käytöstä sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä on keskittynyt vajaakuntoisten tai ikääntyneiden parissa tehtävään työhön. Lisäksi palvelu, jossa kuvapuhelinta on käytetty, on ollut luonteeltaan toiminnallista ja visuaalisuuteen pohjautuvaa, kuten fysioterapia tai näkövammaisten tulkkaus. Kansainvälisesti on raportoitu myös suoraan keskustelutyöhön liittyvää videopuhelun tai -neuvottelun käyttöä kuten esimerkiksi psykoterapia. Eri väestöryhmien näkökulmasta tarkasteltaessa Terttu Munnukka ym. (2005, 237) toteavat pienten lasten äitien muodostavan ryhmän, joka on ottanut nykyisen tieto- ja kommunikaatioteknologian käyttöönsä ja perustanut sähköisten verkkoyhteyksien varaan vertaisuuteen perustuvia keskustelufoorumeita. He ovat tehneet havainnon, että pienten lasten äidit käyttävät verkkoyhteyksiä sujuvasti ja että uuden teknologian mahdollistama toiminta vastaa heidän odotuksiaan. Tietoyhteiskunnassa on uusia tapoja verkostoitua ja muodostaa yhteisöllisyyttä jonka kautta yksilö voi voimaantua. Toisaalta voi myös olla, että aikuiset, koulutetut ja nykyisiin teknisiin välineisiin perehtyneet kan-

salaiset ovat niin voimaantuneita, että he sen perusteella ovat kykeneviä toimimaan verkoissa. (Munnukka ym. 2005, 250.)

Sosiaalityöntekijät kiinnittävät keskeisesti huomiota yksilön ihmissuhteisiin. Informaatio- ja kommunikaatioteknologialla on tänä päivänä keskeinen rooli ihmissuhteissa, mikä vaikuttaa myös sosiaalityön käytäntöön. Yhä suuremmalla osalla ihmisistä on ihmissuhteita, joita ylläpidetään jollakin informaatio- ja kommunikaatioteknologian keinolla kuten sähköposti, sosiaalinen media, tai videochat kuten Skype. Sosiaalityöntekijöillä täytyy olla ymmärrystä tämän teknologian roolista asiakkaidensa elämässä. Tämä edellyttää kommunikaatioprosessien erojen ymmärtämistä verrattuna kasvokkaiseen vuorovaikutukseen -esimerkkinä emojiit, jotka ovat hahmoja ja symboleita joilla kuvataan nonverbaalia viestintää. Sosiaalityöntekijöiden on myös ymmärrettävä että useat ihmissuhteet kehittyvät ja ilmenevät yksinomaan verkossa. Esimerkiksi internetissä on mahdollista erilaisten ryhmien kokoontua yhteisellä tavoitteella itseavun, sosiaalisen tuen tai psykoedukaation merkeissä. Toistaiseksi sosiaalityön opetussuunnitelmat painottavat henkilökohtaisten ihmissuhteiden tärkeyttä ja niiden kehittymistä, kun taas vain vähän osoitetaan huomiota verkossa toteutuvien ja tietokonevälitteisten ihmissuhteiden roolille yksilön kannalta. Mikäli näihin tekijöihin ei kiinnitetä huomiota, ei sosiaalityö säily kilpailukykyisenä terveyden ja psykososiaalisten palveluiden kentällä. Lisäksi huolena on sosiaalityöntekijöiden työkäytäntöjen laadun sekä laillisten ja eettisten kysymysten kohtaamisen kyvyn heikkeneminen tieto- ja informaatioteknologiaan liittyvissä kysymyksissä. (Perron ym. 2010.)

Sosiaalityön eettiseltä kannalta katsottuna sosiaalityöntekijän tulee vaikuttaa palveluiden jatkuvuuteen niissäkin tilanteissa kun palvelut ovat vaikeasti saavutettavia käytettävyyteen liittyvien ongelmien takia tai niiden siirtämisen vuoksi. Veterans Health Administration käyttää etänä toteutettavia mielenterveyden (”tele-mental health”) palveluita rutiinomaisesti tarjotakseen palveluita alueilla joissa niitä ei muuten olisi saatavilla. (mt.) Rahikan (2015, 21) mukaan teknologian tarjoamien positiivisten käyttömahdollisuuksien ohella on tarpeellista huomioida myös teknologian tuomat haasteet. Tietoteknologian käyttöön liittyy piirteitä, jotka edistävät ihmisten hyvinvointia, mutta samanaikaisesti myös saattavat murentaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta sekä syventää ihmisten välistä eriarvoisuutta.

Sosiaalityön näkökulmasta työntekijän osaamisen tarpeet verkossa toteutettavien palveluiden osalta saavat uusia piirteitä. Kilpeläinen ja Sankala (2010, 284) ovat määritelleet e-osaamisalueita sosiaalityössä. Asiakkaan kohtaaminen muuttuu välilliseksi, jolloin perinteiset vuorovaikutustavat ovat riittämättömiä tai niiden käyttäminen on mahdotonta. Perinteisen osaamisen tavoin e-osaaminenkin rakentuu vuorovaikutukselliseen osaamiseen. Yksi merkittävä muutos verkossa toteutuvan työskentelyn osalta on sen korostunut tekstuaalisuus. Tekniset välineet ja teknologia-avusteiset toimintamallit luovat uudenlaisia vaatimuksia eettisesti kestävänsä sosiaalityön toteuttamiseen. Teknologisten muutosten hallinta vaatii kouluttautumista ja ympäröivän yhteiskunnan muutosten havainnointia ja haltuunottoa. Toisaalta teknologia voi tarjota uusia metodologisia avauksia. (mt.) Visioverkon työskentelymuotona oleva kuvapuhelintyö ei perustu tekstuaaliseen kommunikointiin, mutta poikkeaa silti tavanomaisesta vuorovaikutuksesta. Miten työntekijät ovat tämän vuorovaikutuksen kokeneet, millaisia erityisiä mahdollisuuksia tai haasteita he siinä näkevät ja millaista uutta osaamista työntekijän näkökulmasta tämä työmuoto vaatii, ovat tutkimuksemme kiinnostuksen kohteita.

Teknologiakehitys on saanut kritiikkiä siitä, ettei se huomioi, että palveluiden käyttäjät eivät välttämättä halua palveluitaan etänä tai teknologia-avusteisesti. Sosiaali- ja terveyspolitiikassa tehtävät valinnat teknologian käytön suhteen ohjaavat myös ihmisen asemaa palvelujärjestelmässä. Teknologiakehityksen yhteydessä tulee huomioida palveluiden tukevan ihmisten valtaistumista. (Doupi ym. 2006, 60.) Huomioitavaa on myös, että kaikki asiakkaat ja asiat eivät ole hoidettavissa teknologian avulla, vaan sosiaalityön keskeinen elementti on edelleen ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja kohtaamisessa (Salo-Laaka & Sankala 2007, 47). Lisäksi huomionarvoista on, että vaikka teknologian todetaan usein mahdollistavan aikaa ja paikkaan sitomatonta asiointia, ei tämä ole koko totuus. Asiointiin tarvitaan välineet ja sähköisen yhteyden mahdollistava infrastruktuuri, joiden lisäksi käyttäjällä on oltava myös yksilöllisiä resursseja tai käytännön tukea palveluiden käyttöön. Tietoyhteiskunnan kehityksen myötä on noussut myös huoli tästä kehityksestä tietoisesti tai tahtomattaan sivuun jäävien osallisuudesta. Manuel Castells ja Pekka Himanen (2001, 103) toteavatkin Suomessa olevan poikkeuksellisen vahva tietoisuus informaatioteknologiasta sosiaalisena haasteena.

Tulevaisuudessa huolena on Paynen ja Askelandin (2008, 150) mukaan sosiaalityön kentällä mahdollisesti tapahtuva palveluiden teknologia-avusteisuuden kehittäminen teknologian ja kaupallisten intressien ehdoilla. Teknologia ei ole vailla kulttuurisidon-

naisuuksia eikä ilman vastuuta kulttuurisista ja kielellisistä tarpeista. Esimerkiksi erilaisten käytössä olevien ohjelmistojen toiminnot ohjautuvat englanninkielisten painikkeiden kautta, joka voi osaltaan vaikuttaa ohjelmistojen käytettävyyteen. Kaupallisuuden osalta voidaan havaita esimerkiksi Visioverkko hankkeen käytössä olevan kuvapuhelinpalvelun olevan erillinen sovellus, jonka asiakas saa käyttöönsä, vaikka saatavilla olisi maksuton Skype -internetpuhelin joka toimii samalla tavalla kuin hankkeen käytössä oleva sovellus. Asiakkaiden yksityisyyden suojan vuoksi sosiaalipalveluissa nojataan usein näihin erillisiin, maksullisiin palveluihin, vaikka ihmiset arkisessa, yksityisessä kommunikoinnissaan käyttävätkin maksuttomia sovelluksia varsin huolettomasti ilman pelkoa yksityisyyden menettämisestä. Pasi Pyöriän (2006, 234–235) näkemyksen mukaan puhtaan virtuaaliryöön mahdollisuudet ovat rajalliset. Pyöriän mukaan tietoteknisten verkostojen ulottuminen yhä laajemmalle pikemminkin täydentää ja moninaistaa tietotyön ympäristöä. Vuorovaikutuksen sähköistyminen synnyttää uusia rajapintoja perinteisten sosiaalisten instituutioiden sekä vielä muotoaan etsivien verkostomaisesti organisoitujen virtuaaliympäristöjen välille. Uudet ja vanhat vuorovaikutuksen välineet eivät välttämättä sulje pois toisiaan, vaan ne sekoittuvat keskenään ja parhaassa tapauksessa täydentävät toisiaan.

2.2 Kuvapuhelinvälitteinen työ Visioverkko-hankkeessa

Harvaan asutuilla alueilla palveluiden saatavuus on ongelma, johon on pyritty löytämään ratkaisuja jo vuosien ajan. Pienten kuntien ja kylien asukkaat ovat tottuneet matkustamaan palveluita saadakseen, mutta ensi- ja kriisiavun tarpeessa olevalle apu on saatava paikalle nopeasti. Pitkät välimatkat vaikeuttavat palveluiden piiriin pääsemistä ja niiden piiriin pääseminen vaatii asukkailta oma-aloitteisuutta ja tietoa sekä oman tilanteensa asiantuntijuutta. (Filppa ym. 2013, 463–465.) Tarkastellessa kokonaisuutena Lapin tilannetta ja tulevaisuutta, näyttävät ne vaikeilta. Lappia uhkaavat kasvavat erot elinolosuhteissa, työttömyys, syrjäytyminen ja muuttoliike. Lapin alueen kehitys on ollut sidoksissa kansalliseen talouteen ja yhteiskunnan kehitysmalliin. Mitään suurta yhteiskunnallista muutosta, joka voisi muuttaa kehityksen kulun, ei ole helposti nähtävissä. Tieto- ja informaatioteknologia avaavat uusia mahdollisuuksia, mutta tuskin kuitenkaan sellaisessa mittakaavassa, että sillä yksin olisi merkitystä uuden voimakkaan nousun siivittäjänä. (Haveri & Suikkanen 2003, 172–186.) Väestön valtaosan asuessa

suurissa kaupungeissa ja niiden vaikutusalueella, siirtyessä tietoyhteiskuntaan ja järjestäessä elämänsä ja työnsä internetin varaan, ovat ne yhteisöt, joilla ei ole vastaavaa infrastruktuuria ja teknisiä valmiuksia kytkeytyä verkkoihin, toiminnallisesti ja symbolisesti kytkettynä irti muusta Suomesta. Uhka sisäiseen eristykseen suomalaisessa tietoyhteiskunnassa koskee näitä marginaaliin jääviä yhteisöjä. (Castells & Himanen 2001, 116.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa on laajalti erilaisia sosiaali- ja terveysjärjestöjä, jotka osallistuvat kansalliseen hyvinvoinnin edistämiseen. Järjestöt voivat kohdentaa toimintaansa joustavasti kansalaisten tarpeisiin järjestön kohderyhmän mukaan sekä tunnistaa uusia palvelutarpeita. Järjestöjen on helpompaa tarttua toiminnassaan uusiin haasteisiin verrattuna julkisen palvelujärjestelmän organisaatioihin. Tietoteknologinen kehitys mahdollistaa uudentyyppisen palvelutuotannon, jossa auttamisen tapa perustuu keskeisiltä ominaisuuksiltaan kommunikaatioon ja jossa auttamisen toimintaympäristönä on internet. Rahikka käsitteellistää internetin auttavien verkkopalvelujen kontekstissa kommunikatiiviseksi tilaksi, mikä mahdollistaa ihmisten välisen sosiaalisen kanssakäymisen. Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovatkin aktiivisesti lähteneet kehittämään verkkopalveluita ja etsimään niihin parhaiten sopivia työmenetelmiä, minkä myötä järjestökentälle on kertynyt suuri määrä asiantuntijuutta ja kokemuksellista osaamista. (Rahikka 2015, 26–27, 35–36.) Tutkimuksessamme keräämme tietoa Lapin ensi- ja turvakodin työntekijöiden kokemuksista kuvapuhelimen käyttöön liittyen työvälineenä.

Lapin ensi- ja turvakoti ry on lastensuojelu- ja kriisityöhön keskittynyt järjestö, joka toteuttaa yksilö- ja perhekeskeistä työtä Rovaniemellä sijaitsevasta laitospalvelusta käsin. Lapin ensi- ja turvakoti kuuluu yhtenä jäsenyhdistyksenä valtakunnalliseen Ensi- ja turvakotien liittoon. Kaikkiaan Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistyksiä on Suomessa 30 sijoittuen eri puolille maata. Lapin ensi- ja turvakoti ry:n toiminta-alueena on Lapin maakunta, joka muodostaa kolmasosan Suomen pinta-alasta. (Lapin ensi- ja turvakoti ry:n Visioverkko-hankesuunnitelma 2011–2013, Ensi- ja turvakotien liitto 2015.) Lapin alueella on vuoden 2015 lopussa ollut 180 858 asukasta (Tilastokeskus 2016). Alueen laajuus asettaa haasteen palveluiden järjestämiselle. Tähän haasteeseen vastaamaan on kehitetty Visioverkko -hanke, jossa kehitetään välimatkasta riippumattomia ensi- ja turvakodin palveluita. Hanke kohdentuu Lapin alueella eikä Ensi- ja turvakotien liitolla ole tällä hetkellä vastaavaa palvelumuotoa käytössä muissa yksiköissä. Hankkeessa on tavoitteena kehittää jo olemassa olevia vanhemmuus-, väkivalta-, kriisi- ja päihdetyön

menetelmiä kuvallisissa etäyhteyksissä soveltuvaan käyttöön sekä etäyhteydessä toimiva vertaistuki- ja vapaaehtoisverkosto. Hanke on käynnistynyt vuonna 2011 ja sen tämänhetkinen RAY:n rahoituspäätös on voimassa vuoden 2016 loppuun saakka. (Lapin ensi- ja turvakoti ry:n Visioverkko-hankesuunnitelma 2011–2013.)

Visioverkko-hankkeen tarkoituksena on ollut saada paremmat avunsaanti mahdollisuudet Lapin syrjäseuduille. Tarkoituksena on ollut myös luoda yksilöille ja perheille mahdollisuus jatkumoon, ettei aiemmin aloitettu työ lopu kesken. Toimivien etäyhteyksien myötä tavoitteena on turvata asiakkaalle kokemus osallisuudesta ja hyvinvoinnin paranemisesta. Hankkeen päätavoitteena on ollut soveltaa ja kehittää jo olemassa olevia vanhemmuus-, väkivalta-, kriisi- ja päihdetyön menetelmiä käytettäväksi etäyhteydessä sekä luoda etäyhteydessä toimiva vertaistukiverkosto, jossa ihmiset voivat jakaa omaa kokemusasiantuntijuuttaan. Päätavoitetta tukeviksi osatavoitteiksi on asetettu etäyhteydessä toimivien avopalveluiden kehittäminen, ryhmätoimintojen etäyhteyksien käynnistäminen, etäyhteydessä toimivien vertais- ja vapaaehtoistoiminnan verkostojen luominen sekä ensi- ja turvakodissa laitosjaksolla olevan asiakkaan ja hänen kotipaikkakuntansa verkoston välisen yhteydenpidon vahvistaminen. Lisäksi tavoitteena on tukea kotiutumisen jälkeistä selviytymistä jatkamalla yksilön ja perheen kanssa laitosjaksolla aloitettua työskentelyä. Tällä tarkoitetaan, että laitosjakson jälkeen kauempaa tulella asiakkaalla on mahdollisuus saada tukea kuvapuhelimen välityksellä omalle kotipaikkakunnalleen. Mikäli laitosjaksoon kuuluu ns. kotiharjoittelujaksoja, kotiharjoittelujen aikana työntekijä voi olla asiakkaaseen yhteydessä kuvapuhelimen välityksellä. (Lapin ensi- ja turvakoti ry:n Visioverkko-hankesuunnitelma 2011–2013; Lapin ensi- ja turvakoti ry:n Visioverkko-hankkeen loppuraportti 2013.)

Asiakkuus ensi- ja turvakodissa pääasiassa kestää vain akuuttivaiheen yli, jonka jälkeen yksilö tai perhe kotiutuu. Ongelmana on, että asiakas jää usein liian nopeasti yksin tilanteensa kanssa, koska tuen tarve voi jatkua kotiutumisesta huolimatta. Yleensä tuen tarve jatkuu kotiutumisen jälkeen avopalveluiden tarpeena ja asiakkaalla voi olla tarvetta keskusteluavulle tai vertaistuelle, joita ei asuinkunnassa ole saatavilla. Visioverkko-hankkeen tavoitteena on pyrkiä vastaamaan tähän tarpeeseen. (Lapin ensi- ja turvakoti ry:n Visioverkko-hankesuunnitelma 2011–2013.)

Taulukko 1. Kuvapuhelimen käyttömäärät ja työskentelyn jakautuminen

Vuosi	Tapaamisia	Avopalvelut	Verkostot	Jatkotyö	Ryhmä	Vapaaehtoiset	Muu
2012	27	14	8	5	-	-	-
2013	37	20	3	14	-	-	-
2014	87	16	10	1	15	10	35
2015	63	2	4	0	4	18	35

Visioverkko-hankkeen 2013 vuoden loppuraportin mukaan etäyhteysasiakkaita oli ollut vuosina 2012-2013 yhteensä 14 henkilöä, joilla oli ollut kyseisenä aikana videovälitteisiä avopalvelu- ja jälkihuoltotapaamisia yhteensä 54 kertaa. Etäyhteysasiakkaita oli kyseisenä tarkasteluajana ollut yksiköittäin; turvakodissa kaksi, ensikodissa yksi, mies-työssä seitsemän, Tuulia-yksikössä kaksi, Talvikki-yksikössä yksi ja kriisikeskuksessa yksi. Etäyhteyspalveluiden käytön määrä oli vuonna 2012 ollut yhteensä 27, joista oli toteutunut avopalveluissa 14, verkostotapaamisissa 8 ja jälkihuollossa 5. Vuonna 2013 etäyhteyspalveluita oli käytetty yhteensä 37 kertaa, joista avopalveluissa 20, verkostotapaamisissa 3 ja jälkihuollossa 14. (Lapin ensi- ja turvakoti ry:n Visioverkko-hankkeen loppuraportti 2013, 15–16.) Etäyhteystapaamisia on ollut vuoden 2014 aikana yhteensä 87 kertaa, joista on toteutunut avopalveluissa 16, verkostopalavereissa 10, jatkotyöskentelyssä 1, ryhmien kanssa 15, vapaaehtoisten kanssa 10 ja muussa työskentelyssä 35 kertaa. Kuvapuhelinta on käytetty yksilötyöhön, asiakaspalavereihin ja -verkostoihin, asiantuntijaverkostoihin sekä kokouksiin ja koulutuksiin niin osallistujana kuin järjestävänä tahona. (Sälevä 2015.) Vuonna 2015 etäyhteyttä on käytetty yhteensä 63 kertaan, joista avopalveluissa on toteutunut 2, verkostopalavereissa 4, vapaaehtoistoiminnassa 18, ryhmätoiminnoissa 4 ja muussa työskentelyssä yhteensä 35 kertaa. Yksiköittäin etäyhteysasiakkaita on ollut vuonna 2015 avopalveluissa 15, Talvikki-yksikössä 2 ja turvakodissa 1. (Martin 2016.) Avopalveluilla tarkoitetaan yksilö- ja perhekohtaista vanhemmuutta tukevaa työskentelyä johon ei liity ensi- ja turvakodin laitospalvelut. Jatkotyö tai jälkihuolto tarkoittaa tässä yhteydessä työskentelyä, joka toteutuu ensi- ja turvakodin laitosjakson jälkeen asiakkaan kotiutuessa. Ryhmätoiminnalla tarkoitetaan ensi- ja turvakodin työntekijän ohjaamia vertaisryhmiä. Vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan ensi- ja turvakotiyhdistyksen toimintaan osallistuville vapaaehtoisille pidettäviä tapaamisia ja koulutuksia. Taulukon muu -sarake on tämän jaottelun ulkopuolelle jäävää, kuvapuhelinvälitteisesti toteutunutta työtä.

Edellä olemme kuvanneet tietoyhteiskuntaa, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin liittyviä kehityssuuntia tietoyhteiskunnassa sekä Visioverkko -hanketta yhtenä käytännön kehittämishankkeena. Visioverkko -hanke toimii tutkimuksemme kontekstina tarjotessaan meille aineiston työntekijähaastatteluiden kautta. Käsitteellisesti teknologiaan liittyvässä sanastossa ilmenee huomattavasti eri termejä, ja haaste kasvaa kansainväliseen kirjallisuuteen perehtyessä. Tietoyhteiskunnalla tarkoitetaan edellä kuvattua teknologian lisääntyvää käyttöä yhteiskunnassa ja sitä muutosta, jonka se aiheuttaa paitsi työ- ja elinkeinorakenteisiin, myös yhteiskunnan sosiaalisiin rakenteisiin ja tiedon hallittavuuteen. Tietoyhteiskunnassa ihmisten saatavilla on valtavasti tietoa lähes aiheesta kuin aiheesta, ja keskeiseksi yksilön kannalta muodostuukin tiedon käsittelyn ja arvioinnin valmiudet. Muutos tietoyhteiskunnaksi on myös globaali muutos, joka häivyttää esimerkiksi maantieteellisiä ja valtioiden rajoja tiedon, osaamisen ja markkinoiden sekä toisaalta myös ongelmien ja riskien siirtyessä verkkojen kautta eri puolille maailmaa. Tietoyhteiskunta pitää sisällään myös muutoksen elementit vallan suhteen, erilaisten aktivismien ja niiden kautta nousevien kansanliikkeiden järjestäytyminen on tänä päivänä helpompaa kuin ehkä koskaan. Toisaalta myös tiedon kyseenalaistaminen ja tiedolla kilpaileminen mahdollistuu laajasti. Sosiaalityön näkökulmasta tietoyhteiskunta haastaa yhä vahvempaan palveluiden kehittämiseen asiakkaiden kanssa yhteistyössä samalla kun tietoyhteiskunnasta sivuun jäävien osallisuuden vahvistaminen muodostuu haasteeksi. Castells ja Himanen (2001, 91) toteavat suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan ja tietoyhteiskunnan yhdistelmän, integraation, sisältävän myös informaatioteknologian käytön hyvinvointisovelluksiin. Tutkimuksemme paikantuu tietoyhteiskuntaan sosiaalityössä tapahtuvan teknologia-avusteisten palveluiden sekä teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimuksen tarpeen kautta.

Tässä tutkimuksessa käytämme teknologiavälitteistä vuorovaikutusta Kopomaan (2005, 126) edellä jäsentämien verkkoauttamismuotojen jaottelun mukaisesti kuvaamaan kuvapuhelimella tapahtuvaa työskentelyä Visioverkko -hankkeessa. Kuvapuhelin on teknologinen ratkaisu, joka toimii vuorovaikutuksen välittäjänä muuttaen vuorovaikutuksen luonnetta. Teknologiavälitteisyys kuvaa mielestämme parhaiten työskentelyn kohtaamiseen perustuvaa luonnetta, jossa tekniikka on väline kohtaamisen mahdollistamiseen mutta ei sinänsä ole ehto sille asiakkaan voidessa aina valita myös kasvokkaisen työskentelyn ensi- ja turvakodilla. Sitä, onko valinta realistisesti aina mahdollinen esimerkiksi välimatkan vuoksi, emme erityisesti tässä tutkimuksessa tarkastele huomion kohdistuessa työmuotoon esimerkiksi alueellisten palvelurakenteiden sijaan. Kuvapuheli-

mella tarkoitamme tässä tutkimuksessa Äyvärin (2014, 67) edellä kuvaamaa teknistä, kuva- ja ääniyhteyden välittävää sovellusohjelmistoa, jonka kautta asiakas voi ottaa yhteyden Lapin ensi- ja turvakodin työntekijään. Lapin ensi- ja turvakodin käyttämä ohjelmisto on nimeltään Arctic Communicator jonka valmistajana toimii suomalainen Arctic Connect Oy.

3 Sosiaalinen tuki psykososiaalisessa keskustelutyössä

3.1 Sosiaalinen tuki ja psykososiaalinen työorientaatio

Sosiaalisen tuen käsitteen määrittely on koettu hankalana. Sille ei ole löytynyt yhtä yksiselitteistä määritelmää. Käsitteeseen liittyy voimakas subjektiivinen, kokemuksellinen ulottuvuus. Sosiaalisen tuen käsite on moniulotteinen ja sen määritelmässä on ollut eroja sekä sisällöllisissä painotuksissa että lähestymistavoissa. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 55.) Sosiaalinen tuki on vuorovaikutuksessa toteutuva monitahoinen ilmiö tai prosessi, joka vaikuttaa yksilön hyvinvointiin. Leena Mikkola (2006, 24) toteaa sosiaalisen tuen käsitteen viittaavan erityisesti kolmeen tekijään: ensinnäkin sosiaalinen tuki kuvaa yksilön ja sosiaalisen ympäristön välisiä kiinnikkeitä, jotka kehkeytyvät vuorovaikutuksessa. Toiseksi sosiaalinen tuki viittaa vuorovaikutuksessa syntyviin ja välittyviin resursseihin, jotka edistävät hyvinvointia. Kolmanneksi sosiaalisella tuella tarkoitetaan prosessia, jossa tuki syntyy ja jossa sitä välittyy.

Sosiaalisen tuen tutkimuksessa on Brian Lakeyn ja Sheldon Cohen (2000) mukaan erotettavissa erilaisia näkökulmia. Heidän mukaansa sosiaalista tukea voidaan tutkia stressiä ja selviytymistä (stress and coping) tukevasta näkökulmasta, sosiaalisen konstruktionismin (social constructionist) näkökulmasta tai ihmissuhteiden (relationship) näkökulmasta. Stressin ja selviytymisen näkökulma olettaa, että sosiaalinen tuki vaikuttaa terveyteen suojaamalla yksilöä stressin haittavaikutuksilta. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma puolestaan tulkitsee sosiaalisen tuen vaikuttavan suoraan terveyteen edistämällä itseluottamusta ja itsetuntoa riippumatta senhetkisestä stressistä. Ihmissuhteenäkökulma olettaa, että sosiaalisen tuen terveysvaikutuksia ei voida erottaa ihmissuhteisiin liittyvistä prosesseista, jotka usein välittävät tukea kuten kumppanuutta, läheisyyttä ja vähäisiä sosiaalisia konflikteja. (mt., 29.) Mikkola määrittelee väitöskirjassaan sosiaalisen tuen tarkoittamaan tuen antajan ja saajan välistä verbaalista ja nonverbaalista viestintää, joka auttaa hallitsemaan tilanteeseen, omaan itseen, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen liittyvää epävarmuutta ja vahvistaa näin käsitystä hyväksytyksi tulemisesta ja elämänhallinnasta (Mikkola 2006, 30). Sosiaalinen tuki ei ole muuttumaton, vaan se on prosessi joka syntyy ja muuntuu vuorovaikutuksessa ihmisten välillä. Sosiaalista tukea ei voida irrottaa kontekstistaan, ja sen eri ihmissuhteissa ilmenevä merkitys voi siirtyä vaikuttamaan myös yksilön muihin ihmissuhteisiin. Näin ollen sosiaalisen tuen

verkoston toiminnan yksilön tai perheen stressaavassa elämäntilanteessa tulee huomioida toimintansa vaikutukset kunkin yksilön näkökulmasta. (Cohen ym. 2000, 17–18.)

Kumpusalon (1991) mukaan sosiaalinen tuki voidaan nähdä ihmisten välisenä vuorovaikutuksena suoraan henkilöltä toiselle, mutta se voi olla myös epäsuoraa järjestelmän kautta annettavaa tukea. Pienyhteisöissä kuten perheessä tai hoitoyhteisössä, vuorovaikutus on suoraan henkilöiden välillä ja tuki on persoonallista. Kunnan tai yhteiskunnan jakama sosiaalinen tuki on puolestaan epäsuoraa, ja sillä tyydytetään ihmisten välttämättömät aineelliset perustarpeet ja -palvelut. Tuen muodoissa voidaan erottaa ainakin osittain tuen määrä ja laatu sekä tuen objektiivinen ja subjektiivinen luonne. Sosiaalisen tuen verkostot voidaan erotella kolmeen eri tasoon. Primaaritasoon kuuluvat oma perhe ja läheisimmät uskotut, sekundaaritasoon kuuluvat ystävät, sukulaiset, työtoverit ja naapurit, ja tertiääritasoon kuuluvat viranomaiset sekä muut etäiset tukirakenteet. (Kumpusalon 1991, 14–15, 126–127.)

Kumpusalon mukaan sosiaalisen tuen muodot voidaan jakaa viiteen eri luokkaan: aineelliseen, toiminnalliseen, tiedolliseen, emotionaaliseen ja henkiseen tukeen. Henkistä tukea ovat esimerkiksi yhteinen aate, uskonto ja filosofia. Emotionaalista tukea ovat osanotto, empatia, kannustus ja rakkaus. Tiedollista tukea ovat neuvonta, opetus, palaute ja harjoitus. Toiminnallista tukea ovat esimerkiksi palvelu, kuljetus ja kuntoutus. Aineellista tukea ovat esimerkiksi raha, tavara, lääke ja apuväline. (mt., 14–16.) Sosiaalista tukea on pyritty jäsentämään tuen erilaisten funktioiden perusteella, jolloin funktioilla on viitattu tuen sisällöllisiin muotoihin. Sosiaalista tukea tarkasteltaessa tuen eri osat alueet muodostuvat viestinnän sisällön kautta, eivät välttämättä suoranaisesti ilmausten tai sanomien sisällöstä, vaan siitä perustehtävästä joka viestinnässä voidaan erottaa keskustelun funktiona (Mikkola 2006, 44–46). Kuten edellä havaitaan, sosiaalista tukea voidaan lähestyä eri näkökulmista. Tässä tutkimuksessa ymmärrämme sosiaalisen tuen edellisten määritelmien pohjalta vuorovaikutuksessa syntyväksi viestinnäksi, joka auttaa hallitsemaan tilanteeseen, omaan itseen, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen liittyvää epävarmuutta ja vahvistaa näin käsitystä hyväksytyksi tulemisesta ja elämänhallinnasta.

Psykososiaalinen työ ei ole terapiamuoto vaan se on yksi sosiaalityön orientaatioista. Psykososiaalinen työ sosiaalityön orientaationa yrittää ratkaista, miten sosiaaliset ongelmat ja psyykinen pahoinvointi ovat kietoutuneita toisiinsa yksilöiden ja perheiden elämässä. Psykososiaalinen työ on asiakkaina olevien henkilöiden kanssa tehtävää ruo-

honjuuritason työtä, jolla on myös yhteiskunnallisen vaikuttamisen ulottuvuus, koska se kohdentuu asiakkaiden elämäntilanteiden kannalta keskeisiin ja virallisiin sekä epävirallisiin sosiaalisiin suhteisiin. (Granfelt 1996, 222.) Psykososiaalisen työn tavoitteena on asiakkaan itsetuntemuksen syventyminen, jolloin asiakas kykenee paremmin tiedostamaan asenteitaan, toimintaansa, ajatuksiaan ja tunteitaan sekä hahmottamaan niiden moninaiset vaikutukset elämässään ja pyrkii tarvittaessa muuttamaan niitä edistääkseen omaa ja läheistensä hyvinvointia. (Kangasluoma 2014, 33.)

Psykososiaalinen tuki on asiakkaan omien voimavarojen etsimistä, jotta asiakas kykenisi kamppailemaan oman elämänsä kanssa ja jaksaisi sekä ymmärtäisi paremmin elämänsä. Kyse on asiakkaan omien henkisten voimavarojen etsimisestä hänen kanssaan hänen käyttöönsä hänen omaa elämäänsä varten. Asiakas on itse oman asiansa paras asiantuntija. Sosiaalialan työntekijän roolina on tämän prosessin käynnistäminen ja tukeminen. Psykososiaalisen tuen tavoitteena on muutosten aikaansaaminen asiakkaan suhteessa toisiin ihmisiin, asioihin ja olosuhteisiin sekä hänen tietoisuudessaan ja toiminnassaan. Kyse on ihmisenä kasvamisesta, elämän mielekkyydestä, arkielämän hallinnasta ja selviytymisestä elämässään ja yhteiskunnan jäsenenä. Asiakasta autetaan löytämään omat voimavaransa sekä selkiyttämään omaa tilannettaan niin, että hän voi tehdä itse valintoja. Terapeutista prosessia lähestytään silloin, kun pyritään eheyttämään asiakkaan käsitystä itsestään ja elämästään tai kun pyritään muuttamaan perheen sisäisiä suhteita. Psykososiaaliselle työskentelylle on ominaista, että työntekijä samanaikaisesti asettaa rajoja sekä avaa uusia mahdollisuuksia realisoidessaan asiakkaan elämäntilannetta. (Aho 1999, 324.)

Kysymys psykologisen ja sosiaalisen tasapainosta on ollut sosiaalityölle vaikeaa, koska yksilökohtaisuus ja terapeutisuus ovat osaltaan johtaneet vahvoihin psykologisiin painotuksiin. Psykososiaaliselle lähestymistavalle on ominaista pyrkimys psykologisen ja sosiaalisen tietämyksen vuorovaikutukseen ja lähestymistavassa pyritään ottamaan kantaa psykologisen ja sosiaalisen väliseen suhteeseen. Täten psykososiaalinen lähestymistapa ei kuvaa vain yleistä yksilökohtaista tai terapeutista työtä, vaan käsitteellä pyritään myös sosiaalityön teoreettis-metodiseen perusteluun. (Toikko 2000, 110.)

Timo Toikko (mt.) on määritellyt psykososiaalisen lähestymistavan kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvaksi auttamistyöksi. Määrittely kuvaa sosiaalityön suuntautumista, eikä niinkään varsinaista sosiaalityön menetelmää. Lähestymistavan kasvokkai-

suudella Toikko pyrkii korostamaan tapauskohtaisuutta, mikä edellyttää henkilökohtaista kohtaamista. Lähestymistapa korostaa sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutuksellista suhdetta, jolloin vuorovaikutustaidot muodostavat keskeisen sosiaalityön osaamisen alueen. (Toikko 2000, 120.) Psykososiaalisen sosiaalityön onnistunut vuorovaikutus edellyttää työntekijältä avoimuutta, aitoa läsnäoloa, empatiaa ja keskitymistä asiakkaan tilanteeseen (Kangasluoma 2014, 45).

Psykososiaalista sosiaalityötä tehdään haasteellisissa ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa, jolloin työntekijän täytyy osata hyödyntää omaa intuitiotaan asiakkaiden kohtaamisessa, tilanteen määrittelyssä, erilaisten toimintavaihtoehtojen löytämisessä ja menetelmien soveltamisessa. Tämä mahdollistaa asiakkaan auttamisen kokonaisvaltaisesti oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. Sosiaalityössä asiakkaiden elämäntilanteet ja ihmissuhteet voivat olla monien vaikeuksien kuormittamia, jolloin asiakkaan ja hänen perheensä voi olla vaikea löytää ulospääsyä, hahmottaa tilannetta sekä nähdä erilaisia toimintavaihtoehtoja ja näkökulmia. Tämänkaltaisten tilanteiden voidaan katsoa edellyttävän psykososiaalista työtä ja siihen soveltuvia työtapoja. (mt., 13, 21.) Ensi- ja turvakodissa työskennellään vanhemmuuteen, väkivaltaan, kriisi- ja päihdetyöhön liittyvien asiakkaiden kanssa ja heidän tilanteensa voivat olla haastavia, ja heidän kanssaan tehdään psykososiaalista työtä. Kiinnostuksen kohteena tässä tutkimuksessa on erityisesti se, tuoko kuvapuhelimen käyttö jotain erityistä psykososiaalisen työn tekemiseen työntekijän näkökulmasta.

Psykososiaalisen työn ydin on sosiaalipolitiikassa. Psykososiaalinen työhön sisältyvä terapeutti ulottuvuus integroituu toiminnan muihin osa-alueisiin kuten sosiaaliseen resurssointiin, sosiaalisten oikeuksien valvontaan ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Tällöin korostuu psykososiaalisen työn sosiaalipoliittisuus, ja työn terapeutti ulottuvuus liittyy siihen asiakkaan tarpeita ymmärtämään pyrkivänä ja sen pohjalta toimintastrategiansa valitsevana työotteena. (Granfelt 1996, 211, 222–223.) Sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden perustana on, että heillä on tietoa marginaaleissa elävistä ihmisistä sekä kokemusta heidän kohtaamisestaan ja auttamisestaan. Sosiaalityön suhdetta marginaaleihin voidaan pitää tärkeänä ja monimerkityksellisenä. Kyse on sosiaalityön ydinmateriaalista, mikä määrittää sosiaalityön paikkaa ja tehtäviä yhteiskunnassa. (Juhila 2002, 14, 18.)

Granfelt (1996, 199) on jäsentänyt psykososiaalista työtä kolmeen eri tasoon: intrapsyykkiseen, interpsyykkiseen ja rakenteelliseen tasoon. Intrapsyykkisellä tasolla pyritään asiakkaana olevan henkilön minuuden vahvistamiseen siten, että hän tulee tietoisemmaksi omasta tilanteestaan ja toiveistaan. Interpsyykkisellä tasolla huomio keskittyy perheeseen tai muun keskeisen lähiyhteisön rakenteisiin ja prosesseihin. Rakenteellisella tasolla puolestaan pyritään tukemaan asiakkaan edellytyksiä osallistua itselleen tarkoituksenmukaisella tavalla yhteiskunnan toimintoihin sekä yritetään samalla selventää yhteiskunnan osajärjestelmien toimintatapaa.

Psykososiaalisen kuntoutuksen lähtökohtana on ihmisen elämäntilanne, joka koostuu niin sosiaalisista suhteista kuin myös aineellisista resursseista sekä ihmisen paikasta ja toimijuudesta sosiaalisessa rakenteessa. Aineelliset, sosiaaliset ja henkiset resurssit kietoutuvat toisiinsa ja niiden käsitteleminen erillään toisistaan on hankalaa. Ihmisten elämässä olevia kokemuksellisia asioita on vaikeaa irrottaa toisistaan, koska ne vaikuttavat toisiinsa. Käsitys omasta toimijuudesta syntyy vuorovaikutuksessa ihmisten sekä ympäristön kanssa. Jaettua toimijuutta voidaan pitää psykososiaalisen työn edellytyksenä, jolloin psykososiaalinen osaaminen määrittyy toimijuuksien vahvistamiseen eri elämänalueilla sekä suhteissa itseen, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Jaettu toimijuus on sopimukSELLISTA ja tavoitteellista toimintaa yksilön tai laajemmin yhteisön elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantamiseksi. (Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 145–149.)

3.2 Vuorovaikutus ja dialogi

Ammatillisessa työskentelyssä sekä sosiaalinen että psykososiaalinen tuki perustuvat vuorovaikutuksessa tapahtuvaan toimintaan. Kaarina Mönkkönen (2007, 31) määrittelee vuorovaikutusosaamisen, yhdessä substanssi- ja prosessiosaamisen ohessa, yhdeksi hoito-, kasvatusta- ja sosiaalialan osaamisalueeksi joka vaatii omaa erityistä huomiotaan ammatillisen osaamisen kehittymiseksi. Jokisen ym. (2000, 15) mukaan vuorovaikutuksellisten käytäntöjen maailma jää helposti sosiaali- ja terapiatyön ammattitaitoa määriteltäessä tavoittamattomiin sen vaikeasti konkretisoitavan luonteen vuoksi. Mönkkösen mukaan vuorovaikutusosaaminen käsittää kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot sekä vuorovaikutusta arvioivien käsitteiden hallintaa. Dialogisuus on vuorovaikutusosaamisen arvioinnissa yksi keskeinen käsite. Se on eräänlaista asenteellista rohkeutta astua asiakkaan kanssa samalle tietämättömyyden ja yhteisen hämmästyksen

alueelle ja löytää sieltä uusia oivalluksia. Dialogisen vuorovaikutuksen kiehtovuus on siinä, ettei koskaan voi tarkkaan ennustaa dialogisten hetkien syntymistä tai sitä, milloin jotakin merkittävää tapahtuu ihmisen välillä. (Jokinen ym. 2000, 28–31.) Psykososiaalisessa työssä asiakas osallistuu tilanteensa määrittelyyn oman elämänsä asiantuntijana yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, minkä vuoksi toteutuvaa ohjaussuhdetta voidaan pitää dialogisena. Psykososiaalista työtä tehdessä vaaditaan erityistä vuorovaikutusosaamista tilanteiden haasteellisuuden vuoksi. (Kangasluoma 2014, 23.)

Dialogilla tarkoitetaan yhdessä ajattelemisen tilaa eli vuorovaikutusta ja kuuntelua. Dialogi on keskusteluyhteys, jossa jokainen arvostaa toinen toistaan. Keskustelussa jokaisen mielipiteet ovat arvokkaita, eikä pyritä muuttamaan toisen ajattelua. Keskustelu muuttuu avoimeksi dialogin kautta, kun monologissa kyse on yksinpuhelusta jossa toista ei kuunnella. Vastavuoroisuudella tarkoitetaan sitä, että osaamme kuunnella toista ja arvostaa hänen ajatuksiaan. Tutkimusten mukaan uransa alussa olevat työntekijät puhuvat liikaa ja kuuntelevat vähemmän kuin kokeneet työntekijät. Kuunteleminen on puhumista vaikeampaa, mutta se muuttaa meitä enemmän. (Väisänen ym. 2009, 11, 19.) Hiljaisuus ja tauot kuuluvat luottamukselliseen vuorovaikutukseen tarjoten molemmille osapuolille aikaa pohtia keskustelua (Onnismaa 2007, 32).

Substanssiosaamiseen kuuluu työntekijän hallitsema keskeinen tietotaito, jota ammatin harjoittamisessa tarvitaan. Lisäksi siihen kuuluu kyky laajentaa omaa tietämystään toisten ammattilaisten tietämyksen avulla sekä jalostaa ja soveltaa opittua tietoa. (Mönkkönen 2007, 31.) Ensi- ja turvakodin työssä tämä substanssiosaaminen tarkoittaa esimerkiksi tietoutta väkivaltaisen käyttäytymisen taustatekijöiden selitysmalleista ja selviytymistä tukevien palveluiden tietoutta. Prosessiosaamisella Mönkkönen (mt., 31) tarkoittaa työntekijän kykyä luotsata asiakasprosessia mielekkäällä tavalla keskittyen yhteen vaiheeseen kerrallaan arvioiden muutoksen etenemistä. Prosessiosaamiseen kuuluu myös työntekijän taito tehdä omaa työtään läpinäkyväksi asettamalla tavoitteita ja arvioimalla sitä, sekä edistämällä omalta osaltaan sekä oman työnsä että työyhteisönsä kehittämiproessia. Vuorovaikutusosaamiseen kuuluu kunnioittava kohtaaminen tilanteesta riippumatta, yhteisen ymmärryksen rakentaminen prosessimaisesti asiakkaan ja verkoston kanssa, asiakastyön eettisten periaatteiden soveltaminen omassa toiminnassa sekä vuorovaikutuksen elementtien tunnistaminen ja toiminnan arvioiminen niiden mukaisesti.

Kyky tulkita toisten ihmisten toimintaa oikein nopeasti vaihtuvissa sosiaalisissa tilanteissa perustuu vuorovaikutuksen kulttuuristen sääntöjen omaksumiseen sekä hyödyntämiseen ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Vuorovaikutuksen piiriin voidaan lukea laajasti erilaiset toiminnalliset, verbaaliset ja nonverbaaliset tavat, joiden kautta yksilö voi olla suhteessa toiseen ihmiseen sosiaalisissa tilanteissa. Kasvokkainen vuorovaikutus joka edellyttää fyysistä läsnäoloa, voidaan tulkita vuorovaikutuksen perusmuodoksi ja välittyneet vuorovaikutusmuodot, kuten esimerkiksi puhelin, kirjeenvaihto tai internet, voidaan puolestaan ajatella kasvokkaisen vuorovaikutustilanteen johdannaisiksi. (Puroila 2010, 122–123.) Sosiaalityö ja erityisesti psykososiaalinen työ edellyttää työntekijältä luovuutta, joka ilmenee tilanteiden tulkitsemisessa ja havainnoissa. Työntekijä arvioi tilanteessa mitä asioita ottaa puheeksi, tekee havaintoja ja pyrkii löytämään tilanteeseen soveltuvat menetelmät ja palvelut. (Kangasluoma 2014, 32–33.) Tutkimuksemme keskeisenä kiinnostuksen kohteena on selvittää millaisena välineenä Lapin ensi- ja turvakodin työntekijät näkevät kuvapuhelimen sosiaalialan psykososiaalisessa keskustelutyössä. Meitä kiinnostaa tuoko kuvapuhelin välineenä jotain erityisyyttä vuorovaikutustilanteisiin asiakkaiden kanssa työskennellessä.

Sosiaalinen tilanne on potentiaalinen vuorovaikutustilanne, koska siinä läsnä olevat ihmiset ovat sillä etäisyydellä, että he näkevät ja kuulevat toisensa. Kaikissa sosiaalisissa tilanteissa ei kuitenkaan tapahdu vuorovaikutusta tai vuorovaikutus on kohdentumaton, jota voivat olla tilanteessa olevien ihmisten satunnaiset eleet tai katseet. Kohdentuneessa vuorovaikutuksessa ihmisillä on yhteinen, jaettu huomion kohde, jota tilanteeseen osallistuvat henkilöt ylläpitävät yhdessä. (Puroila 2010, 125–126.) Vuorovaikutuksessa tarvitaan yhteistä kieltä, joka on enemmän kuin puhuttu tai kirjoitettu kieli, sillä siihen sisältyy myös eleet, ilmeet, äänensävyt ja muut mahdolliset viestintäkeinot. Vuorovaikutustilanteissa tarvitaan tilanteiden lukutaitoa, jota on kyky toimia sosiaalisissa tilanteissa ja kyky tulkita vuorovaikutuksen erilaisia muotoja. Vuorovaikutuksen lukutaidossa on kyse siitä, että kykenemme ymmärtämään toisen osapuolen viestin hänen tarkoittamallaan tavalla, joka vaatii vuorovaikutuksen merkitysten huomioimista useammalla eri tasolla. Arvioimme vuorovaikutustilanteissa, mitä toinen osapuoli tarkoittaa, onko hän tosissaan ja sisältyykö hänen puheeseensa esimerkiksi ivaa tai huumoria. (mt., 143–144.)

Tietoyhteiskunnassa nähtävissä on eräänlainen tiedon tasa-arvoistuminen siinä mielessä, että yhä useammasta näkökulmasta tuleva tieto on laajasti saatavilla. Tietoyhteiskunnas-

sakin toimittaessa psykososiaalisen työn menetelmänä nähdään dialogisuus, jossa yhdessä rakennetaan tietoa tilanteesta ja siinä etenemisessä. Ruusuvuoren mukaan tiedollinen valta institutionaalisissa ympäristöissä kietoutuu kaikkeen vuorovaikutukseen ja se on yksi keskeinen aspekti työntekijän ja asiakkaan välisen sosiaalisen suhteen rakentamisessa tietynlaiseksi institutionaaliseksi suhteeksi (Ruusuvuori 2010, 290). Asiakastilanteiden vuorovaikutuksessa työntekijä voi käyttää asiantuntijatietoaan hyvin monella eri tavalla. Sen voi yhdistää asiakkaan arkielämän asiantuntijuuteen, jolloin yhteinen ymmärrys rakentuu vastavuoroisena dialogina. Työntekijä voi käyttää tietoaan siten, että se jalostetaan yhdessä asiakkaan kanssa sopivaksi hänen olemassa olevaan tietoonsa asioista. Asiantuntijavallan käytön ongelmia voidaan välttää siten, että tilanteen määrittämisessä pidetään mielessä kohtaamiseen liittyvä herkkyys. Korostunut asiantuntijavallta määrittelee ihmisen liian kapeasti ja tällöin asiakkaan voimavarat ja resurssit jäävät helposti käyttämättä. Asiantuntija ikään kuin näkee ilmiöiden todellisen luonteen ja hän kokee tehtäväkseen taata asiakkaan tietoiseksi ilmiöiden välisistä suhteista. Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutustapa ilmenee käytännössä esimerkiksi puhetavoissa työyhteisön sisällä ja jäykkyytenä omien näkökulmien muuttamisen suhteen. Liiallinen asiakaskeskeisyys voi johtaa puolestaan siihen, että vuorovaikutuksessa sulaututaan kuuntelemaan asiakkaan tarpeita ja työntekijän osuus ja sitä kautta uusi, yhteinen ymmärrys asiaan, jää saavuttamatta. (Mönkkönen 2007, 54–55, 64–66.)

Sanomisen tavat eivät ole tärkeämpiä kuin sanojen sisällöt. Usein ne ovat kuitenkin ennakkoehto merkitysisältöjen jaetulle ymmärtämiselle, ainakin rikkaalle ja sävykkäälle ymmärtämiselle. Todellisuus ei olisi olemassa sellaisena kuin sen tajuamme ilman sanallisia merkitysantoja, eivätkä merkitysannot olisi olemassa sellaisina kuin ne kulloinkin ymmärrämme ilman vuorovaikutuksen käytäntöjä. (Suoninen 2000, 103.) Vuorovaikutusosaaminen voidaan nähdä näille sanomisen tavoille herkistymisenä, jota osataan vaativissa asiakastyön tilanteissa hyödyntää sekä oman ilmaisun että asiakkaan kuulemisen tukena. Suoninen toteaa valmiuksien useammanlaiseen keskustelutyyliin ja sen reflektointiin, minkälaiset keskustelutyylit kussakin kohtaamisessa ja kohtaamisen vaiheessa virittävät eniten ammatillisesti mielekästä apua sitä tarvitseville, olevan hyvään ammattitaitoon kuuluvia tekijöitä. Auttamistyön kohtaamisessa tulisi ainakin hetkittäin päästä arkielämän vuorovaikutustavoista poikkeavan keskustelun nosteeseen, ja prosessin eteneminen näyttää, mikä vuorovaikutuksen tapa resonoi parhaiten asiakkaan mielialoihin, ongelmiin ja ratkaisupotentiaaleihin. (mt., 103–104.)

Miller on koonnut tutkimuksia ja selvityksiä koskien lääketieteessä käytettyä etäkonsultaatiota ja siinä tapahtuvaa potilaan ja palvelun tuottajan kommunikointia. Tutkimuksia on jonkin verran, mutta niiden tulokset ovat osin ristiriitaisia ja lähinnä kuvailevia ilman yleistämiseen soveltua otosmääriä ja kestoja. Millerin mukaan systemaattisesti kootun tiedon keräämisen ja analysoinnin puute onkin este videokommunikaation potentiaalın vähäiselle hyödyntämiselle. Joitakin yhtenäisiä johtopäätöksiä on kuitenkin nähtävillä, kuten se, että paikan päällä palvelun toteuttajat ovat vähemmän aktiivisia kuin etänä, ottaen mieluummin ohjaajan ja tarkkailijan roolin kuin aktiivisen kumppanuuden. Toiseksi kuten kasvokkaisessakin tapaamisessa, palvelun tuottajat tekevät enemmän aloitteita myös etälääketieteessä. Kolmantena tekijänä on havaittavissa, että etälääketieteessä tehtäväkeskeiset aloitteet ovat yleisempiä kuin sosio-emotionaaliset aloitteet vuorovaikutuksen osalta. Tutkimukset tuottivat ristiriitaista tietoa siitä, onko etälääketiede enemmän potilaskeskeistä kuin perinteinen lääketiede. (Miller 2011.) Miller nostaa esiin videovälitteisessä lääketieteellisessä hoidossa tehtäväkeskeisten vuorovaikutuksellisten aloitteiden korostuminen. Tämä voidaan tulkita substanssiosaamisen korostumisena. Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutustapa voi vaikuttaa työntekijän näkökulmasta tehokkaalta kohtaamisen tavalta teknologiavälitteisessä kohtaamisessa, jossa kohtaaminen käynnistyy ja loppuu napin painalluksella ilman tavanomaisia fyysiseen tilaan tulemiseen liittyviä viiveitä esimerkiksi istuinpaikan valinnan ja ulkovaatteiden avaamisen myötä.

Dialogisessa, avoimessa ja kohtaavassa vuorovaikutuksessa jokainen osallistuja tulee mukaan omien ajatustensa ja elämismaailmansa kanssa. Kukaan ei voi määrittellä valmiiksi keskustelun tulosta tai sallittuja mielipiteitä, eikä näin kukaan tiedä ennalta keskustelun lopputulosta. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 61.) Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa, että suhde nähdään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, jossa ei mennä joko työntekijän tai asiakkaan ehdoilla, vaan molempien ehdoilla. (Mönkkönen 2007, 87.) Dialogisen suhteen kannalta keskeistä on se, syntyykö suhteessa yhteisen hämmästyksen hetkiä, jossa työntekijä rohkenee astua alueelle, jossa hänelläkään ei ole riittävästi tietoa ja jossa tieto voidaan yhdessä rakentaa. Näissä yhteisen tietämättömyyden kohdissa on dialogisen asiakastyön yksi keskeinen mahdollisuus kohdata toinen avoimesti erilaisine näkemyksineen ja kaikkine tulevaisuuden mahdollisuuksineen, jotka eivät ole työntekijänkään hallinnassa. Se, mihin suuntaan asiakkaan elämäntilanne todella kehittyy, on todellisesti avoin asia. (mt., 95.)

Työkokemuksen kautta syntyvät asiakastyön ja vuorovaikutuksen tulkintaresurssit ovat työntekijän käytössä myös silloin, kun he asettuvat keskustelemaan asiakkaiden kanssa. Työntekijät johdattelevat puhetta lomittelemalla hyvin arkisilta näyttäviä asioita mutta samalla he keräävät ja täsmentävät tietoa, tarkistavat tulkintojaan sekä laativat suunnitelmia. Arkielämää koskevilla kysymyksillä kuljetetaan vuorovaikutusta tavalla, joka erottaa sen mistä tahansa arkielämää käsittelevästä keskustelusta, mutta jonka asiantuntijuuden erityislaatua on herkistyttävä tunnistamaan. Kokemuksessa syntyvät tulkintaresurssit johtavat sosiaalityössä hiljaiseksi tiedoksi nimetyn osaamisen äärelle. (Pösö 2000, 274.)

Kuvapuhelintyössä on toteutettu myös verkostotyötä yksilötyön lisäksi. Myös verkostotyötä voidaan toteuttaa dialogisesta lähtökohdasta käsin. Sisältääpä verkosto asiakkaan lisäksi toisia ammattilaisia tai asiakkaan läheisiä, on verkoston toimivuuden kannalta keskeistä kuunteleminen ja jaettuun tietoon pääseminen. Yksi osapuoli ei verkostossa voi kontrolloida vuorovaikutuskokonaisuutta, vaan tavoitteeksi voi tulla vain keskinäisen ymmärryksen luominen (Seikkula & Arnkil 2009, 29). Arnkilin ym. (2001, 108) mukaan dialogisuuden arvo asiantuntijajärjestelmälle on sen kautta esiin nouseva kokonaisvaltainen elämismailma, eivätkä erikoistuneet järjestelmät joiden kautta arki asiantuntijoille näyttäytyy. Heidän mukaan dialogisuuden tuottama moniäänisyys saattaa avata sekä asiakkaille ja heidän luontaisille verkostoilleen että viranomaisille uusia mieltämismahdollisuuksia ja toiminnan alueita.

Seikkula ja Arnkil (2009) kuvaavat Dialoginen verkostotyö -teoksessaan kehittämiensä dialogisten työmenetelmien, ennakoitdialogin ja avoimen dialogin, kehitysprosessia, käyttöä ja siihen liittyvää tutkimustaan. Vaikka kuvapuhelintyössä ei ole käytetty juuri näitä menetelmiä, sovellamme Seikkulan ja Arnkilin ajatuksia muodostaessamme käsitystä dialogisen verkostotyön toteutuksen ehdoista ennen verkostotyön liittämistä kuvapuhelimella toteutettavaan työskentelyyn. Seikkula ja Arnkil ovat kehittäneet menetelmät psykososiaalisessa työssä: Arnkil lasten, nuorten ja perheiden avopalveluyksiköissä ja Seikkula psykiatrisen sairaalan toimintaympäristössä, joissa työskentelyn yleisenä tavoitteena voidaan mielestämme nähdä asiakkaan psykososiaalinen kuntoutuminen kuten ensi- ja turvakotityöissäkin.

Verkostokokouksia järjestetään usein niiden toteutustapaa pohtimatta. Usean ihmisen kokoontuessa käsittelemään asioita, joita psykososiaalisessa työssä kohdataan, on tarjot-

la yhtä hyvät mahdollisuudet päätyä ohi- ja päällepuhumiseen kuin avartavaan vuoropuheluun. Tämä johtuu Seikkulan ja Arnkilin mukaan neljästä tekijästä jotka verkostokokouksissa ilmenevät. Verkostokokouksissa kommunikoidaan heidän mukaan aina suhteita: minä suhteessa toisiin paikallaolijoihin. Toisekseen, pyrittäessä yhteisesti määrittelemään ongelmaa, tavoitellaan mahdotonta. Jokainen osallistuu kokoukseen omasta (ammattillisesta tai muusta) roolistaan käsin, eikä näin ollen yhteistä ongelmaa ole jokaisen lähestyessä asiaa näkökulmaisesti. Kolmanneksi monitoimijaisissa kokoontumisissa tunnustellaan sitoutumista yhteiseen toimintaan, jolloin itse kukin pyrkii samalla myös säätelemään kuormitustaan. Neljänneksi on havaittu niiden vuorovaikutuskuvioiden, joiden kanssa ammattilaiset ovat asiakastyönsä kautta tekemisissä, pyrkivän toistumaan myös ammattilaisten välissä. (Seikkula & Arnkil 2009, 33–34.)

Monitoimijaisten työtilanteiden, verkostokokousten, yhteydessä tapahtuva keskinäisten suhteiden määrittely ei ole pelkkää henkilöiden välistä suhteiden määrittelyä. Samassa yhteydessä henkilöt määrittävät suhteen myös edustamalleen instituutiolle. Puheenvuoroja käytettäessä määritellään oma tulkinta ja oma asema asian määrittelijänä. Tämä tehdään pikemminkin äänenpainoilla, ilmeillä ja eleillä kuin julkilausutusti. Pohdinta voi olla sujuvaa etenkin silloin, kun sisällöllisesti tai keskinäisten suhteiden osalta ollaan samaa mieltä. Hankalinta on silloin, kun mitätöidään sekä toisen määrittelyä käsiteltävästä asiasta että hänen valtuutuksensa määrittelijänä. (mt., 36.)

Verkostotyön toteutuessa dialogisena, siinä edistetään omien liityntäkohtien löytämistä kokonaisuudessa, johon muutkin löytävät omia liityntäkohtiaan. Kyseessä ei ole vain kognitiivinen prosessi, vaan olennaisesti emotionaalinen ja ruumiillinen prosessi kosketuksi tulemisen kautta. Uuden ymmärryksen syntyyn liittyy jaettu tunnekokemus joka liittyy ihmisiä toisiinsa uudella, aktiivisella tavalla. (mt., 85.) Dialogisuus ei ole koskaan ole tekniikka vaan enemmänkin kehittyvä asenne, joka parhaimmillaan muuttaa, rikastuttaa ja avartaa työntekijän persoonallisuutta. Kun työntekijä tietoisesti muuttaa omaa keskustelukäytäntöään, hän voi saada aikaan toisenlaisia vastauksia. (Väisänen ym. 2009, 9–10.)

Seikkula ja Arnkil (2009, 90–91) tuovat esiin puhumistilanteeseen liittyviä tekijöitä, jotka tulevat osaksi puhujan sisäistä rakennetta muovaten käsitystä omasta roolista tilanteessa, puhutun merkityksellisyydestä ja osallisuudesta. Ilmaistessaan itseään puhumalla puhuja rakentaa lausumansa oman mielentilansa ja ruumiin tilansa mukaisesti. Tähän

vaikuttaa ympäristön fyysiset ja emotionaaliset tekijät. Auttamisneuvotteluissa tämä korostaa sen merkitystä, millaiseksi ja miten rakennamme puhetilanteet. Kun rakennamme miellyttävän fyysisen tilan, ja käytämme puhetapaa joka huomioi paikallaolijat, rohkaisee tämä verkoston jäseniä omaan aktiivisuuteen, mikä taas muokkaa keskustelutilannetta alusta lähtien. Tällainen sosiaalinen todellisuus on Seikkulan ja Arnkilin mukaan moniäänistä, polyfonista. Väisäsen ym. (2009, 17) mukaan dialogissa kukaan ei voi aloittaa puhtaalta pöydältä, koska herätämme aina toisissamme etukäteisajatuksia ja teemme alustavia hypoteeseja siitä, mistä mahdollisesti on kyse. Etukäteistietoihin paneutuminen ei estä hyvän keskustelun syntymistä, vaan pikemminkin tukee sitä. Työntekijän tulee sulkeistaa tietonsa ja ryhtyä avoimella asenteella keskusteluun, jonka kulua ei ole etukäteen määriteltä. Mikäli asenteen ovat ennakkoluuloisia ja varautuneita, ei vuoropuhelua voi syntyä. Ennakkoasentein varustautunut työntekijä ei pysty näkemään asiakkaan voimavaroja ja voi menettää toivon työssään.

Visioverkko -hankkeen yhtenä tavoitteena on ollut etäyhteydessä toimivan vertaistoiminnan kehittäminen. Emme tarkastele viitekehyksen rakentamisessa erityisesti vertaistoimintaan liittyviä ehtoja, vaan käsittelemme hankkeen tavoitteiden mukaisia työmuotoja ja kuvapuhelimen soveltuvuutta työskentelyyn kokonaisuutena sosiaalisen tuen, psykososiaalisen sosiaalityön työorientaation ja kohtaamisessa toteutuvan dialogisuuden kautta. Lyhyesti voidaan kuitenkin Susanna Hyväriä (2005, 225) mukaillen todeta, että vertaistukeen perustuvien suhteiden luominen edellyttää kokemusten jakamista ja vuorovaikutteista kohtaamista, jolle tarvitaan yhteisesti jaettu sosiaalinen tila, missä vastaanottajat ovat kertomuksen aktiivisia osallistujia. Näemme tämän edellyttävän, samalla tavoin kuin työntekijän ja asiakkaan välinen keskustelutyö, dialogista kohtaamista.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimuksen lähtökohta ja metodologiset valinnat

Tutkimus edustaa aina omaa aikaansa ja vallalla olevia käsityksiä tiedosta ja tiedontuotannosta. Sosiaalialan käytäntöjen tutkiminen on ajankohtaista hyödyllisyyden, kustannustehokkuuden ja yhteiskunnallisen käyttökelpoisuuden ollessa tutkimukselta vaadittavia kriteereitä ehkä enemmän kuin koskaan aiemmin. Tutkimuksen tulisi palvella yhtä aikaa sekä poliittista päätöksentekoa, että käytäntöjen kehittämistyötä. (Kääriäinen ym. 2015, 145.) Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia kuvapuhelimen käytöstä sosiaalisen tuen tarjoamiseen heidän työssään sekä miten he kokevat psykososiaalisen auttamisen toteutuvan kuvapuhelimen välityksellä toteutetussa asiakastyössä. Sosiaalialalla on jo olemassa olevaa tutkimustietoa teknologiavälitteisistä palveluista. Kuvapuhelimen käytöstä sosiaalialan työssä on kuitenkin varsin vähän tutkimustietoa ja lähdimme ajatuksesta, että tutkimuksemme nostaa esiin työntekijänäkökulman kautta kuvapuhelintyöhön liittyvää uutta tietoa.

Tutkimuskysymyksiksemme muotoutuivat:

1. Millaisia kokemuksia Lapin ensi- ja turvakodin työntekijöillä on Visioverkko -hankkeessa toteutetusta kuvapuhelimen käytöstä sosiaalisen tuen tarjoamisessa?
2. Millainen väline kuvapuhelin on sosiaalialan psykososiaalisessa keskustelutyössä?

Lähtökohtaisesti meidän sekä tutkimuksen tilaajan taholta ensisijaisena intressinä oli haastatella asiakkaita, jotka ovat olleet käyttämässä Visioverkko-hankkeen kautta kuvapuhelinpalvelua. Tarkoituksena olisi ollut selvittää asiakkaiden kokemuksia kuvapuhelimen välityksellä työskentelystä sekä sen vaikutuksista heidän hyvinvointiinsa. Haastateltavia asiakkaita ei kuitenkaan löytynyt, koska kyseessä on matalan kynnyksen palvelu eikä palvelua käyttäneistä asiakkaista pidetä rekisteriä. Lisäksi palvelua oli vuoden 2015 aikana käytetty suhteellisen vähän. Tämän seurauksena päädyimme toteuttamaan tutkimuksen työntekijä-näkökulmasta. Tutkimusprosessin aikana työntekijänäkökulman merkityksellisyys teknologiavälitteisten sosiaalipalveluiden kehittämisessä avautui meille uudella tavalla motivoiden tutkimuksen teossa. Informantteinaimme toimivat työntekijät saimme Visioverkko -hankkeen vastuutyöntekijöiden kautta. Hankkeen jat-

kon kannalta olisi tärkeää, että palautetta sekä tietoa asiakkaiden kokemuksista kerättäisiin systemaattisesti, jotta palvelua voitaisiin paremmin arvioida sekä kehittää asiakkaiden näkökulmasta. Tarja Kemppainen ja Pekka Ojaniemi (2012, 46) ovat tuoneet esiin, että omaa työtä on vaikeaa arvioida, mikäli siitä ei tuoteta työn arvioinnin kannalta relevanttia tietoa. Heidän mukaansa vaikuttavuuden arvioinnissa on kysymys siitä, että kytetään osoittamaan tietyn tavan toimia tuottavan tavoiteltuja vaikutuksia asiakkaille. Mikäli asiakkaiden näkökulmasta tavoiteltuja tuloksia ei saavuteta, täytyy työskentelyn suuntaa kyetä muuttamaan kerättyä tietoa käyttämällä ja soveltamalla. Kerätyn kokemuksellisen tiedon lisäksi ilmiötä täytyy kuvata ja selittää teoreettisen tiedon avulla.

Sosiaalisen konstruktionismin ja postmodernin ajattelun voidaan nähdä tuoneen sosiaalityön tutkimukseen vahvan pyrkimyksen asiantuntijätiedon ja tieteellisen tiedon kyseenalaistamiseen ja kriittiseen tarkasteluun. Huolimatta tästä tutkimukselliset lähestymistavat ovat yleisesti ottaen olleet edelleen tutkijakeskeisiä: sosiaalisten konstruktioiden ja yksilöllisten kokemusten kokoajina, analysoijina ja tulkitsijoina ovat lähtökohtaisesti olleet tutkijat. (Tapola-Haapala 2015, 157.) Meidän tutkimusaiheemme nouseminen sosiaalityön käytännöstä ei muuta sitä tosiasiaa, että olemme muodostaneet pohjäkäsityksemme tutkittavasta ilmiöstä teorialähtöisesti, ilman esimerkiksi osallistumista kuvapuhelimella toteutettavaan sosiaalialan psykososiaalisen työhön. Valitsemamme aineistonkeruumenetelmä, ryhmäkeskustelu, mahdollisti kuitenkin perinteistä yksilöhaastattelua joustavamman tiedonmuodostustavan, jossa osallistujien vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa rakentui ainutkertainen tilanne ja ainutkertaisia oivalluksia. Me tutkijoina olimme osa tätä tiedonmuodostusprosessia, vaikkakin tavoitteenamme oli pysytellä ryhmäkeskustelutilanteessa pikemminkin teemoja tarjoavassa roolissa kuin sisällöllisesti tietoa rakentavassa roolissa työntekijöiden kokemusten ollessa kiinnostuksen kohteenamme. Tiedonmuodostus aineiston analyysin ja tulkinnan osalta on tapahtunut meidän tutkijoiden ja saamamme ohjauksen kautta, ilman vuorovaikutusta Lapin ensi- ja turvakodin henkilökunnan ja Visioverkko -hankkeen työntekijöiden kanssa.

Sosiaalityön käytännöissä tieteellinen tieto määrittyy Kyösti Raunion (2011, 132) näkemyksen mukaan ulkokohtaisena. Näkemys tieteellisestä tiedosta suosii standardoituja toimenpiteitä, jotka ovat toistettavissa kontekstista riippumatta. Tämä sopii huonosti yhteen sosiaalityön käytännön ominaispiirteinä näyttäytyvien epävarmuuden, tilannekohtaisuuden, moninaisuuden ja ainutkertaisuuden kanssa. Sosiaalityön todellisuutta paremmin vastaavan tiedon tuottamiseksi tulee kontrolloitujen menetelmien täydentä-

miseksi käyttää kvalitatiivisia menetelmiä joilla saadaan tietoa vaikutusten kokemisesta ja vaikutusten syntymiseen johtavista prosesseista. Tutkimustiedon käytännöllisen taroituksenmukaisuuden lisääminen vaatii myös työntekijöiden käytännön asiantuntemuksen hyödyntämistä tutkimusten tekemisessä. (Raunio 2011, 133.) Raunion ajatusta sovelsimme tässä tutkimuksessa siten, että näemme menetelmällisten valintojen osalta merkityksellisinä ratkaisut, jotka mahdollistivat vuorovaikutteisen tiedonmuodostuksen paitsi haastattelutilanteissa, myös keskinäisessä työskentelyssämme tutkimusprosessin aikana. Keskustelu, yhdessä ja erikseen tapahtuva kirjoittaminen ja lukeminen sekä ohjauseminaarit ovat kaikki osaltaan syventäneet oppimistamme. Työntekijöiden käytännön asiantuntemuksen hyödyntäminen tulee esiin jo tutkimusaiheemme näkökulman valinnassa, ja tutkimuksen tulosten raportoinnissa olemme pyrkineet tulkintaan, joka huomioi Raunion esiin tuomat sosiaalityön käytännön ominaispiirteet.

On olennaista löytää tutkittavaan aiheeseen sellainen näkökulma, että tutkija voi esittää kysymyksiä, joihin vastaamalla voidaan saada olemassa olevaan tietoon täydennystä. Näin pystytään edistämään oman tieteenalan tiedonmuodostusta. Tutkimuksen tekijä hyödyntää oman alansa tarjolla olevaa tietoa, mutta myös jäsentää ja tuottaa sitä itse. Tutkimukselta voidaan odottaa jotain uutta aihetta koskevaan keskusteluun, kuten uutta ymmärrystä, uusia näkökulmia, uusia sanoja ja käsitteitä. Uuden tiedon tai tutkimuksen tulosten sijaan keskeinen tutkimukseen kohdistuva odotus on usein kiinnostavan näkökulman tai kysymysten tarjoaminen lukijoille. Tutkimuksellisesta kiinnostavamman lähtökohdan tarjoaa sellainen näkökulma, joka lähestyy tutkittavaa aihetta uudesta näkökulmasta ja kysyy jotain muuta kuin aiemmat tutkimukset ja valottaa jotain kätkeytyä. (Hurtig 2010, 22.) Tutkijan jokainen valinta tutkimuksen edetessä vaikuttaa siihen miten tutkimus etenee, ja jokainen valinta avaa erilaisia näkymiä kuin mitä jokin toinen ratkaisu tekisi (Pohjola 2003, 54). Informaatio- ja kommunikaatioteknologia osana sosiaalityön kenttää on varsin uusi ilmiö johon tutkimuksemme tuo ajankohtaista kokemus-tietoa kuvapuhelimen käytöstä.

Laadullisessa tutkimuksessa yksi keskeinen piirre on, että sen lähestymistapa korostaa todellisuuden ja siitä saatavan tiedon subjektiivista luonnetta. Laadullinen tutkimus keskittyy tarkastelemaan yksittäisiä tapauksia ja tutkimuksessa oleellista on siihen osallistuvien ihmisten näkökulman korostaminen sekä tutkijan vuorovaikutus yksittäisen havainnon kanssa. Keskeistä ovat tutkittavien kokemukset ja tutkimuksen tehtävä on antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. (Puusa & Juuti

2011, 48–49.) Tutkimuksemme on laadullinen tutkimus, joka nojautuu sosiaalisen konstruktionismin tieteenfilosofiseen perinteeseen. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan tieto, todellisuus ja sen rakenteet ja ilmiöt muodostuvat sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa. (Koppa Jyväskylän yliopisto, 2016.) Käsittelemme sosiaalisista ongelmista ovat sosiaalisia konstruktioita eli ajatusrakennelmia, mitkä määrittyvät yhteiskunnallisen keskustelun ja toiminnan kautta (Hakkarainen 2004, 256). Tämä tieteenfilosofinen pohja oli mielestämme luonnollinen valinta tähän tutkimusaiheeseen, jossa aiempaa olemassa olevaa tietoa on hajanaisesti, kiinnostuksemme kohdistui kokemuksiin sekä vuorovaikutuksessa toteutuvaan sosiaaliseen tukeen. Näemme tutkimuksemme rakentaneen tietoa sekä käytännöllisessä yhteydessään työyhteisössä aineistonkeruutilanteissa, että tieteellisen raportoinnin kautta. Työparina toimiminen tutkimusprosessin aikana avasi myös havaintojemme mukaan sekä mahdollisuuksia että haasteita tiedonmuodostuksen osalta. Yhteinen totuus, siten kuinka me aineistoamme tulkitsemme, rakentui keskinäisessä vuorovaikutuksessa.

Laaksonen ym. (2013) ovat toimittaneet teoksen verkon ja sosiaalisen median tutkimukseen liittyvistä metodologisista ja tutkimuksellisista haasteista ja kokemuksista. Tämäkin varsin uusi teos keskittyy käsittelemään tutkimuksen tekoa verkossa, verkosta tai verkolla lähinnä tekstuaalisten verkkokeskusteluiden, verkon visuaalisen sisällön tai niissä tuotettujen yhteiskunnallisten ilmiöiden tutkimisen valossa. Meidän tutkimuksesamme verkko on tutkittavan ilmiön, eli kuvapuhelimen käytön, käyttöympäristö. Tiedostimme tutkimusprosessin eri vaiheissa merkitykselliseksi myös sen, millaisia sanallisia kuvauksia eli representaatioita valitsimme kuvatessamme verkossa tapahtuvaa auttamistyötä tai teknologiavälitteisiä sosiaalialan palveluita. Tässä vaiheessa yleisesti vakiintumaton käsitteistö tutkimusilmiömme kentässä asetti oman haasteensa käsitteiden valinnalle.

4.2 Kohderyhmä ja aineistonkeruumenetelmä

Hankesuunnittelijan antamien tietojen mukaan Lapin ensi- ja turvakodilla on noin 50 vakituista tai pidemmässä määräaikaisessa työsuhteessa olevaa työntekijää. Hankesuunnittelijan kokoamien tietojen mukaan työntekijöistä 21 oli käyttänyt kuvapuhelinta verkosto- tai asiakastyössä. Näille työntekijöille esitettiin hankesuunnittelijan kautta kutsu osallistua ryhmäkeskusteluun kuvapuhelimen käyttökokemuksista. Kutsun yhteydessä

kerroimme keitä olemme ja miksi teemme tutkimusta kuvapuhelimen käytöstä. Aineistonkeruutilanteisiin ilmoittaudivaanki hankesuunnittelijan luoman verkkoalusta Google-Drivessa sijainneen tiedoston kautta, jonne yksittäinen työntekijä kävi varaamassa itselleen sopivan ryhmäkeskusteluajan. Ryhmäkeskustelun yhteydessä keräsimme työntekijöitä koskevia taustatietoja, kuten työntekijän koulutus, työkokemus psykososiaalisesta keskustelutyöstä ja kuvapuhelimen käyttötarkoitus sekä käyttömäärät työssä. Tiedot kerättiin lomakkeilla ennen keskustelua. Työntekijöiden koulutustaustat vaihtelivat. Suurimmalla osalla oli sosiaali- ja terveysalan koulutus minkä lisäksi osa heistä oli hankkinut täydennys- ja lisäkoulutusta työhönsä liittyen. Muutamaa lukuun ottamatta kaikilla haastateltavilla oli työkokemusta psykososiaalista tukea tarjoavasta keskustelutyöstä. Työkokemus vaihteli muutamasta vuodesta yli 20 vuoden kokemukseen. Kuvapuhelimen käyttötarkoitus ja käyttömäärät vaihtelivat paljon haastateltavien kesken. Osa oli käyttänyt kuvapuhelinta hyvinkin aktiivisesti monipuolisesti erilaisiin tarkoituksiin, kun toisilla ei ollut käyttökokemuksia juurikaan tai kuvapuhelimen edellisestä käyttökerrasta oli kulunut jo pidemmän aikaa. Tähän löytyi osittain selittäviä tekijöitä joita pohdimme tarkemmin tutkimuksemme tuloksia käsitellessä.

Haastattelulla on tietty päämäärä, jota ohjaa tutkimuksen tavoite. Haastattelijalla on tiedon intressi, jonka perusteella hän tekee kysymyksiä ja aloitteita, kannustaa haastateltavaa vastaamaan, ohjaa keskustelua ja fokusoi sitä tiettyihin teemoihin. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 23.) Haastattelun etuna on sen joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoja ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Lisäksi haastattelija voi esittää kysymykset siinä järjestyksessä kuin tutkija katsoo sen aiheelliseksi. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 73.) Kysymysten muotoiluun on tärkeää kiinnittää huomioita, jotta ne olisivat siten muotoiltuja, että ne jättävät tilaa haastateltavien omille tavoille kuvata puheena olevaa asiaa (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 55). Emme tehneet yksilöhaastatteluja vaan toteutimme aineistonkeruun ryhmäkeskusteluilla. Tähän ratkaisuun päädyimme Visioverkko -hankkeen vastuuhenkilön kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen.

Tutkimuskirjallisuudessa käytetään ryhmähaastattelu ja ryhmäkeskustelu käsitteitä tarkoittaen niillä eri asioita. Ryhmäkeskustelussa vetäjä pyrkii tietoisesti saamaan aikaan osallistujien välistä vuorovaikutusta, kun taas ryhmähaastattelu muodostuu haastattelijan ryhmätilanteesta toteuttamista yksilöhaastatteluista. Ryhmäkeskustelussa vetäjä tarjoilee tiettyjä tutkimuksen kohteena olevia teemoja osallistujille keskenään keskustel-

taviksi ja kommentoitaviksi. (Valtonen 2005, 224.) Aineistonkeruutilanteissa esitimme ryhmälle teemat, joista halusimme heidän keskustelevan, ja esitimme apukysymyksiä vain tarvittaessa. Uusia työskentelymuotoja kehitettäessä ja kokeiltaessa on perusteltua, että työyhteisössä käydään vuoropuhelua ja kokemuksia jaetaan yhteisen keskustelun kautta. Kuvapuhelimella toteutetun työskentelyn osalta näin on tehty tavanomaisen työyhteisön kulttuurin mukaisesti, mutta tutkimustilanne tarjosi tähän keskusteluun vielä oman, erityisen tilansa.

Päädyimme toteuttamaan ryhmäkeskustelut neljässä ryhmässä. Yksi ryhmistä koostui neljästä työntekijästä, jotka eivät ole tehneet suoraa asiakastyötä kuvapuhelimen välityksellä, vaan olivat käyttäneet sitä koulutuksiin ja kokouksiin. Hankkeen vastuhenkilöt kuuluivat tähän ryhmään. Tällä ratkaisulla pyrimme huomioimaan ryhmäkeskusteluun metodologisessa kirjallisuudessa (mm. Alasuutari 2011, 154; Valtonen 2011, 88–90) liitettävät ryhmän sisäiset, vuorovaikutukseen ja siten aineistonkeruutilanteeseen liittyvät mahdolliset jännitteet ja niin sanotut ryhmän paineet. Muut kolme ryhmää muodostuivat ensi- ja turvakodin eri yksiköiden työntekijöistä joilla oli asiakas- ja/tai verkostotyön kokemusta kuvapuhelimen käytöstä. Aineistonkeruu toteutettiin työntekijöiden työaikana, yhteistyössä sovittujen aikojen puitteissa. Ryhmien kokoonpanot muodostuivat käytännössä työntekijän itselleen valitseman ryhmäkeskustelun ajankohdan mukaisesti. Yhdelle ryhmälle varasimme keskusteluaikaa kaksi tuntia joka osoittautuikin riittäväksi. Keskustelut kestivät 40-80 minuuttia riippuen ryhmän koosta. Ryhmiin oli ennakkoon ilmoittautunut 3-6 henkilöä, ennakoimattomien poissaolojen vuoksi ryhmiin lopulta osallistui 1-5 henkilöä. Ryhmätilanteisiin osallistui kaikkiaan yhteensä 15 henkilöä.

Ryhmäkeskustelun alussa keskustelun vetäjä ottaa hallinnollisen johtajan roolin. Hänen aloituspuheenvuorollaan on keskeinen merkitys. Keskustelun vetäjä tuo puheenvuorosaan esiin ryhmän säännöt kuten mistä on tarkoitus keskustella ja miksi, ja miten ryhmässä puhutaan. Hän myös osoittaa ryhmäkriteerien kautta, miksi juuri kyseiset osallistujat on kutsuttu paikalle. Vetäjä omalta osaltaan motivoi osallistujia puhumaan ja palauttaa heitä osoittamalla kiitollisuutensa paikalle tulosta. Hyvä ja toimiva moderointikäytäntö on osoittaa kunnioitusta ja arvostusta osallistujille. Tapa jolla aloituspuheenvuoro pidetään, määrittää osaltaan odotettua vuorovaikutusta. Vetäjän puhuessa vapaa- muotoisesta, se antaa viestin epävirallisen luonteisesta keskustelutilanteesta, jossa saannotavaa ei tarvitse muotoilla hienosti. (Valtonen 2005, 232.) Ryhmäkeskustelujen alus-

sa esittäydyimme ja kerroimme mitä varten ja millä tavalla aineistoa keräämme. Ryhmiin osallistuvat tiesivät, että heidät on pyydetty mukaan, koska heillä on kokemusta kuvapuhelimen käytöstä. Tarkensimme vielä olevamme kiinnostuneita kaikenlaisista kuvapuhelimen käyttökokemuksista työssä, siis sekä yksilö-, verkosto- että ryhmätyökentelyn tilanteista. Kerroimme, että tarkoituksena on keskustella teemojen kautta vapaamuotoisesti. Pyrimme aloituspuheenvuoroissamme rentoon ja hyväksyvään ilmapiiriin, ja vastasimme työntekijöiden meille esittämiin kysymyksiin.

Haastattelut ovat aina vuorovaikutustilanteita, joissa haastateltava ja haastattelija toimivat suhteessa toisiinsa, ja kaikki haastatteluaineisto osallistujien välisessä vuorovaikutuksessa on tuotettua verbaalista materiaalia. Edelleen on paljon haastatteluihin perustuvaa tutkimusta, jossa vuorovaikutuksen merkitys jää huomioimatta. Haastattelija osallistuu koko ajan antamalla haastateltavalle palautetta, joka osoittaa sanoman ymmärtämistä ja kehottaa jatkamaan puhetta. Erityisesti tällä on merkitystä tilanteissa, joissa haastateltava on epävarma sanomisistaan, jolloin haastattelijan kannustavat kommentit voivat vaikuttaa siihen mitä asioita haastateltava päätyy ottamaan esille ja mitä jättää kertomatta. Vastaus ei siten ole itsenäinen tuotos, vaan haastattelija voi houkutellessaan esiin ja se muotoillaan yhdessä haastateltavan kanssa. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 29–30.) Ryhmäkeskustelussa vuorovaikutukseen vaikuttajia on useampia, ja ryhmässä tapahtuva palautteenanto vaikuttaa osaltaan keskustelun etenemiseen. Valmistauduimme tähän laatien keskustelutilanteisiin apukysymyksiä haastatteluteemojen lisäksi. Ryhmäkeskustelussa esiin nousevien työyhteisön kulttuuriin liittyvien tapojen ja roolien suhteen näimme mahdollisuuden reflektiiviseen ja innovoivaankin keskusteluun. Riskiksi tiedostimme, että keskustelu voi olla rajoittunutta ja jännitteistä, tätä pyrimme haastattelijoina oman toimintamme kautta lieventämään. Aineistonkeruutilanteissa eri palveluissa ja erilaisten työtehtävien mukaisissa rooleissa toimiminen nousi esiin, ja viritti keskusteluun erilaisia sisältöjä. Vuorovaikutus säilyi avoimena ja teemojen mukainen keskustelu soljui eteenpäin näkökulmia vaihdellen. Työntekijöiden erilaiset roolit tai erilaiset näkökulmat asioihin eivät muodostuneet ryhmäkeskusteluiden tai aineistonkeruutilanteen tunnelman kannalta mielestämme ongelmallisiksi.

Haastattelija ja haastateltava edustavat useimmiten erilaisia sosiaalisia maailmoja, jotka kohtaavat haastattelutilanteessa. Perspektiivien vaihdettavuus, kyky tarkastella asioita toisen näkökulmasta ja oman näkemyksen esittäminen niin, että toinen voi ymmärtää sen, kuuluvat keskustelun perusmekanismeihin, eikä näkökulmien erilaisuutta välttä-

mättä huomaa itse keskustelutilanteessa. Keskustelussa toimitaan ikään kuin maailmaa tarkasteltaisiin yhtenäisestä näkökulmasta, vaikka osallistujien näkökulmat usein ovat erilaiset, ja tämän vuoksi näkökulmaero on tärkeää huomioida haastatteluja analysoidessa. (Ruusuvaori & Tiittula 2005, 36.) Tutkimuksen teoreettinen viitekehys, aiempi koulutuksemme ja työkokemuksemme sekä tutkimuksen tekoon liittyvä metodologinen kirjallisuus ovat opastaneet meitä näkemykseen siitä, millainen vuorovaikutus tiedonkeruutilanteessa on hyvää ja tutkimuksen luotettavuutta varmentavaa (Rauhala & Virokannas 2011, 243).

Haastattelutilanteessa olemme tutkijoita, mutta meillä molemmilla on työkokemusta lastensuojelun kontekstissa tapahtuvasta keskustelutyöstä. Tämä antoi meille eräänlaisen ennakkokäsityksen siitä, millaista keskustelutyö ensi- ja turvakodilla voi olla. Emme lähteneet olettamuksesta, että tietäisimme kokonaisuudessaan työn sisällön, mutta pohdimme ennakkoon sen vaikutusta ryhmäkeskustelussa nousevien erilaisten näkökulmien ymmärtämiseen. Lapin ensi- ja turvakodin työskentelyn kannalta esimerkiksi välimatkat asiakkaiden kodin ja toimipisteen välillä ovat haaste, jollaista meidän arkielämän ja työkokemuksen kautta emme oletettavasti ole samassa määrin joutuneet kohtaamaan. Yhteys tutkimuskontekstiin voi toimia tutkimuksen eduksi siinä mielessä, että konteksti ja “organisaation kieli” ovat tuttuja, jolla voi olla positiivisessa mielessä merkitystä esimerkiksi haastattelujen rakentamisen ja toteuttamisen kannalta (Aaltio & Puusa 2011, 159).

Ryhmäkeskustelu on kokonaisuutena monimuotoinen ja monitasoinen sosiaalinen vuorovaikutustilanne, jossa erilaiset valtasuhteet, jännitteet, tunteet, kulttuuriset konventiot ja ryhmän luovuus ovat läsnä. (Valtonen 2011, 88–90, 99.) Kun ryhmäkeskustelua toteutetaan luonnollisessa ryhmässä johon he muutoinkin kuuluvat, osallistujat soveltavat siihen arkielämästäkin tuttua ryhmän vuorovaikutustilanteen kehystä. Tällöin keskustelu kiertyy sen ympärille, mikä yksilöille on yhteistä ryhmän jäsenenä, kun puolestaan yksilölliset eroavaisuudet ja subjektiiviset, henkilökohtaiset tuntemukset suodattuvat pois. Tutkija voi ajoittain jäädä sivuun ja ryhmän jäsenet alkavat kysellä asioita toisiltaan ja keskustelevat niistä oma-aloitteisesti. Tutkijalla on tällöin mahdollisuus nähdä, kuulla ja eritellä sellaista, mitä ei yksilöhaastattelussa ole mahdollista, kuten niitä termejä, käsitteitä, hahmottamistapoja ja argumentaatiostruktuureja, joiden puitteissa ryhmä toimii ja ajattelee kulttuurisena ryhmänä. (Alasuutari 2011, 151–152.) Wilska-Seemer (2005, 259) on tutkinut vertaisryhmätoimintaa ja toiminnan merkitystä ryhmäläisille keräten

aineiston ryhmähaastatteluilla. Hän toteaa saaneensa ryhmähaastatteluissa vihiä tutkimmilleen ryhmille tärkeistä asioista, joista ei itse olisi huomannut ottaa selvää. Etukäteen toisensa tuntevat ihmiset alkavat kysellä asioita toisiltaan ja keskustelua syntyy myös tutkijan esittämien kysymysten ja teemojen ulkopuolisista aiheista. Wilska-Seemer pohdii ryhmäpaineen merkitystä aineistossaan tuoden esiin sen, että vertaisryhmätoiminnan negatiiviset puolet olisivat mahdollisesti vaatineet yksilöhaastatteluja ryhmätilanteiden lisäksi esiin noustakseen. Edellä kuvatut ryhmäkeskustelun mahdollisuudet ja haasteet todentuivat myös meidän tutkimuksessamme. Ryhmäläiset kävivät keskinäistä pohdintaa toistensa kokemuksista ja peilasivat niitä omiinsa. Osa ryhmäläisistä käytti enemmän puheenvuoroja kuin toiset, ja on ilmeistä etteivät ihan kaikki henkilökohtaiset näkemykset välttämättä tulleet esiin. Tästä kokemuksesta huolimatta pidämme aineistonkeruutilanteita onnistuneina, ja näemme nimenomaan tämän menetelmävalinnan avanneen meille näkökulmia joita emme olisi tiedostaneet ilman ryhmien tuottamaa tietoa.

Ryhmäkeskustelun luonteesta johtuu, että haastattelija voi välillä olla ymmällään eikä hän tajua täysin mistä jossakin huomautuksessa tai ryhmän jäsenten välisessä kiistelystä on kyse. Nämä tilanteet ovat kuitenkin erityisen arvokkaita. Tutkija voi esittää kysymyksiä epäselviksi jääneistä asioista ja niihin voi palata tarvittaessa myöhemmin uudelleen. (Alasuutari 2011, 152.) Ryhmäkeskustelun etuna voidaan pitää sitä, että se antaa äänen ryhmän ihmisille ja antaa näin mahdollisuuden ymmärtää tätä ryhmää sen omista lähtökohdista käsin. Ryhmäkeskusteluiden vahvuutena on myös sen luova potentiaali, koska ryhmätilanne oikein rakennettuna ruokkii luovia, uusia ideoita. Lisäksi etuna voidaan pitää ryhmäkeskustelun vaatiman kenttätyön nopeutta verrattuna esimerkiksi nykyään paljon kiinnostusta saaneeseen etnografiseen tutkimukseen. (Valtonen 2011, 99–100.)

Ryhmissä työntekijät keskustelivat valitsemiemme teemojen avulla. Teemahaastattelussa ei voi kysellä mitä tahansa, vaan siinä pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen eli mitä tutkittavasta ilmiöstä tiedetään jo aiemmin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelussa haastattelijan tulee varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastatteluissa. Haastattelijalla on olemassa jonkinlainen tukilista käsiteltävistä aiheista, mutta ei valmiita kysymyksiä. Teemat voi laatia intuition perusteella, etsimällä kirjallisuudesta tai johtamalla teoriasta. Olennaista teemoja mietit-

täessä on muistaa tutkimusongelma johon ollaan hakemassa vastausta, koska juuri tutkimusongelma on se, mikä sitoo kokonaisuuden yhteen ja oikeuttaa erilaisten kysymysten esittämisen. (Eskola & Vastamäki 2001, 26–27, 33.) Teemahaastattelun onnistumisen kannalta on ratkaisevaa, että tutkijalla on riittävä ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä ja siihen liittyvistä elementeistä, siihen vaikuttavista tekijöistä sekä ilmiön kokonaisuudesta. Kirjallisuuteen perehtyminen tuottaa tutkijalla esiymmärryksen jonka avulla hän voi laatia teemarungon josta on apua haastattelutilanteessa. Teemojen suunnittelu on yksi tutkimusprosessin tärkeimmistä vaiheista. (Puusa 2011a, 81–83.)

Kun puhutaan teemahaastattelusta, voidaan sanoa, ettei yksilö vastaa kysymyksiin pyrkimättä edes jonkinlaiseen käsitykseen siitä, mihin kysymyksillä pyritään tai siitä, mitä tutkimus käsittelee ja mitkä asiat ovat kysymysten taustalla olevan tutkimusaiheen kannalta oleellisia. Haastattelutilanteessa oleva vuorovaikutus ja tulkinnan mahdollisuudet orientoivat haastateltavaa, ja he päättävät tilanteessa mitä haluavat kertoa ja mitä jättää kertomatta. (Alasuutari 2011, 149.) Aineistonkeruun toteuttaminen ryhmäkeskusteluna toi tähän vielä oman ulottuvuutensa. Tutkijoina meiltä vaadittiin kykyä havainnoida tilannetta ja tarvittaessa tehdä keskustelua eteenpäin vieviä ja tarkentavia apukysymyksiä, kunnioittaen myös keskustelijoiden mahdollisuutta olla vastaamatta niin halutesaan.

Valitsemamme teemat rakentuivat teoreettisen viitekehiksemme kautta. Näiden teemojen avulla arvioimme saavamme tutkimustehtäviimme vastauksen. Teemoja olivat:

1. Kokemukset kuvapuhelimella toteutetusta asiakastyöstä
2. Kokemukset sosiaalisen tuen tarjoamisesta kuvapuhelimen välityksellä
3. Kuvapuhelin sosiaalialan psykososiaalisen työn välineenä
4. Vuorovaikutus kuvapuhelintyössä
5. Verkossa toteutuvien palveluiden merkitys ensi- ja turvakodin työssä tulevaisuudessa
6. Ensi- ja turvakodin asiakkaat tietoyhteiskunnassa

Kolme ensimmäistä teemaa käsittelevät kuvapuhelimen käyttökokemuksia ja niiden jäsentelyä työvälineen (kuvapuhelin), työn tavoitteen (psykososiaalinen tuki) ja työn keskeisen onnistumiseen vaikuttavan elementin, vuorovaikutuksen, kautta. Viides teema tuo tietoa verkossa toteutuvien palveluiden kehittämisestä. Kuudes teema nostaa ilmiön käytännön työmuodosta yhteiskunnalliselle tasolle. Teemojen järjestyksessä pyrimme

etenemään yksityisestä yleisempään tasoon, ja ennakoimme keskustelun mahdollisesti etenevän myös poukkoillen ja teemoja eri järjestyksessä käsitellen. Aineistonkeruutilanteessa pyrimme pysyttämään keskustelijoiden tuottamassa tiedossa, huolimatta siitä että teemat ja oma esiymmärryksemme oli pitkälti teorialähtöisesti muodostunut.

Laadimme teemakohtaiset apukysymykset, joilla pyrimme varmistamaan teemojen monipuolisen ja kattavan käsittelyn. Apukysymykset otimme käyttöön, mikäli keskustelutilanne ei edennyt. Olimme varautuneet siihen että tutkimustilanteessa keskustelu voi edetä myös suuntaan, jota emme ole osanneet ennakoida, emmekä halunneet ohjata apukysymyksillä tilannetta enempää kuin se vaikutti tarpeelliselta. Varauduimme avaamaan teemojen merkitystä keskustelutilanteen alussa käyttäen tutkimuksen kontekstin ja teoreettisen viitekehyksen yhteydessä laatimiamme käsitteiden avaamisia. Apukysymyksiä ja teemojen merkitysten avaamista meidän piti tehdä kuitenkin vähäisessä määrin ryhmäläisten keskustellessa vilkkaasti kokemuksistaan.

Aineistonkeruu toteutettiin Lapin ensi- ja turvakodilla siihen tarkoitukseen varatussa häiriöttömässä tilassa. Keskustelut tallennettiin aineiston myöhempää käsittelyä varten. Ryhmät joissa keskustelijoita oli 4-5 henkilöä, olivat aktiivisia ja keskustelu eteni heidän välillään luontevalla vuorovaikutteisella tavalla. Keskustelu eteni ryhmäläisille annetun teemarungon avulla. Ryhmien jäsenet huolehtivat itse, että he keskustelivat kaikista teemoista. Yhden ryhmän kohdalla keskusteluun osallistujia jäi pois ilmoittamatta ja osallistujia oli vain yksi. Päädyimme kuitenkin keskustelemaan hänen kanssaan tutkittavasta aiheesta, mutta tilanne ei luonnollisestikaan ollut ryhmäkeskustelu vaan yksilöhaastattelu.

4.3 Aineiston analyysin vaiheet

Keskustelujen päätyttyä alkaa aineiston käsittely ja sen analysoiminen. Valtosen (2011, 96) mukaan on hyvä käytäntö tehdä kunkin ryhmän jälkeen muistio ensihavainnoista kuten mitä päällimmäisiä ajatuksia ja mielikuvia syntyi kyseisestä ryhmästä. Tällä tuodaan esille sellaisia piileviä asioita, kuten esimerkiksi tunnelmat ja kiinnostavilta vaikuttavat tapahtumat, joita ei ehkä haastattelunauhoituksissa tule näkyväksi. (mt.) Me tutkijat keskustelimme jokaisen ryhmäkeskustelutilanteen jälkeen ensihavainnoistamme ja kirjasimme niitä ylös. Nämä keskustelut käsittelevät ryhmäkeskustelun tunnelmaa, sisäl-

töä eri teemojen ympärillä, keskustelun ajallista kestoja, ryhmäläisten erilaisia rooleja työyksiköissään ja niiden heijastumista keskustelun sisältöön. Ryhmädynamiikkaan liittyvät havainnot eivät sinänsä vastaa tutkimuskysymyksiimme, mutta niiden kautta opimme ymmärtämään aineistonkeruun ja tätä kautta tiedonmuodostuksen kontekstiämme paremmin.

On tärkeää tiedostaa tutkimusilmiöön liittyvät ontologiset ja epistemologiset sitoumukset, mutta lisäksi myös pohtia, millaista tutkimuksen aineisto on luonteeltaan ja millaista tietoa se tuottaa, jotta voidaan tehdä osuvaa analyysiä. Ilmiön luonne, siitä toteutettu tieto ja sen muoto vaihtelevat, jonka vuoksi toisten tutkimusten ratkaisuja ei voi sellaisenaan ottaa omaan tutkimukseen, vaan ne täytyy harkita. (Laitinen 2010, 62.) Ei ole olemassa objektiivisia havaintoja sinällään, vaan käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia valintoja ja täten vaikuttavat aina tuloksiin (Tuomi & Sarajarvi 2009, 96). Teorialla on keskeinen rooli laadullisen aineiston analyysivaiheessa. Kun tutkija rakentaa tutkimukselleen teoreettista viitekehystä, hän tekee valintoja käsitteistä, joiden kautta hän tarkastelee löydöksiään. Tutkimus ei voi olla tieteellinen ilman, että saadut tulokset saatetaan vuoropuheluun aiemman teoretiedon kanssa. (Puusa & Juuti 2011, 54.)

Teorialähtöinen analyysi on yksi perinteisistä analyysimalleista. Sen taustalla on jokin tietty teoria, malli tai auktoriteetin ajattelu, joka ohjaa analyysia. Tutkimuksessa kuvataan tämä taustalla oleva malli ja sen mukaan määritellään mm. tutkimusta kiinnostavat keskeiset käsitteet. Toisin sanoen tutkittava ilmiö määritellään jonkin jo tunnetun mukaisesti. Aineiston analyysia ohjaa näin valmis, aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys. Teorialähtöisessä analyysissa päättelyn logiikka voidaan yhdistää deduktiiviseen päättelyyn. Tutkimuksen teoreettisessa osassa hahmotellaan valmiiksi kategoriat, joihin saatu aineisto suhteutetaan. Tutkimuskysymykset asetellaan teoreettisen viitekehysten kautta. Teorialähtöisessä analyysissa ilmiöstä jo aiemmin tiedetty määrittää miten aineiston hankinta järjestetään ja miten tutkittava ilmiö käsitteenä määritellään. (mt., 97–98.) Viitekehysemme tutkimuksessa on rakentunut kirjallisuuteen perehtyen, josta olemme nostaneet keskeisiä teemoja joista olemme rakentaneet tutkimuksemme viitekehysten ja sen mitä haluamme tutkimuksellamme selvittää. Olemme perehtyneet siihen miten teknologia näkyy osana sosiaalityötä. Olemme kiinnostuneet siitä miten informantteina toimivat työntekijät näkevät ensi- ja turvakodin asiakkaat osana tietoyhteiskuntaa sekä millainen merkitys verkossa toteutettavilla palveluille on asiakkaille

tulevaisuudessa. Olemme perehtyneet kirjallisuuden avulla siihen miten ja millaisissa yhteyksissä tutkittavaamme ilmiötä kuvapuhelinta käytetään. Keskeisiksi käsitteiksi tutkimuksessamme olemme valinneet sosiaalisen tuen, psykososiaalisen keskustelutyön, dialogin sekä vuorovaikutuksen, jotka ovat määrittäneen tutkimuskysymyksiä sekä haastattelun teemoja.

Sisällönanalyysissa tavoitteena on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Aineiston pelkistämässä eli redusoinnissa analysoitava informaatio voi olla esimerkiksi aukikirjoitettu haastatteluaineisto, jokin asiakirja tai dokumentti. Pelkistämällä tarkoitetaan, että aineistosta karsitaan tutkimuksen kannalta epäoleellinen pois informaatiota tiivistämällä tai pilkkomalla. Aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka mukaan aineistoa pelkistetään litteroimalla tai koodaamalla tutkimustehtävälle olennaiset ilmaukset. Aineiston purkamista koskevat ratkaisut heijastavat tutkijan teoreettista esiyymmärrystä ja oletuksia, miten ja millä tasolla tutkittavaa ilmiötä on mielekästä lähestyä. Litteroitu teksti on jo kertaalleen tulkittua aineistoa, sillä ihmisen havaintokyky on rajallinen ja valikoiva. (Nikander 2010, 433–435; Ruusuvuori 2010, 275; Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 109.)

Havaintojen pelkistämiseen liittyy kaksi vaihetta. Ensimmäkin aineistoa tarkastellaan tietyistä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan, että aineistoa tarkastellessa kiinnitetään huomiota erityisesti siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kulloisenkin kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Näin analyysin kohteena oleva aineisto pelkistyy hallittavammaksi määräksi erillisiä havaintoja. Pelkistämisen toisessa vaiheessa karsitaan havaintomäärää edelleen yhdistämällä havaintoja. Havainnot voidaan yhdistellä yhdeksi tai useammaksi kokonaisuudeksi. (Alasuutari 2011, 40.)

Sisällönanalyysissa käsitteitä yhdistellään ja saadaan siten vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jolla tarkoitetaan, että siinä edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.) Analyysin aikana tulisi pysyttävä mahdollisimman hyvin aineiston sisällä ja käydä keskustelua sen varassa, mitä aineistosta on luettavissa ja pyrkiä välttämään teoreettisten näkökulmien tuomista analyysiin apuvälineeksi liian varhaisessa analyysin vaiheessa. Tähän pyritään, vaikka tutkija tuo analyysiin mukaan omat kompetenssinsa ja aihetta koskevat aiemmat tietonsa sekä ajatuksensa. Tavoitteena olisi pyrkiä saamaan analyysivaihe ensin valmiiksi ja vasta tämän jälkeen tulokset tulisi kyt-

keä laajempiin keskusteluihin. (Ruusu vuori 2010, 281.) Tämä oli meille tutkijoina haastava vaihe, sillä aineiston tarjoamien sivupolkujen lisäksi tämä vaihe ajoittui tilanteeseen, jossa muut opinnot ja elämäntilanne jättivät vain vähän aikaa kirjoittamiselle. Muiden opintojen sisällöt pyrkivät läpi analyysiin, ja oman tutkimuksen haltuunotto uudelleen oli tarpeen. Näiden ilmiöiden tunnistaminen mahdollisti tutkimuksen terävöittämisen uudelleen prosessin alussa valituille poluille.

Aineiston teemoittelu voi rakentua etukäteen suunniteltujen, aineiston keruuvaiheessa määriteltyjen teemojen mukaisesti tai aineistosta voi löytyä aivan uusia teemakokonaisuuksia. Tutkijan tulee käydä kiinnostavat teemat läpi useamman kerran varmistuakseen niiden tärkeydestä. Tämä vaihe auttaa tutkijaa hahmottamaan teemojen sisäistä rakennetta sekä toisaalta teemojen suhdetta toisiinsa. Haasteellista tässä voi olla, että yksittäisen teeman muodostama kokonaisuus rakentuu aineistoa analysoimalla ja tulkitsemalla annettuja vastauksia useampiin kysymyksiin, joita osa saattaa liittyä useampaan teemaan. (Puusa 2011b, 121.) Työstimme aineiston analyysin osana tutkimusmenetelmien kokonaisuuteen liittyvää kvalitatiivisen analyysin kurssia. Kurssin tehtävät antoivat mahdollisuuden tarkastella aineistoa monipuolisesti erilaisista näkökulmista, samalla muiden kurssilaisten vertaistukea hyödyntäen. Aineiston pelkistämisen vaiheessa litteoitu aineisto koostettiin lyhyemmäksi tiivistäen haastateltujen ilmaisuja. Aineistosta oli selkeästi nähtävillä haastattelun teemojen lisäksi erottuvia uusia teemoja sekä ilmiökokonaisuuksia. Ryhmäkeskusteluiden sisällössä vahvimpina teemoina olivat: vuorovaikutus kuvapuhelintyössä, tekniikka ja teknologia, tietoyhteiskunta asiakastyön kontekstina, palveluiden kehittäminen työyhteisössä ja sosiaalialan ammattietiikka teknologiavälitteisen työn yhteydessä. Näihin teemoihin keskittymällä pilkoimme aineistoa osiin. Eri ryhmien tuottamat aineistot pidettiin tässä vaiheessa vielä erillisinä, vaikka toisaalta aineistoa tarkasteltiin myös kokonaisuutena. Tämän käsittelyn yhteydessä lähdimme tekemään tulkintaa teemojen merkityksestä viitekehiksemme valossa. Tarkastelimme kriittisesti myös tutkimuskysymyksiämme, joihin halusimme vastauksen. Analyysivaihe eteni ajallisesti sykäyksittäin, joka tässä tutkimuksessa mielestämme vaikutti analyysiä syventäen ja mahdollistaen oivallukset joita lyhyemmällä aikajänteellä emme ehkä olisi saavuttaneet. Aineiston analyysia työstimme yhdessä ja erikseen, tämä oli tietoinen valinta jolla pyrimme mahdollisimman rikkaaseen aineiston ilmiöiden ja teemojen tunnistamiseen.

4.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Olemme tuoneet esiin tutkimuksemme aiheeseen, ilmiökenttään ja tutkimuksen toteutukseen liittyviä valintoja perusteluineen läpi tämän tutkimusraportin. Tässä luvussa tarkastelemme erityisesti tutkimuksen toteutukseen liittyvää luotettavuutta ja ihmistieteiden kuten sosiaalityön tutkimukseen liittyvää eettisyyttä oman tutkimuksemme näkökulmasta. Olemme perehtyneet tutkimusta tehdessämme sekä sosiaalityöhön että tutkimuksen tekemiseen liittyvään kirjallisuuteen. Perehtymisen yhteydessä olemme käyneet keskustelua erilaisista vaihtoehdoista, käsitteiden jäsentämisestä suhteessa toisiinsa ja tutkimuksen toteutukseen liittyvistä valinnoista. Tätä keskustelua pyrimme välittämään myös lukijalle.

Konteksti on jonkin erityisen maailman tai kohteen paljastamista, ilmaisemista tai esitystä, tapahtumien tai muutoksen kokemuksen vahvistamista ja ymmärtämistä niiden omasta horisontista. Kontekstiin liittyy historian, ajan ja paikan sidonnaisuuden ymmärtäminen. Yksilöllinen ymmärtäminen edellyttää omien ennakkoluulojen tiedostamista ja ymmärryksen hermeneuttista kehä-prosessia, jossa ymmärrys kasvaa ja edistyy tietojen lisääntyessä. Hermeneuttinen ymmärrys voi antaa uuden näkemyksen asioihin tai syventää niitä koskevia ennakko-oletuksia. (Eräsaari 2007, 151, 166–167.) Kontekstuaalinen ja teoreettinen herkkyys vaativat tutkimusta tehdessä monipuolista lukemista, jonka avulla tutkija voi hahmottaa erilaiset etenemisen mahdollisuudet. Monipuolinen lukeminen tarkoittaa ensisijaisesti erilaisiin ilmiöitä koskeviin tutkimuksellisiin keskusteluihin tutustumista sekä tasapainoista teoreettista, historiallista, metodologista, metodista ja substanssiin liittyvää lukemista. Lisäksi se edellyttää tältä pohjalta avautuvien mahdollisuuksien reflektointia, niiden toisiinsa suhteuttamista sekä oman näkökulman ja näkemyksen perusteltua muodostamista, johon liittyvät teoreettisten, kontekstuaalisten ja tutkimuksen tekoon liittyvät valinnat. Tutkija näin sitoo valintansa tarkasteltavaan ilmiöön ja kysymyksenasetteluun. (Laitinen 2010, 46.)

Sosiaalityössä kokonaisvaltaisuus on keskeistä ja sen tavoittaminen pohjautuu kontekstuaalisuuteen. Sosiaalityössä ihmisen kokonaistilannetta jäsennetään suhteessa toimintaympäristöön ja yhteiskunnallisiin suhteisiin. Asiakkaiden tilanteita jäsennettäessä on tärkeää hahmottaa hänen henkilökohtaisen tilanteensa lisäksi eri tasoilla olevia tekijöitä kuten yhteiskunnallis-kulttuurisia vaikutussuhteita, oikeudellisia peruskysymyksiä, poliittis-hallinnollisia painopisteitä sekä organisatorisia toimintatapoja ja työkaluita,

jotka vaikuttavat osaltaan taustalla. Asiakkaan kohtaamisessa heijastuu aikakauden hyvinvointivaltion tila, kunnallinen sosiaalipolitiikka sekä tarjolla olevat poliittis-taloudelliset paradigmat. Lisäksi näihin kietoutuvat myös sosiaalipoliittiset peruskysymykset ihmisarvosta, oikeudenmukaisuudesta, tasa-arvoisuudesta, universaalisuudesta, yhdenvertaisuudesta sekä yhteisvastuusta. Sosiaalityössä on siis kyse asiakkaita kohdattaessa niin yksilöllisestä kuin rakenteellisesta työstä, ja sosiaalityöntekijän on kyettävä liikkumaan monella eri tasolla samanaikaisesti. (Laitinen & Pohjola 2010, 312–313.) Tutkimuksemme kontekstia avatessamme olemme kuvanneet tietoyhteiskunnan toimintaan ja kehitykseen liittyviä ilmiöitä sekä liittäneet siihen paikallisen ulottuvuuden Lapin maakunnan maantieteellisen laajuuden aiheuttaman palveluiden toteuttamisen haasteiden kautta. Näiden yhteiskunnallisten ilmiöiden lisäksi olemme tarkastelleet teoreettista viitekehystä muodostaessamme asiakkaan kohtaamista ja teknologiavälitteistä vuorovaikutusta sosiaalialan työssä. Ilmiöihin liittyvät eettiset näkökulmat ovat olleet tarkastelussa ja tulleet osaksi tekstiämme pitkin tutkimusprosessin kulkua.

Tutkijalla on vastuu hyvästä tieteellisestä käytännöstä, johon sisältyy vastuu tieteen periaatteista ja eettisyydestä. Tutkija voidaan nähdä myös moraalisenä toimijana, koska häneltä edellytetään moraalista sitoutumista sekä selkeästi pohdittuja arvovalintoja. Tutkimuskohteen valinta on omaan tieteenalaan liittyvä kysymys, jota ohjaavat tieteenalan arvolähtökohdat, ihmiskäsitys ja tieteenalan tavoitteet. Hyvään tieteelliseen käytäntöön sisältyy tieteen harjoittamisen ihanteet: rehellisyys, avoimuus, kriittisyys ja luotettavuus. Tutkimuksen kriittisyyden lähtökohtana on, että tutkija reflektoi perusteellisesti omia tutkimuksellisia valintojaan koko tutkimusprosessin ajan. Tutkijan valinnat eivät ole neutraaleja, vaan ne ottavat kantaa ja sisältävät ideologisia sekä yhteiskuntapoliittisia suunnan määrityksiä. Hyvän laadullisen tutkimuksen kriteerinä voidaan nähdä tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus, joka tulee esiin tutkimuksessa esitettävissä perusteluissa ja esimerkiksi lähteiden valinnassa. Tutkimus määrittelee omassa toiminnassaan todellisuutta, ja sen vuoksi sillä voi nähdä olevan suuri vastuu. (Pohjola 2003, 59; Tuomi & Sarajärvi 2009, 126–129.) Olemme pyrkineet tuomaan tutkimuksen kontekstia määrittäessämme esiin teknologiavälitteisyyteen liittyviä myönteisiä ja kielteisiä puolia sosiaalityön näkökulmasta. Näemme tietoyhteiskunnassa mahdollisuuksia mutta myös haasteita sosiaalityölle, jossa yksilön ja ympäröivän yhteiskunnan välistä ristiriitaa pyritään lieventämään siten, että yksilön voimavarat ja elämänhallinta vahvistuvat ja mahdollistuvat. Sosiaalityössä on pystyttävä sekä tieteenä että käytäntönä reagoimaan tek-

nologian tarjoamiin mahdollisuuksiin tässä tehtävässään, jonka vuoksi tutkimus teknologiavälitteisistä palveluista saaduista kokemuksista on sosiaalityölle merkityksellistä.

Sosiaalityössä tutkiva työote nähdään edellytyksenä asiakkaan ongelman hahmottamiseksi ja käsittelemiseksi. Muun muassa tämän vuoksi sosiaalityön koulutuksessa nähdään tutkimuksellisen osuuden painottamisen olevan tärkeää. Voidakseen auttaa ja tukea oikealla tavalla asiakkaan hyvinvointia, on sosiaalityöntekijän tehtävä ensin huolellinen tapaustutkimuksellinen taustaselvitys kyseisen tapauksen elämäntilanteesta ja todellisesta avuntarpeesta. Lisäksi asiakkaalla on oikeutettu odotus saada asianmukaista apua, pätevää työskentelyä ja inhimillistä kohtelua. Ammattieettinen osaaminen, josta nousee keskeinen vaatimus syvällisestä ja paneutuvasta otteesta huono-osaisen elämäntilannetta kohtaan, eli tapauskohtainen selvitys ja sen perusteella toteutuva eettisesti vastuullinen hyvinvointityö, ovat sosiaalityössä keskeistä. (Niemelä 2011, 36.) Visioverkko-hankkeen kuvapuhelimen välityksellä tarjottavan palvelun tarkoituksena on, että etäisyyksistä huolimatta Ensi- ja turvakodin palvelut olisivat Lapin asukkaiden saatavilla. Tämä ajatus osoittaa jo ammattieettistä arviointia, jonka mukaan kaikilla avun tarvisijoilla tulisi olla siihen mahdollisuus. Aineistonkeruun yhteydessä nousi esiin työntekijöiden ammattieettinen pohdinta eettisesti vastuullisesta hyvinvointityöstä, jota he peilasivat kuvapuhelimen ja ylipäättään teknologiavälitteisen työskentelyn mahdollisuuksiin. Tutkijoina olemme prosessin aikana heränneet havaitsemaan yhä monipuolisemmin teknologian hyödyntämiseen liittyviä erilaisia tasoja, joihin eettinen pohdinta tulee liittää. On eri asia, pohditaanko teknologiavälitteisten palveluiden eettisyyttä josakin tietyssä asiakastilanteessa vai esimerkiksi palveluiden saatavuuden näkökulmasta.

Tutkimukselta edellytetään toiminnallista sensitiivisyyttä, jota tarvitaan monissa tutkijan lähestymistavoissa sekä valinnoissa. Olennaista on miten tutkija kohtaa hänen tutkimuksessaan mukana olevat ihmiset sekä miten tutkija tulkitsee heidän toimintaansa. (Pohjola 2003, 56.) Haastattelijan tulee kertoa haastateltavilleen totuudenmukaisesti haastattelun tarkoituksesta, pidettävä saamiaan tietoja luottamuksellisina ja varjeltava haastateltavien anonymiteettia. Haastattelijan on myös osoitettava kiinnostusta haastateltavaan ja tämän sanomisiin. Luottamuksen synnyttäminen haastattelussa on käytännössä eräänlaista tasapainottelua empatian osoittamisen ja yhteisyyden rakentamisen sekä toisaalta haastattelutilanteen tehtävään ja roolijakoon suuntautumisen välillä. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 41–42.) Ryhmäkeskustelussa luottamuksen rakentaminen yhteiseen tilanteeseen ja siinä käytävään keskusteluun on erilaista kuin yksilöhaastattelus-

sa, ja siihen vaikuttavat myös keskustelutilanteen ulkopuoliset haastateltavien väliset suhteet. Ryhmäkeskustelussa keskustelijoiden ollessa saman työyhteisön jäseniä, ei anonymius ole tietenkään mahdollista. Aineiston analysoinnin yhteydessä on kuitenkin mahdollista saavuttaa anonymius siten, etteivät yksittäisen keskustelijan näkemykset ole tunnistettavissa. Ryhmäkeskusteluun liittyy myös tasapuolisuus sekä keskustelijoiden kannustamisen, näkemyksiin tarttumisen että esimerkiksi puheenvuorojen ohjaamisen suhteen. Tutkijaparina toimiminen helpotti näiden asioiden huomiointia aineistonkeruutilanteissa. Aineisto muodostaa kuitenkin lopulta kokonaisuuden, jolloin esimerkiksi puheliaamman näkemykset voivat välittyä vahvempina toistuessaan useammin. Tämän vuoksi emme systemaattisesti määrällistäneet analyysivaiheessakaan ilmaisia, vaan pidimme ilmaiset samanarvoisina. Työntekijöiden erilaiset kokemukset kuvapuhelimella toteutuneesta työskentelystä ovat arvoltaan samanlaisia tarjoamansa tiedon suhteen, kun tavoitteenamme on käsitellä kuvapuhelimen mahdollisuuksia sosiaalisen tuen välittämisessä.

Haastattelijan tärkeä ominaisuus on neutraalius. Haastateltavan vähäpuheisuus voi joutaa tilanteeseen, jossa haastattelija joutuu ottamaan käyttöön keskustelun virittämisen keinoja. Tällöin ei niinkään ole kyse haastateltavan näkemyksiä koskevasta johdattelusta, vaan puheenaiheen suuntaamisesta. On mahdollista, että haastattelija tulee tarkoittamattaan ohjanneeksi haastateltavan näkökantaa kysymystensä asettelun kautta. Myös haastattelijan tapa ottaa vastaan haastateltavan vastaukset voi kertoa haastattelijan omista näkemyksistä. Neutraalius voi olla perustellusti pyrkimyksenä, mutta haastattelu on vuorovaikutustilanne eikä tämän vuoksi toinen osapuoli voi yksinään päättää jäävänsä vain passiiviseksi kuulijaksi. (Ruusu vuori & Tiittula 2005, 44–51.) Mikäli tutkimuksessa huomio on kiinnittynyt tulevaisuusorientoituneesti toiminnan kehittämiseen sekä tutkijan ja esimerkiksi työntekijöiden vuorovaikutuksessa tuottamiin uusiin näkemyksiin, ei tutkijan aktiivinen rooli ole siinä määrin ongelmallinen kuin esimerkiksi kokemuksia tutkittaessa (Tapola-Haapala 2015, 165.) Tutkimuskysymyksistä johtamamme haastatteluteemat sisälsivät myös tulevaisuusorientoituneet näkökulman verkkopalveluiden kehityksen osalta. Aineistonkeruun toteutuessa ryhmäkeskusteluna emme kuitenkaan itse lähteneet ideoimaan ryhmäläisten kanssa tulevaisuutta, vaan tämä keskustelu oli ryhmän keskustelua. Roolimme pysyi siis varsin neutraalina aineistonkeruutilanteissa.

Aineistonkeruun osalta päädyimme ratkaisuun, jossa hankkeen suunnittelijat ja ensi- ja turvakodin johtaja olivat erillisessä haastatteluryhmässä. Tähän päädyimme sekä siitä

syystä ettei heillä ole asiakastyön kokemusta kuvapuhelintyöstä sekä toisaalta koska heidän läsnäolo voi vaikuttaa työntekijöiden haluun tuoda kokemuksiaan esiin. Keskustelutilanteiden tallentaminen mahdollisti jokaisen viestin sisältöön perehtymisen myös jälkikäteen, mikä turvaa osaltaan jokaisen näkökulman tallentumista ja tasavertaista osaa aineistossamme. Koska tutkimusaiheemme ei ole erityistä sensitiivisyyttä vaativa, luotimme siihen, että työyhteisössä keskustelu työmenetelmistä ja työlle tärkeiden piirteiden toteutumisesta on luonnollista, emmekä olleet erityisen huolissamme toisistaan poikkeavien näkökulmien esiin tuloa aineistonkeruutilanteessa konfliktiherkkyttä lisäävänä asiana.

Tutkimusluvan hakemisen kautta olemme hakeneet eettisen hyväksynnän myös Lapin ensi- ja turvakodilta, joka hallinnoi Visioverkko -hanketta. Aineiston kerääminen työntekijöiltä perustuu työntekijöiden vapaaehtoiseen suostumukseen. Työntekijöitä on informoitu tutkimukseen liittyen ennakkoon työnantajan taholta ja ryhmätilanteessa tutkijoiden taholta ennen varsinaisen ryhmäkeskustelun aloittamista. Työntekijät ovat itse arvioineet halukkuutensa osallistua mukaan tutkimukseen. Itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen takaamiseksi tämä on tärkeää. Pirkko-Liisa Rauhala ja Elina Virokannas (2011, 240) tuovat kuitenkin esiin pelkästään luvan pyytämisen voivan aiheuttaa tutkitaville haittaa, sillä tilanne, jossa tutkittavat pohtivat osallistumisestaan, ei välttämättä ole vapaa paineista. Tutkimukseen osallistuminen saattaa heidän mukaan näyttää palkitsevammalta muun yhteisön silmissä kuin siitä kieltäytyminen. Se, kuinka tutkimukseen pyydetävät valitaan ja miten pyynnöt esitetään, ei välttämättä tule tutkijan tietoon. Tämä pitää osin paikkansa myös meidän tutkimuksemme kohdalla. Tutkimukseen osallistuminen oli työntekijöille vapaaehtoista, eikä meillä tutkijoina ole käsitystä osallistumisen tai osallistumattomuuden merkityksestä työyhteisön silmissä. Toisaalta yhteisön ulkopuolella oleminen voidaan tulkita myös paineita poistavaksi tekijäksi: meillä ei ollut aiempaa käsitystä työyhteisön tai sen jäsenten toiminnasta, joten asemamme ei ainkaan siinä mielessä vaikuttanut aineistonkeruuseen tai tulosten tulkintaan.

Puhuttaessa sosiaalipalvelujen ja sosiaalityön arvioinnista on paljolti keskitytty tuottamaan tietoa palvelujen toimimiseen liittyen. Lähtökohtaisesti saatetaan ajatella, että kun palvelut toimivat suunnitellulla tavalla, tavoitellut tulokset saavutetaan ja asiakkaat hyötyvät palveluista oletetulla tavalla. Usein tilanne voi olla sellainen, että toimivakaan palvelu ei välttämättä edistä odotettuja muutoksia asiakkaan elämässä, vaikka asiakas olisi siihen tyytyväinen. Tämän vuoksi on tarpeen tutkia ja arvioida, mitä vaikutuksia

palvelulla on myös yhteiskunnallisella tasolla, väheneekö vai lisääntykö esimerkiksi asiakkaiden eriarvoisuus, syrjintä tai marginaalisuus. (Korteniemi ym. 2012, 89.) Teknologiavälitteiset palvelut voidaan nähdä tasa-arvoisia osallistumismahdollisuuksia lisäävinä, mutta ollessaan ainoa vaihtoehto tai edellyttäessään teknisiä rakenteita tai välineitä jotka eivät ole asiakkaan saatavilla, muodostuvatkin kyseiset palvelut eriarvoistaviksi ja syrjiviksi. Kääriäisen (2005) mukaan jokin palvelu voi hetkellisesti olla vaikuttavaa asiakkaan kannalta, vaikka sitä ei olisi dokumentoitu näkyväksi. Palvelun vaikuttavuutta ei kuitenkaan pystytä arvioimaan ja mittaamaan, mikäli ei tiedetä, miten on toimittu. Mikäli tietoa ei ole koottuna siitä miten on toimittu, on vaikea ennakoida ja arvioida tulevaisuuden suuntia. Kun työprosessi on hyvin dokumentoitu, voidaan sitä arvioida ja siihen voidaan myös myöhemmin palata. Tällöin työskentelyn arviointi mahdollistuu muutoinkin kuin vain todettavissa olevan lopputuloksen kautta. (mt., 168.) Visioverkko-hankkeen kuvapuhelimen välityksellä tarjottu palvelu on matalan kynnyksen palvelua jonka tilastointi ja dokumentointi ovat olleet suppeita. Näin ollen siitä saatuja kokemuksia on ollut vaikeaa kattavasti arvioida ja palvelua kehittää. Tutkimuksemme tuo näkyväksi työntekijöiden kokemuksia kuvapuhelimen käytöstä ja heidän näkemyksiään myös siitä millaista palautetta asiakkaat ovat kuvapuhelimesta työvälineenä antaneet peilaten näitä kokemuksia myös aiempaan tutkimukseen teknologiavälitteisestä työskentelystä.

Haastatteluaineistoa muutettaessa tekstimuotoon analysoitavaksi, ei tunnisteidien säilyttäminen aineistossa ole analyysille välttämätöntä vaan tunnistetiedot voidaan poistaa aineistoista eli se anonymisoidaan (Kuula & Tiitinen 2010, 452). Kun aineiston pohjalta tuloksia raportoidaan, niistä kerrotaan ilmiöön liittyen yleisellä tasolla. Tämä on tärkeää kertoa tutkimukseen osallistuville, jotta heillä on luottamus siihen, että he voivat osallistua tutkimukseen erottautumatta yksittäisinä henkilöinä. Tutkijan tulee tehdä valinnat, onko tarpeen jättää jotain aineiston osaa käyttämättä, mikäli siitä pystyttäisiin tunnistamaan joku osallistujista yksilönä. Tutkijan vastuulla on tehdä valinnat ja huolehtia tutkimuksen toteutumisesta kaikissa vaiheissa huomioiden eettiset periaatteet.

Sosiaalityöntekijä tarvitsee työssään ammatillisia hyveitä, joita ovat sosiaaliset hyveet eli huomaavaisuus, avuliaisuus, ihmisrakkaus ja rehellisyys. Hyveessä olennaista on myös itsekontrolli, eli apua on kyettävä tarjoamaan ammatillisessa työssä myös ihmisille, joista ei varsinaisesti pidä. Tässä on kyse ammatillisesta itsesäätelystä. Sosiaalityön hyvinvointitehtävässä hyväntahtoisuutta ja ihmisystävällisyyttä on korostettava, koska

työ on usein heikosti menestyneiden, alistettujen, osattomien, turvattomien tai muuten avuttomassa elämäntilanteessa ja -vaiheessa elävien kanssa työskentelyä. Ammatillainen tarvitsee hyvän tahdon, tavoitteen ja päämäärän etiikkaa hyvinvointityössään, jossa menetelmävalikoima korostaa vastuuntuntoista, paneutuvaa, tutkivaa ja asioita monipuolisesti selvittävää tapauskohtaista työskentelyotetta. Tämä on keskeistä jo yksin ihmisarvon ja -oikeuksien toteuttamiseksi. (Niemelä 2011, 42.) Menetelmävalikoiman, jolla voidaan vastata asiakkaiden tarpeisiin, tulee olla tutkittua ja arvioitua, ja niihin liittyvät eettiset tekijät tulee olla tiedostettuja. Näitä tekijöitä voimme osaltaan tekemässämme tutkimuksessa tarkastella kuvapuhelintyön kontekstissa.

Sosiaalityössä, samoin kuin tutkimuksessakin, eettisten periaatteiden toteutuminen perustuu työntekijän oman ammatillisen asiantuntemuksen käyttämiseen. Sosiaalityöntekijän työhön kuuluu moniulotteisen arvoprosessin tunnistaminen, määrittäminen ja näkyväksi tekeminen, samoja tietoisia ja näkyväksi tehtäviä valintoja toteuttaa tutkija tutkimustaan raportoidessaan. Eroja kunnioittava sensitiivinen etiikka auttaa sosiaalityöntekijää tiedostamaan valtasuhteiden vinoumat ja vie kohti kunnioittavaa yhteistyösuhdetta. Tällaisessa suhteessa sosiaalityöntekijän on helpompaa ottaa asiakasprosessi haltuunsa, tunnistaa moralisoivat esteet, tehdä moraalisesti pitäviä kannanottoja ja varmistaa suunnitelmallinen työskentely muuttuvissa ja ennakoimattomissa olosuhteissa. Eettisyyttä on myös oman asiantuntijuuden kunnioittaminen sekä kyky toimia moniulotteisissa asiakas- ja ammattilaissuhteissa. Kollegiaalinen jakaminen on eettisyyttä, johon sisältyy asiakaskohtaisen sosiaalityön arvoperustan syventymisen mahdollisuus. Tämä edellyttää paitsi yksilöllistä, myös kollegiaalista positiivisen vallankäytön rohkeutta. (Laitinen & Väyrynen 2011, 183–184; Raunio 2011, 132.) Sosiaalityön käytännöissä, kuten tutkimuksen tekemisen käytännöissäkin, on onneksemme mahdollisuus tukeutua kollegoihin, kirjalliseen materiaaliin ja ohjaukseen neuvoja saadakseen. Näistä tukimuodoista huolimatta vastuu tekemistämme eettisistä valinnoista säilyy molemmissa tilanteissa meillä tekijöillä. Positiivinen vallankäyttö on ajoittain aloittelevalle tutkijalle myös haaste, koska ratkaisuja on useita, kunnes yksi ainoa kirkastuu oikeaksi. Meillä on molemmilla työkokemusta sosiaalityön kentältä ja ajattelemme sen olevan tekijä, joka vaikuttaa tapaamme ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. Lisäksi olemme pohtineet yksilöllistä tapaamme toimia vuorovaikutuksessa sekä asenteitamme teknologiaa kohtaan henkilökohtaisessa elämässä ja sosiaalityön kontekstissa. Parityö on tarjonnut tälle reflektoinnille hyvän mahdollisuuden tutkimusprosessin eri vaiheissa.

Akateemisen tiedeyhteisön tieteellisen tutkimuksen luottamuksen ehdot muodostuvat arvioinnin, tutkimuksen muodon sekä tutkimustekniikan kautta. Tiedeyhteisössä luotetaan tieteellisen puheenvuoron, julkaisun tai tutkimuksen muotoon tarkoittaen tuolloin viittaustekniikkaa, argumentaatiotapaa sekä työn rakennetta. Luottamus arviointimenetelmiin kattaa myös opinnäytetöiden arvioinnin. (Veijola 2003, 15.) Olemme noudattaneet tutkimuksen kirjallisen työstämisen vaiheissa tiedekuntamme tieteellisen kirjoittamisen ohjetta viittaustekniikkoineen. Tämä antaa lukijalle mahdollisuuden paitsi lähteiden tarkoituksenmukaisuuden arviointiin, myös tutkimusaiheeseemme perehtyneisyyden arviointiin valitsemiemme lähteiden ja niiden vuoropuhelun kautta. Perehtyneisyyttämme valitsemaamme tutkimustekniikkaan osoitamme kuvaamalla kattavasti sekä valitut menetöt, niiden käytön, aineiston sekä tutkimuksessa käyttämämme teoreettisen viitekehysten.

Aineistomme, kuten koko tutkimuksemme, on sikäli sukupuolittunut, että sekä informantit, että me tutkijat edustamme naissukupuolta. Arvioimme kuitenkin tutkijoina, ettei sukupuolinäkökulma ole tutkittavan aiheen ymmärtämisen kannalta keskeinen. Sukupuolen vaikutus teknologian käyttöön on tutkittu asetelma (mm. Davidson & Schofield 2002) mutta kuvapuhelimen käyttökokemusten osalta sosiaalialan kontekstissa emme pidä sitä erityisen merkityksellisenä tässä tutkimuksessa. Sosiaalityö itsessään on sukupuolittunutta, joten teknologian käytön tai käyttökokemusten tutkiminen sosiaalialalla sukupuolinäkökulma huomioiden, olisi haasteellista.

Säännöllinen seminaarityöskentely ja siinä saatu ohjaus tutkimusprosessin eri vaiheissa on valmistanut tutkimustamme arviointiin nostaten esiin näkökulmia, jotka meiltä tutkijoina ovat jääneet havaitsematta. Seminaarityöskentelyn yhteydessä olemme laatineet kaksi esseetä koskien tutkimuksemme metodologista lähestymistapaa sekä tieteenfilosofiaa ja etiikkaa. Veijola (2003, 15) toteaa tiedeyhteisön luottamuksen kumuloitumiseen perustuvan siihen, että tutkijat viittaavat kaikkeen oman työnsä ymmärtämisen ja arvioimisen kannalta tähdelliseen aiempaan tutkimukseen puoltaapa se omia tutkimustuloksia tai näkökulmaa tai ei. Olemme nostaneet esiin tutkimamme ilmiön kannalta relevantteja aiempia tutkimuksia, samoin kuin olemme tuoneet esiin kyseessä olevan vasta vähän tutkittu ilmiö.

Veijola (mt., 16–17) toteaa akateemisen luottamuksen rakentuvan edellä kuvattujen konkreettisempien ulottuvuuksien lisäksi myös sosiaalisista käytännöistä. Niihin lukeu-

tuvat ystävyys, kritiikki, anteliaisuus, kilvoittelu ja puhuttelu. Nämä sosiaaliset käytännöt ovat merkittävässä roolissa mahdollistaessaan tutkimustyön jakamisen iloineen ja suruineen tiedeyhteisössä. Veijola käyttää termiä ateljeekriitikko, joka tarkoittaa ystävää joka lukee ja kommentoi rehellistä palautetta antaen tukien tutkijaa tekemään mahdollisimman hyvän teoksen. Näemme näiden sosiaalisten ulottuvuuksien toteutuvan parhaimmillaan myös seminaarityöskentelyssä, jossa meillä opiskelijoilla on mahdollisuus saada vertaispalautetta, tukea, vinkkejä ja positiivista kilpailua ja kannustusta toisiltamme. Tutkimuksen tekeminen parityönä on mahdollistanut näitä asioita myös oman tutkimuksemme sisällä ulkopuolisen palautteen ohella.

Tutkimuksen tuloksia raportoivassa osassa kuvaamme ja tulkitsemme Lapin ensi- ja turvakodin työntekijöiden käyttökokemuksia kuvapuhelimesta tietoyhteiskunnan kontekstissa. Olemme nostaneet aineistosta suoria lainauksia tavoitellen sillä paitsi tutkimuksen luotettavuutta myös lukijalle välittyvää aineistomme moniulotteisuutta. Emme käytä ryhmiä erottelevia tunnistetietoja, sillä viimeisen ryhmän supistuessa yhden henkilön haastatteluksi, olisivat tämän henkilön kommentit tunnistettavissa. Aineisto nostaa esiin teknologian hyödyntämiseen liittyviä teknisiä, eettisiä ja rakenteellisia tekijöitä käsitellen teknologiaa hyödyntävien palveluiden edellytyksiä ihmissuhdetyössä. Aineisto antaa mahdollisuuden tarkastella sosiaalityön tulevaisuuden osaamistarpeita ja toisaalta palveluiden sähköistämiseen liittyviä tekijöitä sosiaalialalla. Verkkoauttamiseen ilmiönä ja sosiaalityön uutena toimintakenttänä liittyy eettisiä jännitteitä (esim. Strom-Gottfried ym. 2014) ja myös aineistossamme on vahva eettinen lataus. Aineisto paikan- tuu sosiaalityöhön tieteenalana ja käytäntönä.

5 Tietoyhteiskunta ja teknologian hyödyntäminen sosiaalialalla

5.1 Tietoyhteiskunta asiakastyön kontekstina

Työntekijöistä koostuvat ryhmät käynnistivät asiakkaita tietoyhteiskunnan jäsenenä koskevan keskustelunsa teknologian arkikäyttöön liittyvistä havainnoista. Ensi- ja turvakodin asiakkaat näyttäytyvät työntekijöille poikkileikkauksena suomalaisesta yhteiskunnasta, jossa tiedot ja taidot toimia tietoyhteiskunnassa vaihtelevat. Osa asiakkaista näyttäytyy täysivaltaisina tietoyhteiskunnan kansalaisina, jotka käyttävät yhteiskunnan peruspalveluja kuten pankkiasiointiin ja sosiaaliturvaan liittyviä palveluja internetin välityksellä. Työntekijät tunnistavat asiakkaissa myös heitä, joilla ei ole esimerkiksi verkkopankkitunnuksia, ja tämä hankaloittaa merkittävästi heidän mahdollisuuksiaan sähköiseen asiointiin. Työntekijät pohtivat keskusteluissaan tietoyhteiskunnan osallisuutta ja toisaalta ulos jättämistä palvelukehityksen ollessa nykyinen. Osalla asiakkaista ei välttämättä ole käytössään matkapuhelinta asioidensa hoitamista varten, ja toiset asiakkaista hyödyntävät esimerkiksi sosiaalisen median mahdollisuuksia kattavasti.

Keskusteluissa työntekijät jakoivat havainnon asiakkaiden vaihtelevista kyvyistä tietoyhteiskunnassa olevan tiedon arvioinnin suhteen. Osaltaan työntekijät näkivät tämän myös palveluiden kehittämiseen liittyvänä haasteena: kuinka asiakkaita voidaan palvella tiedon kilpailutilanteessa siten, että ammatillinen tai vertaistukeen perustuva, asiakkaan tilannetta eteenpäin vievä tieto saavuttaisi hänet esimerkiksi virheellisen tiedon sijaan. Rahikan (2015, 40) mukaan verkkopalvelujen osalta keskeistä on se, miten niiden avulla voidaan auttaa ihmisiä löytämään heille merkityksellinen tieto ja henkilökohtaistaa se tavalla, joka edesauttaa ihmisten kykyä ratkaista heille tärkeitä ongelmia. Tiedon soveltamiseen ja sen kriittiseen arviointiin liittyvää osaamista tarvitaan yhä enemmän, varsinkin kun sähköistettävissä olevien palvelujen siirtyminen verkkoon tulee yleistymään tulevaisuudessa entisestään (Inkinen 2006, 226). Järjestöjen haasteena on ennakoida verkkopalvelujen käyttäjien palvelutarpeita, käytössä olevia uusia ohjelmistosovelluksia ja sosiaalisen median uusia trendejä pystyäkseen luomaan uusia kokeiluja. Edellytyksenä on, että järjestöt ovat askeleen edellä suhteessa tietotekniikan kehitykseen. (Rahikka 2015, 30.) Tietoyhteiskuntaan liittyvä tiedon saatavuus nähtiin ammatilliselle työlle mahdollisuutena, sen pakottaessa työntekijät pysymään ajan hermolla ja toisaalta suhtautumaan asiakkaaseen aiempaa tasavertaisemmin asiakkaan hallitessa tietoa yhtä lailla kuin työntekijä. Postmodernissa ajassa perinteiset tiedon auktoriteetit on korvattu moni-

puolisella tiedolla ja auktoriteeteilla, johon internet on merkittävästi vaikuttanut tuomalla tiedon kaikkien ulottuville (Burrows & Nettleton 2002, 265).

Yhteiskunnallinen kehitys on ohjannut pakotetusti käyttämään tietokoneita arjessa, jolloin siitä rakentuva vaihtoehtottomuus korostuu sivukylissä. Esimerkiksi pankki- ja kauppapalvelut ovat siirtyneet verkkoon kasvokkaisten palvelujen vähentyessä sivukylillä ja pankkipalvelut myös kuntakeskuksista, jolloin ainoaksi asiointimahdollisuudeksi jäävät internetissä tarjottavat palvelut. Yhteiskunnassa vallitsevan suuruuden ekonomian mukaisesti palvelutarjonta keskittyy isoihin asutuskeskuksiin tai etäämmäksi kaupunkeihin, jolloin teknologian käytön kasvu arjen toiminnoissa on väistämätön seuraus. (Kilpeläinen 2016, 61.) Työntekijät totesivat aineistonkeruun yhteydessä, etteivät pitkät välimatkat ole ainoa syy verkkovälitteisten palveluiden hyödyntämiseen. Verkkovälitteiset palvelut nähdään osana yhteiskuntaa viitattaessa esimerkiksi julkisiin palveluihin jotka hyödyntävät sähköistä asiointia. Samalla nousi toistuvasti esiin erilaisten verkkopalveluiden olevan osa ihmisten tavallista arkea, jossa ne helpottavat yhteydenpitoa, tiedon välittämistä ja hakemista sekä vastaavat erilaisiin yksilöllisiin tarpeisiin. Rahikan (2015, 26) mukaan internetistä on muodostunut merkittävä tiedon tuottamisen kanava minkä avulla toivotaan voivan selkiyttää tiedottamista olemassa olevista palveluista, luoda kokonaiskuvauksia palveluista sekä kertoa, millaisissa tilanteissa palvelujen käyttö on oikeutettua ja mahdollista. Pauliina Posio (2016, 75–76) tuo tutkimuksessaan esille, että verkkovälitteisillä palveluilla voidaan parantaa palvelujen saatavuutta erityisesti harvaan asutuilla alueilla.

” ja se on hyvin –mie näen sen myös resurssikysymyksenä- on paljon apua tarvitsevia ja kuitenkin ja välimatkoista riippumattomasti ihmiset tarvitsevat apua ja jos me ajatellaan että joku ihminen tarvitsee apua, niin ei meidän resurssit valitettavasti riitä siihen että me ajettais jonneki tapaamaan sitä yhtä asiakasta. tai jos riittää niin ajetaan Utsjolle ja tullaan takasi niin siihen menee... niin siihen ei yks työpäivä riitä, ja se työntekijä väsy, mutta sillon ku se tehdään tämmösillä välineillä, niin myös sen työntekijän kokema rasitus ei ole niin suuri ja hän pystyy auttamaan ”

Verkkoauttamiseen liittyä haastateltujen työntekijöiden mukaan mahdollisuus resurssien tehokkaampaan hyödyntämiseen (henkilöstö-, voimavara- ja erityisasiantuntemusresurssi) ja toisaalta myös palveluiden saatavuuden parantuminen Pohjois-Suomen pitkien välimatkojen ja harvan asutuksen alueella. Zhang ja Gutierrez (2007, 228) toteavat

organisaation ja asiakkaiden informaatioteknologian hyödyntämisestä saavan arvon olevan merkityksellistä työntekijöiden hyväksyvälle suhtautumiselle informaatioteknologian käytölle työssään. Työntekijät kuvaavat ensi- ja turvakodin osaamisen olevan verkkopalveluiden kautta laajemmin käytettävissä, ja mahdollisuudet sekä yksilötyöskentelyyn, että esimerkiksi ammattilaisten väliseen koulutukseen ja konsultointiin lisääntyvät etäyhteyksien avulla. Aikaresurssin lisääntymistä teknologian hyödyntämisen avulla osa työntekijöistä kuvasi käyttäen esimerkkinä mahdollisuutta yhä useamman asiakkaan auttamiseen tilanteessa, jossa matkustamiseen käytettävää aikaa ei mene hukkaan. Yhden ryhmän keskustelussa aikaresurssi nousi myös haasteeksi, sillä kuvapuhelimella toteutettavat palvelut eivät toistaiseksi ole auki ympärivuorokautisesti eivätkä edes ennalta ilmoitettuna avoimina aikoina, vaan perustuvat yksittäisen asiakkaan kanssa tehtyyn ajanvaraukseen ja sovittuun työskentelyyn. Osa työntekijöistä näki tulevaisuudenkuvana myös online-palvelut, jolloin asiakas voisi sopivaksi katsomanaan ajankohtana hakeutua avun piiriin.

”sitä haluaisin... että vois varata netistä ajan kriisityöntekijälle tai vanhemmuustyöntekijälle et se ois tosi matalan kynnyksen palvelua”

”joo ja että sen vois valita sen välineen että se vois olla kuvapuhelin tai chatti tai skype tai mikä vaan”

Haastatellut työntekijät käsittelevät verkkoauttamista paikallisena mahdollisuutena palveluiden järjestämisessä, tuoden vahvasti esiin alueen infrastruktuuriin liittyvät haasteet jotka vaikeuttavat verkkopalveluiden käyttöä. Samalla siis verkkopalveluiden kehittäminen nähdään tarpeellisena, koska palveluita ei ole harvan asutuksen vuoksi mahdollista järjestää kaikkien kansalaisten saataville, mutta toisaalta verkkoyhteydet eivät ole tasalaatuisia ja ne tekevät internet- ja puhelinverkoista epävakaita. Tämä tekee palveluiden toimivuuden ja teknisen toteuttamisen haasteelliseksi. Käytännössä jokaisella kuvapuhelinta käyttäneellä työntekijällä oli kokemuksia siitä, miten kuvapuhelinyhteys asiakkaan ja työntekijän välillä pätkii tai katkeaa kokonaan. Verkkoyhteyksiä kuvattiin varmemmiksi niissä tilanteissa, esimerkiksi verkostoneuvotteluissa, kun yhteys otetaan ensi- ja turvakodin ja julkisen tilan kuten kunnanviraston välillä. Näiden tilanteiden helppoutta verrattuna yksityiskotiin toteutettavaan kuvapuhelinyhteyteen lisäsi myös työntekijöiden tieto siitä, että toisessa yhteyspisteessä on ammattihenkilö jolla on aiem-

paa käyttökokemusta kuvapuhelimen käytöstä ja tarvittaessa yleensä mahdollisuus myös tekniseen tukeen.

Ryhmät käsitelivät paikallisuutta hieman eri näkökulmista tietoyhteiskuntakontekstiin liittyen. Ryhmät jakoivat huolen tietoyhteiskunnan edellyttämän infrastruktuurin rakentumisesta pohjoisessa Suomessa, ja pohtivat palveluiden todellista saatavuutta edellä kuvattujen huonojen verkkoyhteyksien vuoksi. Toisaalta osa ryhmistä näki tietoyhteiskunnan kehityksen olevan mahdollisesti nopeampaa pohjoisessa Suomessa pitkien välimatkojen ja rakennemuutoksen pakottaessa ottamaan erilaisia teknologisia keinoja avuksi elämiseen. Kilpeläisen (2016, 62, 65) mukaan uudet ohjelmat vaativat toimiakseen uusinta teknologiaa ja nopeita yhteyksiä. Yhteyspalveluja tarjoavien operaattoreiden toiminta perustuu kaupallisuuteen ja operaattorifirmat tavoittelevat toiminnoillaan voittoa. Sivukyläien yhteyksien rakentaminen kääntyy helposti tappiolliseksi, kun välimatkat ovat pitkiä ja käyttäjiä on vähän. Nopeat yhteydet eivät näin ollen välttämättä ole kyläläisten käytettävissä. Yhteiskunnan verkkovälitteisesti tarjoamat hyvinvointipalvelut jäävät sivukylillä retoriselle tasolle, elleivät kyläläiset suostu käyttämään tai heillä ei ole esimerkiksi puutteellisen infrastruktuurin tai taitojen vuoksi mahdollisuutta käyttää niitä.

Teknologiavälitteisyys mahdollistaa ihmisten osallistuvan asiakkuuden häivyttämällä maantieteellistä etäisyyttä ja eriaikaisuutta, mutta samalla se kyseenalaistaa palvelujärjestelmän eettisyyden. Sektoroitunut ja pirstaleinen palvelujärjestelmä siirtää vastuuta palvelun käyttäjälle, jolloin hänen tulee olla itse tietoinen tarjolla olevista ja hänelle kuuluvista palveluista, mutta myös tavoista saavuttaa verkkomailmaan siirtyvät palvelut. Parhaimmillaan teknologiavälitteinen sosiaalityö voisi tukea proaktiivista palvelutarjontaa, jolloin jo järjestelmällisesti olisi ainakin osittain ennakoitavissa, mitä palveluja asiakas mahdollisesti tarvitsee tulevaisuudessa. (mt., 92.) Työntekijät keskustelivat verkkopalveluiden löytämisestä, ja esiin tulivat esimerkiksi Lapin ensi- ja turvakodin verkkosivujen vähäiset kävijämäärät. Yhteinen näkemys oli, että palveluiden tulisi olla helposti löydettävissä ja kätevästi käytettävissä, jotta palvelua tarvitseva ihminen niitä voisi käyttää.

“miten se niinkö saadaan ne sisäänheittäjät mistä te puhuitte että ku ne neuvolaverkostot ja perhetyöt jotka on tämmösiä luontaisia ja voivat jo etukäteen kertoa ja nuoret perheet niin meillä on monesti vanhempiakin ihmisiä niin se kynnys on iso niinkö siihen

kuvapuhelimen kautta tehtävään työhön. Ja tuota meillä oli odotukset, me ollaan mukana tässä virtupisteissä ja meillä on siellä ihan ajanvaraukset ja kaikki tuota olemassa että kuvapuhelimella olis mahdollista varata aikoja mutta ei meille oo tullu yhtään ainutta yhteydenottoa sieltä että se oli.. Me uskottiin, että sieltä tulis asiakkaita koska se on kummiski tämmöinen luotu tuota järjestelmä kuntien kanssa yhdessä. Mutta siinä tilanteessa nyt ollaan, että asia on varmaan hyvä ja palvelee myös tämmösissä etenkin tämmösissä jatkotyöskentelyissä”

Yksi keskustelijoista nosti esiin ympäristönäkökulman sähköisen asioinnin ja verkkopalveluiden kehittämisessä. Teknologian lisääntyvä käyttö on hänen mukaan myös ekologinen valinta viitaten vähenevään matkustustarpeeseen. Pitkien välimatkojen Lapissa tämä on kiistatta etu toimiessa myös aikaresurssin säästönä, mutta ajatus ekologisesta näkökulmasta palveluiden kehittämisen suhteen toimii yhtä lailla myös muissa maantieteellisissä olosuhteissa. Vastuullisuus ympäristömme tilasta ja erilaisten sosiaalipoliittisten ratkaisujen ympäristövaikutuksesta on yksi globaali haaste sosiaalityölle.

Tietoyhteiskunnassa mukana oleminen nähtiin myös kansalaisjärjestön, eli Ensi- ja turvakotien liiton johon Lapin Ensi- ja turvakotiyhdistyksen kuuluu, osalta välttämättömyydeksi. Tämä näkökulma johti yhden ryhmän keskustelemaan työelämän ja työnantajan asettavan vaatimuksia työntekijälle ympäröivän yhteiskunnan mukaisesti, jolloin työntekijän henkilökohtaisiin elämäntapoihin liittyvät valinnat eivät voi määrittää työn tekemisen tapaa. Kokonaisvaltaisesti teknologiavastainen elämäntapa ei voi osan haastatelluista näkemyksen mukaan yhdistyä sujuvasti tietoyhteiskunnan työelämässä oleviin vaatimuksiin, vaikka kriittinen suhtautuminen sinänsä nähdään kehitystä eteenpäin vievänä ajattelutapana.

”...yksilöllä voi olla ja on oikeus vapaa-aikana elää ihan niin ku haluaa ja asua siellä kuusen juurella kodassa ja se on arvokas ja hieno tapa elää, mutta työssä... niin, kun me ollaan yhteiskunnassa ja kun me ollaan vielä järjestö niin siis me tehdään järjestölähtöstä auttamistyötä ja me ollaan kansalaisjärjestö nii eihän me voija mennä niinku kuplaan, ei me voida mennä kuplaan mistä meitä ei kukaan tavota!”

Työntekijän motivoituminen uusien toimintamallien käyttöönottoon on monitahoinen prosessi. Työntekijät keskustelivat kuvapuhelimen käytön ensikokemuksen merkityksestä, kuvapuhelimen käyttöön perehdyttämistä ja jatkuvaa tukea ja kokemusten vaih-

tamista oppimisen menetelmänä, sekä ylipäätään strategiseen johtamiseen liittyvää yhteisen merkityspohjan rakentamista uuden työmuodon jalkauttamiseksi. Työntekijät keskustelivat aineistonkeruutilanteissa siitä, millaista asennetta uuden opettelu vaatii työntekijältä itseltään. Ryhmissä vallitsi ymmärrys yksilöllistä oppimista kohtaan, ja he jakoivat aineistonkeruutilanteissakin palautetta toisilleen.

”Puhut (kuvapuhelimesta) luontevasti ku ootte paljo tehny, ja sehän on sitte ku tekee paljo nii siitä tulee itelleki semmone selkee...Yks kynnyks on meillä työntekijöillä, että sitä pitää itekki rueta käyttämään että siitä tulee semmone selkee, että sitä ei helposti tarjoa jos se on itelleki semmone että oi miten mää ja mitä jos se tekniikka (ei toimi) ja on epävarma niitten kanssa...”

Visioverkko-hankkeen päättyessä tavoitteena on jatkaa palveluiden tarjoamista kuvapuhelimen välityksellä osana Lapin ensi- ja turvakodin perustoimintaa. Rahikan (2015, 29) mukaan palvelujen ylläpidosta muodostuu usein vaikeasti ratkaistava ongelma Raha-automaattiyhdistyksen rahoituksen päättyessä. Ongelmana voi olla verkkopalvelujen osalta miten ne saadaan hankerahoituksen jälkeen liitettyä osaksi järjestön vakinaista toimintaa, jotta toimintamallit eivät jäisi vain hankkeen aikaisiksi lyhytkestoisiksi kekeiluiksi. Tässä tietoyhteiskunnan kehityksen vaiheessa ei kuitenkaan vaikuta siltä, että verkkopalveluiden kehittäminen kokonaisuudessaan voitaisiin Lapin ensi- ja turvakodilla Visioverkon jälkeenkään unohtaa. Kuten eräs haastateltu totesi, aika näyttää tuleeko kuvapuhelin olemaan kuinka merkittävä palvelujen toteuttamisen kannalta jatkossa, mutta verkkovälitteiset palvelut ovat tulleet pysyvästi osaksi auttamistyötä.

5.2 Kuvapuhelimeen liittyvä tekniikka ja teknologia

Jokaisessa ryhmäkeskustelussa käsiteltiin teknisiä haasteita ja teknologian käytettävyyttä kuvapuhelimen käytön yhteydessä. Työntekijän ensikokemuksen merkitystä korostettiin, toisaalta työntekijät pohtivat erilaisia tapoja oppia uutta ja ottaa haltuun uusia työmenetelmiä. Zhangin ja Gutierrezn (2007, 228) mukaan teknologian käyttöä työssä ennakoivat työntekijän myönteinen asenne informaatioteknologiaa kohtaan. Myönteistä asennetta voidaan edistää mahdollistamalla vertaiskokemusten jakaminen ja niistä oppiminen sekä vakuuttamalla käyttäjät saatavilla olevasta ohjauksesta ja tuesta teknologian käytössä.

Aineistossa nousi esiin näkökulma, jonka mukaan verkostotyössä kuvapuhelimen käyttö on siinä mielessä helpompaa, että mukana on toinen ammattilainen jonka myös oletetaan osaavan kuvapuhelimen käyttö. Tämä vähentää tekniikan toimimiseen liittyvää painetta ja jännitystä, joka asiakastapaamiseen voi liittyä erityisesti niissä tilanteissa kun asiakas käyttää kuvapuhelinta kotonaan. Teknisen tuen saatavuus on eri yhteyksissä nähty merkittävänä tekijänä teknologian käyttöönoton kannalta ammatillisessa työskentelyssä (mm. Zhang & Gutierrez 2007, 228; Nurmi 2006, 224).

Useat teknologiavälitteiset tukea tarjoavat palvelut perustuvat tekstuaalisuuteen, asiakkaan on pystyttävä tuottamaan tietoa omasta tilanteestaan kirjallisesti. Kuvapuhelimen osalta työntekijät nostivat esiin työskentelyn edellyttävän puhumista, asiakkaan halua kuvata ja työstää kielellisesti omaa tilannettaan työntekijän tuella. Se, ettei kuvapuhelin tarjoa mahdollisuutta ns. chattiin eli reaaliaikaiseen kirjoitettuun viestintään, nähtiin ohjelmaan liittyvänä puutteena. Kuvapuhelintyöskentelyyn soveltuvia työkaluja on Visioverkon yhteydessä kehitetty, mutta työntekijöiden kokemukset niiden käytettävyydestä olivat huonoja. Työntekijät toivatkin haastatteluissa esiin kuvapuhelimen vähentävän luovien työmenetelmien käyttöä koska teknologia ei mahdollista niitä. Kokemusta oli kuitenkin myös monikanavaisesta työskentelystä, jossa tehtäviä lähetettiin asiakkaalle postitse ja tehtyjä tehtäviä tarkasteltiin kuvapuhelintapaamisen yhteydessä.

“pätkee ja katkeilee ja muuta niin tuota sellanen kokemushan on, että silleen on joutunu aika avoimin mielin ja silleen menemään niihin tilanteisiin että siellä on tosiaan kuvat pätkiny poikki ja äänet on pätkiny poikki ja on jouduttu miettimään sitten siinä, että millä tavalla että toimitaan. Että onhan meillä ollu niitä ryhmäkertoja varsinkin, että jossa kuva on ollu, mut me on sitten kaiutinpuhelimella oltu yhteydessä, kun ääni ei oo kuulunu. Et sellasta niin kun on pitäny niin kun hyvin hyvin luovasti joskus, onneksi niitä ei oo kauheen paljon, mutta kuitenkin niin tuota luovasti toimia, mut se, että jollakin tavalla ne ihmiset ne ryhmäläiset ja asiakkaat niin ne on ollu kuitenkin aika ymmärtäväisiä”

Työntekijät kuvasivat kuvapuhelimen käyttöön liittyviä teknisiä haasteita ja puutteita, joiden kokivat haittaavan tai rajoittavan työtään. Kuvapuheluun tarvittavien välineiden koko ja siirrettävyys olivat Visioverkon alkuajasta parantuneet, mutta keskusteluissa nousi esiin välineiden silti olevan kömpelöitä verrattuna arjen teknologiaan. Aineistossa tuli esiin työntekijöiden näkevän palveluiden jatkossa kehittyvän yhä monipuolisemmin

käytettäviksi samalla kun arjessa käytettävä teknologia saadaan myös palveluiden ken-
täksi. Työntekijät visioivat matkapuhelimella toteutettavia videopuheluita heidän ja asi-
akkaiden välille, ilman tarvetta tietokoneen kautta muodostettavaan yhteyteen. Kopo-
maa (2005, 131–132) toteaa teknisen kehityksen tuoneen monenlaisia helposti kuljetet-
tavia laitteita perinteisten tietokoneiden rinnalle. Älypuhelimet ovat jo osaltaan hämär-
täneet rajaa puhelimen ja tietokoneen välillä.

Osa työntekijöistä oli käyttänyt asiakastyössä myös maksutonta Skype -sovellusta, jon-
ka käytöstä sekä asiakkaat että työntekijät ovat saaneet kokemusta omassa arjessaan.
Skypessä olevaa mahdollisuutta kirjoittamiseen kuvapuhelun ohella kaipasivat työnteki-
jät myös Arctic Connectin kuvapuhelinsovellukseen. Aineiston perusteella syntyi vaiku-
telma, että huolimatta lisääntyneestä käyttäjälähtöisestä sovellussuunnittelusta käytettä-
vät sovellukset valitaan ja kehitetään tekniikan ehdoilla. Jaettavat dokumentit, yhdessä
työstettävä materiaali ja mahdollisuus luoviin ratkaisuihin olisivat psykososiaalisen aut-
tamistyön näkökulmasta merkityksellisiä työkaluja reaaliaikaisessa verkkovälitteisessä
työskentelyssä. Maksuttomien sovellusten käyttöä koskeva mahdollinen tietoturvariski
ei noussut ryhmäkeskusteluissa esiin, keskusteluiden näkökulma oli sovellusten jousta-
vassa käytettävyydessä. Verkko-opetuksen yhteydessä käytettyjen kuvien ja videoiden
vuorovaikutteinen vaihtaminen on koettu ilmaisua monipuolistavana ja mielikuvitusta
ruokkivana (Nurmi 2006, 232). Tämä voisi olla yksi uusista luovista menetelmistä myös
psykososiaalisessa auttamistyössä, jossa esimerkiksi tunneilmaisun tueksi perinteisesti
on käytetty erilaisia kuva- ja korttisarjoja työmenetelminä. Teknologian sovellusten ja
niiden mahdollisuuksien kehittäminen tulisi tapahtua vuorovaikutteisesti käyttäjien ja
kehittäjien yhteisenä toimintana, jolloin erilaiset tarpeet tulevat huomioiduiksi.

Työntekijät nostivat keskusteluissa esiin kuvapuhelintyöskentelyyn liittyvät yksityisyy-
den suojan haasteet, joka asettaa vaatimuksia fyysiselle tilalle jossa asiakas palvelua
ottaa vastaan. Työntekijät toivat esiin esimerkiksi virtu -pisteiden olevan joissakin kun-
nissa sijoitettu siten, etteivät takaa asiakkaan yksityisyyden säilymistä. Tämä luonnolli-
sesti vaikuttaa tapaamisessa käsiteltävien asioiden määräytymiseen, mikäli tilanteessa
on vaara tulla häirityksi ja keskeytetyksi. Toisaalta myös koti fyysisenä ympäristönä
vaikuttaa esimerkiksi keskustelun sisältöön mahdollistaen koko perheen kanssa työs-
kentelyn mutta sulkien ehkä joissakin tilanteissa pois yksittäisen perheenjäsenen kanssa
tapahtuvan keskustelun. Kilpeläisen (2016, 63) mukaan informaatioteknologian käyttöä
mahdollistavat tilat pohjautuvat usein käyttötapoihin. Kotona olevaan informaatiotekno-

logiaan tutustutaan henkilökohtaisten tarpeiden sekä oman halun pohjalta. Teknologian käyttö vakiintuu vähitellen, ja käyttöä arkistavat vapaa-ajan toimintoihin liittyvät teknologiasovellukset, joiden avulla kynnyksellinen informaatioteknologian hyötykäyttämiseen mahdollistuu. (Kilpeläinen 2016, 63.) Kun asiakas lähestyy viranomaista kotoa tai vastaavasta tutusta paikasta hänen ja viranomaisen valtasuhde tasapainottuu. Molempien ollessa niin sanotusti omalla maallaan, asiakas voi keskittyä omien asioiden hoitamiseen vieraan ympäristön häiritsemättä. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 310.)

5.3 Asiakastyön ilmiöitä teknologiavälitteisessä työskentelyssä

Työntekijöiden keskustellessa ryhmissä kokemuksistaan kuvapuhelimen avulla toteutettavasta asiakastyöstä, tuli keskusteluissa monella tavalla esiin sosiaalialan ammattietiikkaan ja hyvään sosiaalialan asiakastyöhön liittyviä käytänteitä ja näkemyksiä. Mönkkösen (2007, 31) määrittelemä vuorovaikutusosaaminen sosiaalialan osaamisalueena pitää sisällään myös asiakastyön eettisten periaatteiden soveltamisen omassa työssä. Aineistonkeruutilanteissa tämä todentui vaikuttavalla tavalla työntekijöiden pohtiessa useissa yhteyksissä kuvapuhelinvälitteisen työskentelyn eettisiä puolia. Tasa-arvoon liittyviä aineiston osia olemme käsitelleet jo edellä kuvatessamme teknologiaan ja palveluiden saatavuuteen sekä toisaalta teknisiin ratkaisuihin kohtaamistilanteissa liittyviä asioita. Työntekijät pohtivat osassa ryhmistä tasa-arvoa palveluiden sopivuuden suhteen tuottaessaan huolta asiakkaiden erilaisista taidoista teknologian hyödyntämisessä. Mikäli asiakkaan tarvitsemaa palvelua ei ole toteutettavissa muutoin kuin teknisen välineen avustuksella, voidaanko palvelun saatavuutta ja soveltuvuutta arvioida tasa-arvoiseksi eri asiakkaiden välillä? Vahva sitoutuminen tasa-arvoon, tasapuoliseen kohteluun ja osallisuuden edistämiseen välittyi työntekijöiden keskusteluissa.

Työntekijöiden tahtotilana kuvapuhelimella toteutettavasta työskentelystä keskusteltaessa välittyi mahdollisimman laadukas, asiakaslähtöinen toiminta. Osa työntekijöistä peilasi perustehtävästään määrittyvää asiakasryhmää ja heidän tarpeitaan suhteessa kuvapuhelimen mahdollistamaan työskentelyyn, ja piti näitä osin yhteensopimattomina. Kilpeläinenkin toteaa sosiaalityössä teknologiavälitteisyyteen liittyvän muutoksen näyttävän ristiriitaisena eri funktiojärjestelmissä. Talouden funktiojärjestelmä velvoittaa sosiaalityötä toimijana ottamaan teknologiaa käyttöön, mutta sosiaalityön sisällä ja sen asiantuntemuksella täytyy ratkaista, mitkä palvelut ja asioinnit on mahdollista toteuttaa

verkkovälitteisesti. Sosiaalityössä joudutaan tekemään valintoja sen suhteen, missä menee riittävä teknologiavälitteisyyden hyödyntämisen raja ja milloin perinteiset toimintatavat ovat paras vaihtoehto. (Kilpeläinen 2016, 86.) Eräs keskustelijoista totesi esimerkiksi turvakotityöhön liittyvän tekijöitä jotka eivät ole toteutettavissa teknologiaa hyödyntäen, kuten fyysiseen turvallisuuteen liittyvät tekijät.

Työntekijöiden pohtiessa kuvapuhelimen soveltuvuutta erilaisiin tilanteisiin oli keskustelu ajoittain hyvin kriittistä. Näissä keskustelun kohdissa oli havaittavissa, ettei työntekijän suhtautuminen sinänsä kuvapuhelinta kohtaan ole negatiivinen, vaan työntekijän kompetenssi omassa perustehtävässään on niin vahvaa, että hänellä on kykyä ja mahdollisuuksia arvioida työmenetelmien soveltuvuutta työssä. Mönkkösen (2007, 31) määritelmässä prosessiosaaminen on työntekijän kykyä luotsata asiakasprosessia mielekkäällä tavalla muutosta arvioiden. Aineistossamme tämä voidaan tulkita asiantuntijuudeksi, joka mahdollistaa asiakkaalle hyvää ja soveltuvaa tukea, mutta asian kääntöpuolena voi olla asiakkaan puolesta valitseminen. Yksi ryhmistä pohti tätä puolesta valitsemisen käytäntöä sosiaalialalla, jossa asiakkaat ovat tavalla tai toisella tukea tarvitsevia. Kuvapuhelimen pitäisi olla Visioverkon hanketavoitteiden mukaisesti yhtäläinen vaihtoehto työskentelyssä toimistotapaamisten rinnalla, mutta keskustelujen perusteella jäi epäselväksi onko asiakkaalla aina halutessaan tämä työskentelymuoto valittavissa ja kuka vallinnan pääsääntöisesti tekee.

Työntekijät kantoivat vastuuta asiakaskohtaamisten psyykkisestä turvallisuuden tunteesta tuoden esiin halunsa suojata asiakasta ylimääräiseltä stressaantumiselta ja jännitykseltä joka kuvapuhelimen teknisiin rajoitteisiin ajoittain kuvattiin liittyvän. Konkreettisesti yksi työntekijä kuvasi, ettei halua viedä asiakasta kuvapuhelimella toteutettavaan verkostotapaamisen neuvottelutilaan, ennen kuin tekniset yhteydet ovat kunnossa. Toisaalta työntekijät kuvasivat myös huumoria ja joustavuutta yksilötyön tilanteissa, joissa tekniikka petti. Asiakaslähtöinen toiminta ja asiakastyön edellyttämä sensitiivisyys välittyivät työntekijöiden kuvauksissa erilaisista kuvapuhelimella toteutetuista tilanteista. Ryhmäkeskustelut etenivät kaikissa tapauksissa siten, että alkukeskustelun asiantuntijanäkemyksistä erilaisten asiakasryhmien suhteen ryhmät etenivät toteamaan, että pääasia palvelun toteuttamisessa on asiakkaan halu ja tarve jonka perusteella työmuoto valikoituu.

Asiakastyön vuorovaikutuksessa dialogiseksi voidaan kutsua vasta kohtaamisia, joissa oikeasti avautuu kokonaan uusia perspektiivejä katsoa tilannetta. Kyky kohdata tuo avoin, tuntematon ja määrittelemätön kohtaaminen, on aina ammattilaiselle haaste, ja se edellyttää yhteistoimintaa ja sen tuomaa turvallisuutta heittäytyä uusiin epävarmuuden tiloihin. (Mönkkönen 2007, 104.) Mikäli asiakastyön olosuhteet ja välineet aiheuttavat työntekijässä tai asiakkaassa ylimääräistä jännitettä, voidaan mielestämme perustellusti kysyä onko turvallinen kohtaaminen mahdollista. Välineitä näiden jännitteiden purkamiseen suhteessa teknologian käyttöön, ovat esimerkiksi koulutus, vertaiskokemusten jakaminen ja saatavilla oleva tekninen tuki, joihin myös Visioverkko -hankkeessa oli kiinnitetty huomiota.

Työntekijät kuvasivat myös osin ristiriitaisia tunteita suhteessa verkkopalveluiden kehittämiseen, näissä pohdintoissa välittyi halu kehittää omaa työtä eettisesti kestäväällä tavalla. Yksi työntekijä sanoitti asiaa seuraavalla tavalla:

”...me tehhään vuorovaikutustyötä, ja sitte että se vanhempien ruutuakiki.. tuntuu että seki pitäs jotenki.. että tuetaan siihe että sen vauvan kanssaki ollaan VIELÄ siinä ruudun ääressä, että tehhään sitä etätyötä. Että se pikkuhiljaa tulee yhä hyväksytyymmäksi se että se vauva on siinä sitterissä tai kainalossa ja että äiti ja isi on jotenki.. että se elämä on siinä ruudun takana jollaki tavalla... Että mitä se tarkoittaa esimerkiksi vaikka vauvan aivojen kehitykselle tai puheen kehitykselle.”

Esiin nousi myös toisenlaista näkökulmaa, jonka mukaan uusiin toimintakäytäntöihin päästään sisään ainoastaan tekemällä konkreettista työtä uudella tavalla, heittäytymällä ja keskustelemalla kokemuksista, vaikka varsinaisen kehittämistyön suunnittelun olisikin toteuttaneet yksittäiset henkilöt. Nämä kehittämistoimintaa koskevat pohdinnat eivät koskettaneet erityisesti tai ainoastaan Visioverkko -hankkeessa toteutettua kehittämistyötä, vaan olivat osa työyhteisön oman toiminnan reflektointia haastattelutilanteiden yhteydessä. Osa työntekijöistä korosti kehittämistoiminnan oikea-aikaisuutta ja rytmiä: mikäli työyhteisössä tai toimintakentässä on samanaikaisesti useita muutoksia, voivat hyvätkin ideat ikään kuin hukkuu isompien muutosten jalkoihin.

Aineistonkeruutilanteissa käydyt keskustelut, jotka koskivat työyhteisön toimintaa, kehittämistyötä ja uuden työmuodon käyttöönottoa rakenteellisesta näkökulmasta, eivät varsinaisesti vastaa tutkimuskysymyksiimme. Kokonaisuudessaan näistä näkökulmista

tuotettu tieto kuvaa kuitenkin käsityksemme mukaan hyvin tietoyhteiskunnan aiheuttamaa muutosta työelämässä. Jatkuva muutos, toiminnan kehittäminen ja siihen väistämättä liittyvät ryhmäprosessit ovat ilmiökenttänä arkipäivää myös sosiaalityössä ja sosiaalialalla. Muutosten edessä ja keskellä muodostuu yhteisön kyvystä käsitellä muutosta se silloittava tekijä yksilön kykyjen ja järjestelmän välisen ristiriidan käsittelylle, johon yksinään emme pysty (Bauman 2002, 46). Toivomme tutkimukseen osallistumisen tarjonneen Lapin ensi- ja turvakodin henkilöstölle mahdollisuuden jäsentää teknologian merkitystä omassa työssä. Tarja Pösön (2000, 275) mukaan työntekijöillä on keskenään valta luoda toiminnassaan erilaisia kollektiivisia asiantuntijuuskulttuureita yhdenkin organisatorisen rakenteen sisällä. Ryhmäkeskusteluissa välittyi, kuinka muutokset, joihin yksittäinen työntekijä ei aina voi vaikuttaa, edellyttävät työntekijältä reflektointia ja omien työkäytäntöjen tarkastelua. Ympärillä muuttuva yhteiskunta ei anna vaihtoehtoa pidättäytyä ainoastaan aiemmissa toimintamalleissa, mikäli esimerkiksi palveluiden saatavuus tai yksilötasolla ammattitaidon ajantasaisuus aiotaan varmistaa. Tiedon valtava määrä asettaa tiedontuotannon merkityksellisempään rooliin, samalla kun erilaisiin tarpeisiin tuotettavan tiedon valikoima laajenee.

Ryhmäkeskusteluissa työntekijät nostivat esiin markkinointiin liittyvät tarpeet nähdessä niiden merkityksellisyyden kasvaneen myös omassa työssään. Toisaalta tämä nähtiin osin omasta, sosiaalialan työstä erillisenä asiana. Tämä todentaa edelleen jatkuvaa muutosta, jossa työntekijän on arvioitava muutoksen merkitystä sekä ammatillisen identiteetin, oman ammattityön käytännön ja omien persoonallisten valmiuksien kannalta. Frederic G. Reamerin (2013, 171) mukaan sosiaalityöntekijät eivät voi välttää digitaalisia ja elektronisia välineitä osana työkäytäntöjä. Luovat ja hedelmälliset innovaatiot edellyttävät ammattilaisilta rajojen kokeilemista ja ylittämistä pyrkiessä rakentamaan uusia käytäntöjä. Sosiaalityössä haasteena on arvioida rakentavan kriittisesti uusien innovaatioiden hyötyjä ja haittoja, työntekijöiden tulisi pysyä mielen avoimena pyrkien uusiin keinoihin auttaa ihmisiä.

6 Teknologiavälitteinen sosiaalinen tuki kuvapuhelintyössä

6.1 Vuorovaikutus

Sosiaalinen tuki toteutuu vuorovaikutuksessa kahden tai useamman henkilön välillä. Työntekijät kuvasivat kokemuksiaan kuvapuhelimen välityksellä toteutuneiden asiakas- ja verkostotapaamisten vuorovaikutuksen osalta positiivisesti. Osa kuvasi yllättyneensä, miten luonnollista vuorovaikutus voi kuvapuhelimen välityksellä olla. Verkostotapaamisten ja erilaisten etäneuvotteluiden toteutustapaan liittyi useita tekijöitä, jotka vaikuttavat vuorovaikutuksen sujuvuuteen.

“asiakkaatkin varsinkin ne jotka ei asu täällä tuota Rovaniemen alueella niin he on tosi kiitollisia siitä mahollisuudesta että tämmönen on että et voidaan keskustella ja se on aina erilainen kun puhelimessa, kun näkee tuota... He näkee kenen kanssa he juttelee ja me nähdään sitten että et mitä siellä niin kun muutakin niin kun heillä mielessä liikkuu kuin se mitä he sanoo. Et tavallaan sitten se että joskus näissä tilanteissa missä on kaikki tai perhe tai asiakkaalla itkettä tai muuta, niin mehän nähdään jo ennen kuin se itku tulee kun mikä me tavallaan sit puhelimessa oltais jo sitten paljon myöhemmin nähtäis et tavallaan semmoset asiat niin on helpompi siinä kun ollaan siinä kuvapuhelun yhteydessä.”

Vuorovaikutuksen näkökulmasta työntekijät toivat jokaisessa ryhmässä esiin kuvapuhelimen lisäävän kohtaamisen informaatioarvoa ja mahdollistavan nonverbaalin eli sanattoman viestinnän ja vuorovaikutusvihjeet, olipa kyseessä asiakas- tai verkostotapaaminen. Näin ollen tulkitsemme kuvapuhelimen mahdollisuudet sosiaalisen tuen tarjoamiseen olevan lähtökohtaisesti olemassa. Mikkolan (2006, 24) määrittelemä sosiaalinen tuki kuvaa muun muassa yksilön ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutuksessa syntyviä kiinnikkeitä. Informaatio, joka kuvapuhelimen välityksellä tapahtuvassa kohtaamisessa visuaalisesti välittyy, tukee tulkintamme mukaan näiden kiinnikkeiden syntymistä. Emotionaaliset reaktiot, niiden ennakointi ja toisaalta niihin vastaaminen, rakentavat vuorovaikutuksessa kiinnikkeitä työntekijän ja asiakkaan välille. Kuvapuhelimen mahdollistama kasvokkaisuus oli työntekijöiden kokemusten mukaan merkityksellistä myös asiakkaille, sen avulla vuorovaikutussuhde tulee ikään kuin läheisemmäksi. Sanattoman ja sanallisen viestinnän yhteensopivuus on ohjausammattissa toimittaessa erityisen tär-

keää viestin ristiriidattomuuden takia (Onnismaa 2007, 32), tähän kuvapuhelin tarjoaa mahdollisuuden. Asiakkaan tunneilmaisuuksiin on helpompi reagoida, toisaalta fyysinen reagointi ei ole mahdollista, esimerkiksi nenäliinan tarjoaminen itkevälle. Emotionaalinen tuki on osa sosiaalista tukea (mm. Kumpusalo 1991; Mikkola 2006, 44) ja tarkoittaa Mikkolan mukaan viestintäkäyttäytymisenä esimerkiksi kuuntelemista, rohkaisua, empatian osoittamista ja tuen tarvitsijan tunteiden oikeuttamista. Työntekijöiden mukaan vuorovaikutustilanne kuvapuhelimen välityksellä antoi mahdollisuuden ennakoita tilanteita ja tunnelmia paremmin kuin tavallisen puhelun aikana.

“Kuvapuhelimella näkee tunnelmia”

Kuvapuhelimella toteutetuissa asiakastapaamisissa työntekijät kertoivat näkevänsä koko perheen vuorovaikutusta, koska tapaamiseen voi osallistua useampi henkilö yhtä aikaa. Tämä nähtiin mahdollisuutena ohjaamiselle ja palautteen antamiselle esimerkiksi vauvaa hoidettaessa. Yksi haastatelluista totesi tapaamisen kuvapuhelimella edenneen vauvantahtisesti sisältäen imetystä ja muuta vauvanhoitoa. Kumpusalon (1991, 14) jaotellussa sosiaalisen tuen muodoista toteutuu siis myös tiedollinen tuki neuvonnan, ohjauksen ja palautteen mahdollistuessa kuvapuhelimen välityksellä reaaliaikaisesti kokonaisperspektiiville.

Koko perheen osallistuminen tapaamiseen myös vaikuttaa työntekijöiden käyttämään kieleen, esimerkiksi vanhemmuuden haasteista puhutaan lasten läsnä ollessa heidät huomioivaa kieltä käyttäen. Koko perheen kanssa työskenneltäessä kuvapuhelin mahdollistaa myös perheen keskinäisen sosiaalisen tuen prosessin havainnoinnin ja siihen osallistumisen työntekijälle. Cohen ym. (2000, 17–18) toivat esiin verkostolta edellytettävän oman toimintansa huomiointia yksilöiden näkökulmasta sosiaalista tukea tarjotessaan. Työntekijöiden kuvaus kielellisen ilmaisun muuttamisesta tilanteeseen sopivaksi tilanteissa, joissa paikalla on myös perheen lapsia, osoittaa juuri tätä ammattitaidolla toteutettavassa työssä. Työntekijöillä oli hyviä kokemuksia siitä, kuinka tekninen väline ja välimatka parhaimmillaan häviävät intensiivisessä keskustelussa.

“meidän asiakasryhmänä on lapsiperheet ja tuota, et sillä tavalla just se lisääntynyt informaatio senkin suhteen että et on puhelimella on esimerkiksi tämmönen väsyneempi vanhempi soittaa ja haluaa keskustella niin me ei nähä sitä muuta perhettä. Mutta sitten kuvapuhelimen kautta niin siinä monesti on ne vauvat on siellä sylissä, se puoliso käy

siinä. Me nähhään vähän sitä että miten siellä, et minkänäkönen se lapsi on, mitä hän tekee, miten ne vanhemmat toimii, ihan vaikka se on lyhyt hetki niin sen lapsen kanssa ja jotenkin juuri se, että ku me ne pienet hetket me nähdään niin se antaa meille tosi paljon sitä informaatiota sitten”

Osa vertasi ryhmäkeskustelussa kuvapuhelinta tavalliseen puhelimeen todeten kuvapuhelimella toteutettavan tilanteen vaativan täydellistä keskittymistä kohtaamiseen ja käsiteltävään asiaan, kun taas tavalliseen puheluun voidaan vastata myös itselle epäsopeassa tilanteessa jossa keskustelu jää pintapuoliseksi ja lyhyeksi. Vuorovaikutuksen osalta merkittävänä pidettiin asiakassuhteessa olevaa, jo hankittua luottamusta ennen kuvapuhelimella tapahtuvaa työskentelyä. Osa työntekijöistä piti tätä edellytyksenä kuvapuhelimella tapahtuvalle työskentelylle, mutta osa näki verkkoauttamiseen yleensä liitettävän etäisyyden ja anonymiteetin myös asiakkaalle mahdollisuutena tarkastella omaa tilannettaan uudella tavalla, uudessa työskentelysuhteessa. Käytännössä kokemusta täysin uuden asiakkaan kanssa työskentelystä kuvapuhelimen välityksellä ei kuitenkaan kenelläkään ollut.

Kriisityöhön soveltuvuuden suhteen useimmat työntekijät jakoivat näkemyksen, jonka mukaan asiakkaiden tilanne on niin herkkä, ettei siihen koeta voitavan ottaa teknistä välinettä viemään huomiota. Toisaalta yksi haastateltu kuvasi ettei intensiivisessä keskustelussa myöskään työntekijälle tule mieleen esittää kuvapuhelinvaihtoehtoa, se ei ikään kuin tunnu oikea-aikaiselta näissä tilanteissa. Empatian ja tunteiden välittyminen myös kuvapuhelimella työskenneltäessä nähtiin mahdollisena, mutta edellytti työntekijöiden puheessa asiakassuhteelta jo aiemmin kuvattua luottamusta. Tunnepitoisuus ammatillisissa kohtaamisissa välittyy Suonisen (2000, 91) mukaan sanavalinnoissa ja äänensävyissä, mutta myös tavallista keskustelua hartaamman tunnelman kautta. Ammatillisissa kohtaamisissa työntekijä voi ohjata vuorovaikutustilannetta tietoisesti esimerkiksi suosimalla tai välttämällä tunnepitoisten kulttuuristen vihjeiden käyttöä. (mt.) Työntekijöiden kuvausten perusteella syntyi vaikutelma, etteivät he näe kriisitilanteiden tunnepitoisuuteen pystyttävän vastaamaan kuvapuhelimen välityksellä. Suonisen kuvaamilla keinoilla välittyvä tunnepitoisuus olisi välitettävissä kuvapuhelimitsekin, mutta jonkinlainen vuorovaikutuksessa kannattelemisen on toisenlaista kuvapuhelimen välityksellä. Tulkintamme mukaan juuri tästä haasteesta kriisissä olevan ihmisen kohtaamisen suhteen työntekijät puhuvat. Tilannekohtainen arvio, joka psykososiaalisessa työssä tapahtuu työntekijän osaamisen avulla, perustuu niihin tulkintakehyksiin jotka työnteki-

jällä on vastaavista tilanteista ja koulutuksensa kautta olemassa. Vaikka aineistomme mukaan kuvapuhelinvälitteinen työ ei sovellu kriisityöhön, voidaan kuitenkin pohtia missä määrin tämä on seurausta siitä, ettei akuuteissa kriiseissä käytetystä kuvapuhelinvälitteisestä työstä ole vielä kokemusta.

6.2 Ryhmä- ja verkostotyö

Lähes kaikilla työntekijöillä oli kokemusta teknologiavälitteisistä ryhmätilanteista. Kokemukset muodostuivat avoimen tai suljetun ryhmän vetämisestä, verkostoneuvotteluihin osallistumisesta ja erilaisista koulutuksista ja työpalavereista. Osa työntekijöistä käytti kuvapuhelinta aktiivisesti ryhmämuotoiseen työskentelyyn asiakkaiden kanssa ja kokemukset olivat pääosin olleet positiivisia.

“nämä ryhmät on siellä sitten, on ryhmäläiset vähän kauempana, niin siinä joutuu siten olemaan tarkempaa niin, kun meitä on kaksi vetäjää niin se, että toinen seuraa mitä siellä ryhmässä tapahtuu ja kuka puhuu, pyytää puheenvuoroa ja niinpäin pois ja niitä erilaisia reaktioita, että se on vähän haastavampaa ja yksin aika raskastakin kun siinä joutuu samalla, kun sitten puhuu niin sitten seuraamaan, että tärkeintä että on ne kaks vetäjää että se vuorovaikutus jotenkin tulee sitten, että on tasapuolista ja näin.. “

Työntekijät toivat esiin, että kuvapuhelimen mukana oleminen ryhmätilanteessa on vaativaa ryhmäläisten tasapuolisen huomioinnin kannalta. Ryhmiä enemmän vetäneet työntekijät olivat kokemuksen kautta todenneet, että ryhmää on hyvä olla vetämässä kaksi työntekijää. Näin ollen asiakkaiden tasapuolisempi huomioiminen mahdollistuu toisen työntekijän keskittyessä ryhmän vetämiseen ja keskusteluun toisen seurattessa ryhmäläisten reaktioita ja huomioidessa myös kuvapuhelimen kautta osallistuvat ryhmäläiset. Myös verkko-opetuksen yhteydessä saadun palautteen mukaan verkkovuorovaikutuksen onnistumisen kannalta keskeistä on yksilönä kuulluksi ja nähdyksi tuleminen (Nurmi 2006, 237.) Ryhmämuotoisessa toiminnassa sosiaalinen tuki välittyy ryhmäläisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Tiedollinen ja emotionaalinen tuki edellyttävät kuulluksi ja nähdyksi tulemistä, jonka vuoksi työntekijöiden havainto kahden vetäjän tarpeesta ryhmämuotoisessa toiminnassa on tärkeä. Mikkolan (2006, 30) mukaan sosiaalinen tuki on viestintää, joka auttaa hallitsemaan epävarmuutta ja vahvistaa käsitystä hyväksytyksi tulemisesta ja elämännhallinnasta. Onnistuessaan ryhmätilanteet voivat välittää tätä epä-

varmuuden hallinnan kokemusta ja lisätä hyväksytyksi tulemista vertaiskontaktien tai tiedollisen tuen kautta.

“osallistuu etäyhteydellä niin se on tosi merkityksellistä just se päällepuhumisen ja puheenvuorojen kannalta ja sitten se pieniltä ja merkityksettömiltä tuntuvat asiat, että millä tavalla ihmiset on sijoittuneet siihen kameran eteen ja sinne huoneeseen ja voiko se yks joka on sen kuvapuhelimen välityksellä niin tuntea olevansa ikäänku osa sitä porukkaa että onko se sijoittelu tehty siellä toisella puolella niin että ikäänku että sä istusit samassa ringissä. tottakai se niinku tekniset välineetki vaikuttaa aina siihen että onko se mahdollista mutta että vaikka ois minkälaiset välineet niin aina voi pyrkiä kuitenkin että siihen parhaaseen mahdolliseen aseteluun...”

Kuvapuhelimen käytössä verkosto- ja koulutustapaamisissa näkivät työntekijät myös tasa-arvoisen osallistumisen mahdollisuuksien näkökulman. Selkeitä tekijöitä joilla osallistumisen tasa-arvoisuuteen voidaan työntekijän puolelta vaikuttaa, olivat tekniikan sijoitteluun ja osallistavaan puheenjohtajuuteen liittyvät tekijät. Osallistava puheenjohtaja huomioi keskustelussa vuorovaikutteisuuden säilymisen, puheenvuorojen jaon ja kuvapuhelimen välityksellä osallistuvien mahdollisuuden osallistua keskusteluun. Sijoitettaessa kuvapuhelimen näyttö ryhmätilanteessa siten, että näytön kautta osallistuva on osa ryhmää esimerkiksi neuvottelupöydän ääressä, lisätään yhteenkuuluvuutta ja tasa-puolisuutta ryhmän sisällä, joka puolestaan lisää tasa-arvoisuutta. Aina tämä ei tekniikan huonon siirrettävyyden tai koon vuoksi ole mahdollista, mutta keskusteluissa tuli myös esiin ettei tähän aina edes osata kiinnittää huomiota. Kuvapuhelimen näytön koko nähtiin myös merkityksellisenä: iso näyttökoko voi olla toimiva ratkaisu kokoustilanteissa joissa näytöltä esitellään dokumentteja osallistujille, mutta sama näyttökoko ei ole luonnollinen ja toimiva mikäli siinä näkyy yhden osallistujan kasvot. Samanlaisuus suhteessa muihin paikallaolijoihin nousi merkitykselliseksi asiaksi kuvapuhelinvälitteisissä tapaamisissa. Aineisto siis lisäsi monitoimijaisten työkokousten yhteydessä tapahtuvaan suhteiden määrittelyyn kuvapuhelinvälitteisissä tilanteissa uusia ulottuvuuksia. Omien liityntäkohtien löytäminen tilanteessa, jossa verkostokokouksen fyysiset rakenteet määrittävät kuvapuhelimen tekniikkaan liittyvillä ehdoilla, haastaa toimijoita rohkeuteen ja aktiivisuuteen. Näihin haasteisiin vastaamalla on verkoston mahdollista toimia dialogisena myös kuvapuhelinvälitteisessä tapaamisessa.

Työntekijät kertoivat kokemuksistaan kuvapuhelimen käytöstä ryhmätilanteissa vapaaehtoistyöntekijöiden tapaamisten ja ns. teemailtojen osalta. Teemaillat ovat ensi- ja turvakodin erityisosaamisalueelle kuuluvien teemojen (esim. perhe- ja parisuhdeväkivalta, varhainen vuorovaikutus) käsittelyyn järjestettyjä avoimia tilaisuuksia, joihin kuka vaan voi osallistua saapumalla etäyhteyspisteelle, esimerkiksi kunnan Virtu -pisteeseen. Teemaillat edustavat sisällöltään tiedollista sosiaalista tukea, jolla on objektiivinen luonne kyseessä ollessa avoin yleisötapahtuma. Työntekijät korostivat tasa-arvoisen kohtaamisen merkitystä ja puheenjohtajuutta useamman yhteyspisteen välillä. Niin sanotut sekamuotoiset ryhmät, joissa osallistujia oli sekä fyysisesti samassa paikassa ryhmän vetäjän kanssa, että etänä kuvapuhelimen välityksellä osallistumassa, koettiin haastavimmiksi ohjata. Työntekijöiden yhteinen näkemys oli, että ihmisten yksilöllinen tapa olla vuorovaikutuksessa ja ottaa oma tila vuorovaikutussuhteessa näyttäytyy myös kuvapuhelimen välityksellä työskenneltäessä. Tasa-arvoon liittyivät monet asiat, kuten miten osallistujat näkyvät toisilleen ja miten vuorovaikutusaloitteet havaitaan ja puheenvuorot jaetaan. Läsnäolon kokemus luodaan puheenjohtajan osaamisen kautta, hän voi pitää etänä osallistuvia mukana oman toimintansa kautta esimerkiksi kysymällä ja keskustelemalla samanarvoisesti kuin paikalla olevien kanssa. Läsnäolon ja hyväksyttävyyden kokemuksen syntymiseen ryhmätilanteissa kannattaa työntekijöiden mukaan tietoisesti panostaa kuten missä tahansa yhteisessä tilanteessa. Tunnelma, joka joko edistää vuorovaikutusta ja osallisuutta tai estää niitä, riippuu tilanteeseen osallistujien toiminnasta.

”... jos on tunne siitä, että noille on hirvittävä rasitus se, että minä oon täällä, niin silloin on... että nuo nyt sitten tuolla, että nuo nyt SUOSTUU, siihen että he sallivat minun osallistua tällä tavalla, niin niin siinä käy juuri helposti sitten sillä tavalla että ei ei niinku saa sanottua että hei kääntäkää kameraa ja äläkää huutako päällekkäin koska siihen liittyy just jo sillaise että tuota kun vastentahtosesti... että ajatellaan että sitten tuota jotenkin auttajana niin pitäis olla itellä jotenki se asenne nimenomman että tuota hienoa ku sinä oot siellä ja onko sulla nyt varmasti kaikki hyvin, että toimiihan tämä, että ei tuu se että toisella ei tuu se että oon vaivaks..”

Monimutkaisten ongelmien ratkomisen edellyttää usein kasvokkaista tapaamista, mutta tämä ei ole aina mahdollista esimerkiksi pitkien välimatkojen vuoksi. Hajautetuista tiimeistä voidaan käyttää nimitystä virtuaalitiimi. Virtuaalitiimillä tarkoitetaan toisistaan ajallisesti ja paikallisesti erillään olevien ihmisten muodostamaa yhteisöä, jolla on yh-

teinen tavoite ja jossa kommunikoidaan lähinnä tieto- ja viestintäteknologian avulla. Virtuaalisessa tiimityöskentelyssä perusajatuksena on, että työskentely yhteisen jaetun ongelman parissa johtaa todennäköisemmin laadukkaampaan ongelmanratkaisuun kuin yksin työskentely. (Leinonen ym. 2006, 139.) Asiakastyöhön kuuluvien verkostotapaamisten toteuttaminen kuvapuhelimen välityksellä on työntekijöiden mukaan varsin arkipäiväistä, ja verkoston toimijoiden kokemus ja osaaminen on koko ajan lisääntynyt kuvapuhelimen käytössä. Työntekijät kuvasivat verkoston kokoamiseen liittyvän monia positiivisia tekijöitä, kun kuvapuhelimen käyttö on mahdollista. Verkostotapaaminen saadaan esimerkiksi toteutettua varsin nopeasti, koska kenenkään ei tarvitse varata aikaa matkustamiseen ja verkostoon saadaan myös helpommin mukaan kaikki tarvittavat henkilöt.

Verkostotapaamisten sisältö muodostuu työntekijöiden mukaan kattavammaksi kuin tilanteissa, joissa verkostoyhteistyö toteutuu puhelimitse. Asiakkaan osallisuus verkostossa vahvistuu kuvapuhelinta käytettäessä verrattaessa puhelimitse tapahtuvaan verkostoyhteistyöhön. Tulkitsemme tämän tarkoittavan, että puhelimitse toteutuvassa verkostotyössä keskustelut ovat usein kahden välisiä huolimatta verkoston todellisesta jäsenmäärästä, jolloin yhteisen ymmärryksen luominen kaikkien näkökulmat huomioiden on haastavampaa. Yhdessä ryhmäkeskustelussa nostettiin esiin mahdollisuus lisääntyvään dialogisuuteen, koska huomiota tulee kiinnittää eri tavalla vastavuoroisuuteen ja puheenvuorojen jakamiseen verkostossa. Toisaalta vuorovaikutusta kuvattiin jäyhemmäksi, koska puheenvuorot on otettava teknisesti nostamalla virtuaalikättä, kun esimerkiksi katseen kiinnittäminen puheenjohtajaan tai liikehtiminen omalla paikalla toimivat usein puheenvuoroa ennakoivina eleinä saman neuvottelupöydän ääressä oltaessa. Nonverbaalien vihjeiden koettiin osin toimivan myös kuvapuhelimella tapahtuvissa kohtaamisissa vuorovaihtoa ennakoiden. Työntekijöiden kokemuksista syntyy kuva keskustelussa tapahtuvien vuorovaihtojen rakentuvan kuvapuhelimella toteutuvissa ryhmätilanteissa eri tavalla, ja asiasta voidaan hyvällä puheenjohtajuudella ja tiedostamisella saada dialogisuutta tukeva tai sitä vähentävä tekijä. Suonisen (2000, 72) mukaan vuorovaikutuksen sujumisen ehtona on hetkikohtainen käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä, mitä tapahtuu tässä ja nyt, ja kuinka eri osapuolet tähän vuorovaikutukseen ja hetken tulkintaan suostuvat. Sitä, kuinka haastavaa hetkikohtainen reagointi ja tulkinnan luominen vuorovaikutteisesti kuvapuhelimella toteutuvassa ryhmätilanteessa on, kuvasivat työntekijät käsityksemme mukaan puhuessaan kahden työntekijän tarpeesta ryhmätilanteiden toteuttamisessa.

“siellä toisessa päässäkin pitäis olla semmonen joka ymmärtää tän työskentelytavan ja tämän, tästä jotain, että ei pelkästään se että laitetaan kone päälle..”

Leinosen ym. (2006, 144) mukaan, ajautetussa tiimityössä, jossa kommunikointi perustuu suurelta osin teknologian välittämään vuorovaikutukseen, toisten perspektiivien ja tavoitteiden huomioiminen sekä merkitysneuvotteluiden toteuttaminen vaativat ponnistelua, jotta välttyään väärinkäsityksiltä (mt.). Toisaalta aineistossa on esillä myös näkökulma, jonka mukaan kuvapuhelimen välityksellä toteutuva verkostotapaaminen on asiakaskeinen, osallistujat tulevat tapaamiseen oman asiansa eteenpäin viemiseksi. Yksi ryhmä keskustellessaan totesi yhteisessä fyysisessä tilassa tapahtuvan neuvottelun soljuvan vuorovaikutteisesti joskus ennakoimattomaankin suuntaan, tällaisia kokemuksia kuvapuhelimella toteutuneista verkostoista ei tuotu esiin. Haasteen työntekijöille asettavatkin Soinisen (2000, 95) mukaan asiakkaiden erilaiset vuorovaikutusaloitteet, joista auttamistyötä tekevän on kyettävä tunnistamaan niiden sisältämät mahdollisuudet keskustelun etenemiselle. Työntekijöiden kokemusten perusteella erityisesti verkostotapaamisten ja muiden ryhmämuotoisten kuvapuhelimen välityksellä tapahtuvien kokoon-tumisten vuorovaikutuksellinen rakenne on jäykempi ja vaatii puheenvuoron ottajalta suunnitelmallisuutta. Tämä voi tulkintamme mukaan vähentää vuorovaikutusaloitteita ja siten jättää asioiden käsittelyn suppeammaksi kuin yhteisessä tilassa tapahtuvissa ko-koon-tumissa. Vuorovaikutuksen ehtojen erilaiset rakenteet kuvapuhelimella tapahtuvas-sa työskentelyssä tiedostettaessa näitä esteitä voidaan kuitenkin vähentää.

Ihmisellä on kyky samastua toisiin, eli tuntea toisten tunteita. Samastuminen on olen-naista ihmisten keskinäisen ymmärryksen kannalta. Ymmärtäminen ei ole ainoastaan kognitiivinen prosessi, vaan siihen liittyvät vuorovaikutussignaalit ja emootiot. Verkos-tokokoukseen osallistuvat ammattilaiset tuovat mukanaan kaikuja asiakassuhteistaan. He ovat asiakassuhteissaan kaiken aikaa “kuulolla”, mihin vuorovaikutus on suuntau-tumassa ja kuinka heille itselleen on käymässä. Osaltaan tämä asiakkaan vuorovaiku-tuskuvioon uppoaminen on keskeistä ymmärtämisen kannalta, mutta oman, inhimillisen prosessissa mukana olon tiedostaminen ammattilaisen roolista käsin, on edellytys aut-tamisfunktion säilymiselle. (Seikkula & Arnkil 2009, 43–44.) Työntekijöiden kuvatessa kokemuksiaan kuvapuhelimella toteutuneesta verkosto-, ryhmä- tai yksilötyöskentelystä ja sen vuorovaikutuksesta, syntyi kuva vuorovaikutussignaaleja ja emootioita havain-noivasta ja samalla tekniikan toiminnan asettamaan kognitiiviseen valmiustilaan jakau-tuvasta työntekijästä. Aineiston perusteella syntyy kuva työntekijästä, joka on siis “kuu-

lolla” myös suhteessa tekniikkaan. Yksilöllinen vaihtelu siinä, miten tämä kaksoisrooli vaikuttaa työntekijän mahdollisuuteen todella uppoutua vuorovaikutuskuvioon, on uskoaksemme suuri, ja siihen vaikuttaa kokemuksen ja osaamisen lisäksi asenteet ja uskomukset koskien teknologian hyödyntämisen mahdollisuuksia auttamistyössä. Yleisimmin kuvapuhelimella toteutuneissa verkostotapaamisissa kyse oli ollut tilanteesta, jossa kunnan sosiaalityöntekijä on kuvapuhelimella yhteydessä ensi- ja turvakotiin, jossa työntekijät ja asiakas ovat fyysisesti läsnä. Yksi työntekijä pohtikin, missä määrin sosiaalityöntekijät kokevat osallisuutta näissä tilanteissa.

6.3 Motivaatio muutokseen

Työntekijöiden yhtenäinen näkemys oli, että kuvapuhelinvälitteisen työskentelyn käynnistyessä asiakas on motivoitunut vastaanottamaan suunniteltua palvelua. Osa ryhmistä toi esiin motivoitumisen tapahtuneen mahdollisesti myös erilaisen työskentelymuodon kiinnostavuuden vuoksi. Työntekijöiden käsityksen mukaan kuvapuhelinvälitteinen työskentely vaatii asiakkaalta sitoutumista, voimavaroja ja kognitiivista kyvykkyyttä, eikä se sovi kaikille. Sosiaalisen tuen vastaanottamiseen liittyy Mikkolan (2006, 53) mukaan yksilön minäkäsitys ja itsearvostus, sekä yksilön vuorovaikutuksessa syntyvä käsitys omasta merkityksellisyydestään. Itseen kohdistuvien käsitysten lisäksi tuen kokemiseen ja havaitsemiseen vaikuttaa yksilön käsitys kyseisten viestintäsuhteiden luonteesta. Tulkitsemme tätä siten, että asiakkaan motivaation taustalla on sosiaalisen tuen näkökulmasta tarkasteltuna hänen käsityksensä työskentelysuhteesta tukea antavana suhteena, jolloin orientaatio kuvapuhelimella tapahtuvaan kohtaamiseen on olemassa. Se, mikä asiakasta ylipäättään motivoi muutostyöskentelyyn, jää tämän tutkimuksen viitekehyksen ulkopuolelle. Työntekijät nostivat esiin eri tekijöitä koskien asiakkaan motivoitumista nimenomaan kuvapuhelimen välityksellä tapahtuvaan työskentelyyn.

“on kauheen tärkeitä... Jollakin tavalla osaa kertoa sille asiakkaalle niin kun hyvin yksinkertaisesti tavallaan sen asiakkaan kielellä sen mitä tää tarkoittaa nyt tää kuvapuheluyhteys ja, jos esimerkiksi sitä ac:ta että mitä se tarkoittaa, miten se saahaan sinne koneelle ja näin, että. Et just siitä tekniikasta ja näistä laitteista ei tule sellanen pelottava juttu”

Työntekijät korostivat kuvapuhelinta tarjottaessa käytettävää kieltä, joka ei saisi antaa tämän välineen käytöstä vaikeaa tai monimutkaista kuvaa. Yhdessä ryhmässä työntekijöillä oli samasta työyksiköstä tehty havainto, jonka mukaan vertaisuuden kautta syntyvä kiinnostus oli vaikuttanut motivoitumiseen, kun asiakas oli nähnyt toiselle asiakkaalle käytettävän kuvapuhelinta työskentelyn aikana. Motivoituminen tilanteessa, jossa asiakkaalla on hyvät tietoteknologiset valmiudet välineiden käyttöön, oli työntekijöiden mukaan helppoa.

Työntekijät kuvasivat keskusteluissa tekemäänsä motivaatiotyötä työn perustehtävään liittyen: muutostyö ja oman elämän haltuunotto ovat keskeistä ensi- ja turvakodin palveluissa. Kuvapuhelimen välityksellä tapahtuvan työskentelyn nähtiin edellyttävän asiakkaalta vielä tavanomaista suurempaa motivoitumista ja kohtalaista psyykkistä vointia. Tämä näyttäytyi keskusteluissa myös kuvapuhelimen välityksellä tapahtuvan työskentelyn esteenä olevaksi tekijäksi. Työntekijät tunnistivat ja nimesivät tilanteita, joihin he eivät voi edes ajatella tuovansa kuvapuhelinvaihtoehtoa työskentelymuotona esiin. Väisänen ym. (2009, 92) mukaan hädän keskellä olevan ihmisen kohtaaminen tai vaikean asian kertominen on vaativaa. Surevat ja traumatisoituneet ihmiset voivat olla ylivirittyneitä tai turtuneita. Tällaiset ihmiset ovat joutuneet tai joutuvat kohtaamaan asioita, jotka menevät heidän arkielämän normaalien rajojen ylitse. Tämän vuoksi auttajalla on erityinen rooli siinä miten kohtaa ihmisen tällaisessa tilanteessa. (mt.)

Sosiaalisen tuen eri muodoista kriisissä olevan ihmisen kanssa työskenneltäessä korostuu emotionaalinen tuki, jolloin kuvapuhelinvälitteisen palvelun toteutumiseksi vaadittava informaatio ei ole asiakkaan saavutettavissa, vastaanotettavissa, työntekijän arvion mukaan. Tiedollinen tuki tarkoittaa Mikkolan (2006, 45) mukaan sellaisen informaation välittämistä, joka on tarkoituksenmukaista tuen saajalle hänen ongelmatilanteessaan. Työntekijät toivat keskustelussa esiin, etteivät koe työskentelyn kuvapuhelimen välityksellä sopivan kriisityöhön tai sopivan työskentelyyn ainakaan asiakassuhteen alussa eikä kuvapuhelimen käyttömahdollisuutta työntekijän aloitteesta mahdollisesti edes tarjota asiakkaalle. Keskustelussa nousi esiin näkökulma, jonka mukaan työntekijän ei tulisi ainoastaan omaan arvioonsa perustuen sulkea pois asiakkaan tarvitseman avun toteuttamisen vaihtoehtoja.

Työntekijöiden puheessa välittyi kuvapuhelintyöskentelyn edellyttävän siis asiakkaalta suurempia henkilökohtaisia resursseja ja motivoitumista kuin tavanomainen toimistota-

paamisiin perustuva työskentely. Toisaalta tilanne voidaan nähdä myös päinvastoin: asiakkaalle voi olla helpompaa avata tietokone ja ottaa sen välityksellä kuvapuhelinyhteys kotoa työntekijään kuin tulla paikan päälle. Olipa kyseessä työntekijä tai asiakas, voidaan kuitenkin olettaa, että mikäli teknologia ei ole käyttäjälleen tuttua tai kohtuudella haltuun otettavaa, nousee sen käyttökyvnys erityisesti tilanteessa jossa kuormitusta on esimerkiksi elämäntilannekriisin vuoksi jo muutenkin. Olennaiseksi muodostuu siis näkemyksemme mukaan yksilöllinen kokemus ja suhtautuminen teknologiaan: myös kriisissä oleva ihminen voi kokea teknologiavälitteisen työskentelyn parempana vaihtoehtona kuin fyysiset siirtymiset paikasta toiseen tuen saamiseksi.

Keskusteluissa nousi esiin kuvapuhelimen välityksellä tapahtuvassa työssä pääsevän parhaimmillaan lähemmäksi asiakasta. Toisaalta asiakkaan on oltava haastateltujen mukaan motivoituneita ja sallittava lähelle päästäminen. Osalla työntekijöistä oli käytäntönä muistuttaa kuvapuhelimelle sovitusta tapaamisesta asiakasta tekstiviestitse tapaamisen toteutumiseksi. Samanlaista käytäntöä voidaan usein käyttää myös toimistotapaamisten suhteen. Kuvapuhelin vaikutti työntekijöiden keskustelussa vertautuvan usein puhelimitse toteutettavaan tukeen, jolloin kuvapuhelin näyttäytykin välineiden osalta vaativampana mutta antoisampana välineenä työskentelyyn. Yhdessä ryhmäkeskustelussa nousi esiin myös päihdeongelmainen asiakas, jonka kanssa työskentelyyn kuvapuhelin lisää avoimuutta ja rehellisyyttä verrattuna tavallisen puhelimen välityksellä tapahtuvaan keskusteluun. Sosiaalialan työssä usein läsnäoleva kontrollin elementti ei ollut tutkimuksellisen mielenkiintomme kohteena, mutta on totta, että kuvapuhelimen kautta välittyvä informaatio lisää myös vallan ja valvonnan mahdollisuutta.

7 Pohdinta

Tämä tutkimus on yhteiskuntatieteellinen, sosiaalityöalan alaan kuuluva tutkimus, jossa tarkoituksena on ollut selvittää työntekijöiden kokemuksia kuvapuhelinvälitteisestä sosiaalisesta tuesta ja vuorovaikutuksesta. Aihe on ajankohtainen tietoyhteiskunnan kehityksen ulottuessa sosiaalialan palveluihin, asiakkaisiin ja työntekijöihin siinä missä muuhunkin yhteiskuntaan. Olemme esitelleet tutkimuksen tulokset edellisissä luvuissa. Tutkimuksemme tulokset avasivat uusia näkökulmia sosiaalityön merkitykseen tietoyhteiskunnassa. Hämmäntävänä näyttäytyi se, miten suuri rooli tekniikalla palveluiden toteuttamisessa edelleen on. Samaan aikaan, kun psykoterapiaakin toteutetaan videovälitteisesti joissain maailmanosissa ja Suomessa erilaiset julkiset organisaatiot kuten Kela ja useat kunnat suosivat sähköistä asiointia, käytännössä osa kansalaisista on riittävän nopeiden verkkoyhteyksien ulottumattomissa. Laajemmalla yhteiskunnallisella intressillä, kuin yksin sosiaalityön keinoilla, on pystyttävä turvaamaan sekä syrjäseutujen pysyminen tietoyhteiskunnan imussa myös teknisesti, että toisaalta turvattava riittävä monimuotoisuus erilaisten palveluiden tarjonnassa. Sosiaalityön reaktiot tietoyhteiskuntaan jo rakentuneen digitaalisen kuilun suhteen ovat toistaiseksi olleet vähäiset. Uskoa sosiaalityön paikkaan tietoyhteiskunnassa lisäsi aineistosta kumpuava vahva eettinen näkemys joka ajaa asiakkaan oman elämän hallintaa tukevia palveluita, toteutettiinpa ne millä tahansa tavalla.

Granolmin (2016a, 75) mukaan suomalaisen sosiaalityön koulutuksen tulisi tarjota opetusta siihen miten informaatio- ja kommunikaatioteknologiaa voi hyödyntää sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijöitä tulisi kouluttaa ja harjoittaa siihen miten he voivat hyödyntää uusia teknologisia välineitä työssään. Ammattilaisten tulisi kouluttautua siten, että he osaavat tukea tarvittaessa asiakkaita joiden taidot teknologian käytön osalta ovat puutteelliset, mutta jotka voisivat hyötyä virtuaalisesta ulottuvuudesta. Tästä viesti mielestämme myös aineistossamme esiin noussut työmenetelmien puute kuvapuhelinvälitteisessä työssä. Teknologian käyttöön liittyvää teknistä osaamista merkityksellisempää kuitenkin on mielestämme siihen liittyvän vuorovaikutuksellisen maailman ymmärtäminen ja siihen liittyvien mahdollisuuksien sekä haasteiden avoin, uskalias tarkastelu. Kopomaa (2005, 136) toteaa nykyviestintäteknologian hyödyntämisen etäauttamisen vuorovaikutustilanteissa tuovan paljon mahdollisuuksia intensiiviseen apuun ja tukeen. Kyse on sosiaalisesta innovaatiosta. Internetin välityksellä annettu apua esimerkiksi

perheväkivaltatilanteissa merkitsee hänen mukaan selviytymiskeinojen, tiedon, testien, keskustelun ja neuvonnan tarjoamista.

Koimme aineistomme kanssa alkuinnostuksen jälkeen turhautumista, josta pääsimme yli palaamalla valitsemaamme viitekehykseen. Olimme hämmentyneitä, miten vähän ryhmäkeskusteluissa käytettiin sosiaalisen tuen käsitettä. Lukiessamme aineistoamme yhä uudelleen, aloimme kuitenkin löytää siitä sosiaalista tukea kuvaavia ilmaisuja. Tässä vaiheessa löysimme myös vaihtoehtoisia lukutapoja, jotka jouduimme sivuuttamaan. Nämä sivupolut olivat kiinnostavia, mutta eivät vastanneet meidän tutkimuskysymykseimme. Tämä prosessi kuvaa mielestämme hyvin laadullisen tutkimuksen ja sosiaalityön luonnetta, joissa molemmissa näkökulman ja asetelman valinta ohjaa havaintojen tekoa. Esiin nousseet sivupolut ovat näkemyksemme mukaan seurausta tutkimusaiheeseen liittyvästä ammatillisesta haasteesta, kysymyksestä voiko psykososiaalista keskustelutyötä toteuttaa verkossa, sekä toisaalta valitusta aineistonkeruutavasta, joka tuotti tietoa organisaatiokäyttäytymisestä ja kehittävästä työotteesta työyhteisössä.

Tutkimustulostemme perusteella kuvapuhelin välineenä vaikuttaa soveltuvan sosiaalisen tuen välittämiseen keskustelutyössä. Samalla se soveltuu myös verkosto- ja ryhmätoimintaan. Kaikkien toimintojen edellytyksenä on kuitenkin tekniikan toimivuus ja palvelua toteuttavien henkilöiden osaaminen teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen erityispiirteiden suhteen. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus edellyttää erityisen huomion kiinnittämistä tilaan ja tasapuolisuuteen eri osallistujien kesken, samalla kun se edellyttää kykyä intensiivisyyteen ilman yhteisesti jaettuja häiriötekijöitä jotka antavat molemmille osapuolille mahdollisuuden ”hengähtää” keskustelun lomassa. Näitä yhteisesti jaettuja häiriötekijöitä voivat samassa fyysisessä tilassa toimittaessa olla esimerkiksi vesilasin täyttäminen, ulkoa kuuluva voimakas ääni tai asennon vaihtaminen. Tämä intensiivisyys kuvapuhelimen välityksellä työskenneltäessä asettaa työskentelyn toteuttamiselle reunaehdoja, kuten rauhallisen tilan, ajan ja paikan vaatimuksen sekä työntekijälle kyvyn olla levollisesti läsnä tilanteessa, jossa asiakas ei olekaan fyysisesti lähellä ja aistittavissa. Rahikan (2015, 154) mukaan teknologinen toimintaympäristö edellyttää toimijoilta uudenlaista orientaatiota ja kommunikaatiotaitoja. Työntekijältä vaadittavat taidot eroavat perinteisestä kasvokkain tapahtuvasta työskentelystä minkä vuoksi työntekijät tarvitsevat koulutusta. Rahikka kysyykin, miten kommunikatiiviset käytännöt huomioidaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten koulutuksessa.

Sosiaalialan työntekijöillä, kuten asiakkailakin, on yksilöllinen suhtautuminen teknologiaan. Vaikka tämä yksilöllinen suhtautuminen tulee aineistossamme esiin, ei aineistosta tule vahvasti ja perustellusti esiin yleistettäviä tyyppejä, kuten ”teknologiaorientoitunut työntekijä” tai ”vastustaja”. Esiin tulee työelämään liittyvä vaatimus yhteiskunnan teknologisessa kehityksessä mukana olemisesta, vaikka henkilökohtaisissa elämäntavoissa suhtautuisi teknologiaan hyvinkin kriittisesti. Ryhmäkeskusteluiden aineisto tarjoaa aikalaiskuvaa siitä, kuinka arkipäiväistä teknologian hyödyntäminen on, mutta miten suuri yksilöllinen vaihtelu siihen kuitenkin liittyy.

Sosiaalityöllä pyritään vähentämään eriarvoisuutta yhteiskunnassa, tämän vuoksi tietoyhteiskunnassa toimittaessa digitaalisen kuilun ja sen syrjäyttävien vaikutusten tiedostaminen on sosiaalityössä merkityksellistä. Teknologia voi lisätä asiakkaiden osallisuuden kokemusta ja postmoderniin aikaan liitettyä aktiivisen kansalaisuuden mahdollisuutta, mutta mikäli se on ainoa vaihtoehto tai se ei toimi, eikä ole mahdollisuutta muunlaiseen vuorovaikutukseen työntekijän kanssa, voi teknologia muodostua myös osallistumisen ja osallisuuden esteeksi sulkien palvelujärjestelmän ulkopuolelle ne, joilla ei ole riittäviä teknologisia valmiuksia. (Burrows & Nettleton 2002, 265; Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 310–311). Vaikka sosiaalipalvelut ovat yhteiskunnallisesti merkittävää toimintaa inhimillisesti ja taloudellisesti arvioituna, ei niihin liity kaupallisesti houkuttelevia intressejä jotka tekisivät niiden kehittämisen kiinnostavaksi markkinanäkökulmasta samalla tavalla kuten esimerkiksi verkkokauppojen kehittämisen. Tämä asettaa oman haasteensa sosiaalialan verkkopalveluiden käytännön kehittämistyölle. Kansalaisjärjestöt ja julkinen sektori panostavat verkkopalveluiden kehittämiseen, mutta niiden resurssit ovat rajalliset ja kehittämistyötä leimaa hajanaisuus.

Tämä tutkimus ja tukenamme ollut kirjallisuus vahvistavat kuvaa muuttuvasta työelämästä, jossa ammattiin liittyvän ydinosaamisen lisäksi työntekijät ottavat haltuun uusia alueita jatkuvan työn ja työtapojen kehittämisen vuoksi. Toteamus siitä, että ainoa pysyvä on muutos, näyttäytyi tutkimuksen teon yhteydessä vahvana. Sosiaalinen konstruktivismi perustuu yhteisten merkitysten luomiselle siinä sosiaalisessa tilanteessa ja siinä kontekstissa, jossa ollaan. Osaltaan tämä jatkuva muutos haastaa yksilöitä sovittamaan omaa motivaatiota, jaksamista ja kykyjä muuttuvissa tilanteissa, mutta samalla se haastaa myös sosiaalialan ammattikäytäntöjä sekä sosiaalityötä tieteenalana hyväksymään muuntautuvuuden vaatimuksen. Yhteisöllinen, kollegiaalinen prosessointi näiden muutosten merkityksestä omalle professionille auttaa löytämään eri näkökulmia muutokseen

sekä vahvistaa työyhteisön käytäntöjen luomista. Merkittäväksi työyhteisöjen kannalta muodostuu, minkälaisia edellytyksiä organisaatio luo kehittämislle ja luovuudelle.

Nopeasti muuttuvassa palvelujärjestelmässä ja sen ympäristössä tarvitaan systeemien prosessien jatkuvaa julkista tulkintaa ja avaamista, jotta toiminnan eettisyys tulee tarkasteluun. Palveluista ja asiakkaista vastuussa olevat työntekijät voivat muuten joutua tilanteeseen, jossa he yrittävät venyä eettistä stressiä aiheuttavissa muuttuvissa tilanteissa järjestelmän mukana ilman, että kukaan oikein osaa selittää mitä lopulta tapahtuu kokonaisuuden tai asiakkaan kannalta. Rakenteiden olemassaolon ja vaikutuksen ymmärtämiseen tarvitaan tulkkeja, esimerkiksi työnohjaajia, jotka voivat auttaa asiakastyötä tekeviä jäsentämään muuttuvaa järjestelmää. Asiakastyöntekijöillä tulisi olla mahdollisuus tarkastella, mikä toimintaympäristössä ja rakenteissa kuormittaa, ja mikä on järjestelmän merkitys ongelmanratkaisussa ja asiakkaiden auttamisessa. Keskeinen asia sosiaalityön etiikan näkökulmasta onkin pysähtyä miettimään, miten juuri tässä kontekstissa ja rakenteessa on mahdollista toimia asiakkaan kannalta onnistuneesti. Kehittämishankkeissa on luonnollista kiinnittää erityistä huomiota järjestelmän ongelmallisiin kohtiin uusien ratkaisujen löytämiseksi, tämä ehkäisee osaltaan eettistä kuormitusta. (Metteri & Hotari 2011, 87–88.) Aineistonkeruutilanteeseen osallistuminen tarjosi työntekijöille mahdollisuuden myös eettiseen pohdintaan, samalla kun yksi ryhmistämme muodosti lähinnä rakenteellisella tasolla sosiaalipalveluissa toimivan ryhmän. Tutkimuksemme tulokset auttavat osaltaan teknologiavälitteisten palveluiden kehittämisessä ja niihin liittyvien eettisten näkökulmien huomioidussa.

Yhteinen näkemys visiosta ja haluttavasta tulevaisuudesta auttaa muutoksia aikaansaavien toimenpiteiden motivoimisessa ja koordinoimisessa. Puhuttaessa henkilöstön motivoimisesta, työntekijöiden motivaation puute saatetaan ajoittain nähdä johtamisongelmana, mutta viime kädessä jokainen ihminen itse päättää omasta toiminnastaan eivätkä esimiehet pysty siihen vaikuttamaan. Uusien suuntaviivojen ymmärtäminen ja sitoutuminen niihin eivät ole helppo tehtävä ja esimiehet viestivät sekä kertovat visiosta usein liian vähän tai epäjohtonmukaisesti. Molemmissa tapauksissa muutos kangertelee. Jokaisella työntekijällä on motivaatiota, mutta sitä on eri määriin. Se kuinka paljon työntekijä näkee vaivaa tehtävänsä tai käsillä olevan muutoksen eteen, riippuu paljolti hänen persoonastaan. Esimies ei pysty vaikuttamaan persoonaan, mutta esimiehen ratkaisulla voidaan lisätä työntekijän liikkumavaraa jolloin työasenne, kyvykkyys ja pätevyys pääsevät kehittymään. Osaamisen kehittäminen ja pätevyuden lisääminen on suunnitelmal-

linen tehtävä, jonka esimies ja työntekijä voivat hoitaa yhdessä. Vision kehittäminen vaatii paljon aikaa, mutta lisäksi siihen sitoutuminen vaatii aikaa. Irtaantuminen nykytilanteesta ja muista tulevaisuuden vaihtoehdoista voi olla hankalaa. (Liukkonen ym. 2006, 42–43; Niermeyer & Seyffert 2004, 62–63.)

Tutkimuksemme perustuu Lapin ensi- ja turvakodin työntekijöiden käyttökokemuksiin kuvapuhelimen välityksellä toteutetusta työstä. Asiakasnäkökulma tulee aineistossa esiin useita kertoja, mutta haluamme korostaa asiakasnäkökulmankin olevan työntekijöiden välittämä, jolloin on perusteltua todeta aidon asiakkaan äänen jäävän tässä tutkimuksessa välittymättä. Asiakasnäkökulmaa pohtivat aineiston osat ovat työntekijöiden tuottamaa tietoa, arvokasta kokemustietoa sinänsä. Kuvapuhelimen käyttökokemusten tarkastelu asiakas- tai verkostotoimijoiden näkökulmasta avaisi uusia, sekä työntekijöitä että palveluiden kehittäjiä ja käyttäjiä hyödyttäviä näkökulmia.

Aineistonkeruutapamme oli antoisa, mutta tuloksia analysoidessamme pohdimme aineiston tarjoamia näkökulmia joihin tarttua. Työntekijöiden ryhmäkeskustelussa tuotama kokemustieto on sekä yksilöllisiin kokemuksiin että esimerkiksi työyksikön kokemuksiin pohjautuvaa tietoa. Ryhmäkeskustelutilanteissa tieto rakentui ja erilaiset näkökulmat joko vahvistuivat keskustelussa tai jäivät suppeiksi riippuen siitä, kuinka ryhmä kyseiseen näkökulmaan tarttui. Tapola-Haapala (2015, 161) käsittelee kokemuksellisen tiedon tutkimisen ongelmia käytäntötutkimuksen epistemologisia lähtökohtia koskevassa artikkelissaan. Meidän tutkimuksemme ei ole käytäntötutkimusta sillä ymmärrettäessä tutkijan ja asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden toimijoiden yhteisprosessia tutkimuksen äärellä, mutta osaltaan aineistonkeruu voidaan tulkita käytäntötutkimusta mukailevaksi valitun aineistonkeruutavan mahdollistaessa vuoropuhelun työyhteisön sisällä ja tutkimusteemojen sisältäessä myös tulevaisuusnäkökulman palvelun kehittämisen kannalta. Käytäntötutkimuksen kontekstissa Tapola-Haapala pohtii kokemuksellisen tiedon mahdollisesti uusintavan ja vahvistavan stereotyyppisiä käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä tai ihmisryhmästä, mikäli joidenkin käytäntötutkimusprosessissa esille tulleiden näkemysten katsotaan olevan toisia vartenotettavampia. Samalla näkemyksillä voi olla myös käytännöllis-toiminnallisia seurauksia. Sillä, ketkä esittävät ajatuksiaan, on luonnollisesti suuri vaikutus siihen millaista tietoa ilmiöstä saatu kokemustieto on. Vähimmillään tämä kaikki asettaa Tapola-Haapalan mukaan hyvin tärkeäksi käytäntötutkimusprosessin refleктоimisen, kerätyn tiedon kontekstualisoimisen ja sen rajojan ja rajoitusten kriittisen tarkastelemisen. (Tapola-Haapala 2015.) Eri tavalla kootut ryh-

mät olisivat todennäköisesti tuottaneet erilaista kokemustietoa, keskustelut olisivat kenties edenneet eri tavalla ja sisältö olisi mahdollisesti painottunut toisin. Tämä ei ole aineistomme huonommuuden tai paremmuuden arviointia, vaan Tapola-Haapalan ajatuksia mukailevaa tutkimusprosessin ja sen tuottaman tiedon reflektointia. Pertti Alasuutari (2011, 153) toteaa yksilöhaastatteluiden ja ryhmäkeskusteluiden tuottavan eriluonteista aineistoa, mutta kyse ei ole siitä, että jompikumpi aineistonkeruu menetelmä olisi toistaan parempi ja antaisi kiinnostavampaa tai syvällisempää tietoa, vaan siitä millaisiin kysymyksiin aineiston tulkitsemisella yritetään saada vastauksia.

Työntekijät pohtivat keskusteluissa työryhmänsä ja organisaationsa toimintatapaa uuden työvälineen käyttöönotossa. Havaitimme, että valitsemamme aineistonkeruutapa tuotti laajasti tietoa työntekijöiden kokemuksesta palvelun kehittämisessä yleisemmälläkin tasolla kuin pelkästään kuvapuhelimen käyttöönoton yhteydessä. Meille tutkijoina muodostui aineistonkeruutilanteiden perusteella tunne, että yhteiselle kokemustenvaihdolle kuvapuhelintyöskentelystä oli työyhteisössä jostain syystä jäänyt vain vähän tilaa tai se oli ollut koordinoimatonta, vaikka vertaisuuden merkitys esimerkiksi teknologian käytön edistämiseksi työyhteisöissä (esim. Chang & Gutierrez 2007) on ainakin jossain määrin todettua. Yhteistä oli työntekijöiden näkemys siitä, että kehittämisen osalta tavoitteen ja kehittämisprosessin tulee olla selkeä jotta siihen sitoudutaan. Resurssiohjauksen tarve nousi esiin työntekijöiden todetessa, ettei varsinaista kehittämistyötä voida tehdä jo olemassa olevan työn ohessa ja lisäksi. Samanaikaisesti ryhmäkeskusteluissa puhuttiin myös ruohonjuuritason tiedosta, jolla tarkoitettiin käytännön asiakastyöstä kumpuavaa kokemustietoa, jonka hyödyntäminen kehittämisessä on välttämätöntä. Toiminnan kehittämisessä tärkeäksi nähtiin työntekijöiden kuuleminen suunnittelu- ja ideointivaiheessa, erityisesti niiden henkilöiden osalta, joiden työntekoon kehittäminen kohdistuu. Näin ollen sitoutuminen henkilökunnan osalta toteutuu vahvempana. Lähtökohtaisesti palveluita käyttävien, siis sekä työntekijöiden että asiakkaiden, mukanaolo sovellusten kehittämisessä ja arjen työskentelyyn juurruttamisessa on kriittinen tekijä onnistumisen kannalta (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 309; Zhang & Gutierrez 2007, 228).

Verkkoauttamisen tulevaisuudentrendejä ennustettaessa huomio kohdentuu valinnanmahdollisuuksiin ajan, auttajatahon ja työskentelymuodon suhteen. Työntekijät pohtivat palveluiden saatavuutta, niihin hakeutumisen vaivattomuutta ja toisaalta palveluiden järjestämisen organisointia työyksiköissä. Osaa verkkoauttamisen kehittäminen kiinnos-

ti selkeästi enemmän, osa suhtautui siihen varauksellisemmin. Yhteinen näkemys kuitenkin oli, ettei verkkoauttamisesta voida jättäytyä sivuun. Työntekijät käsittelivät myös henkilökohtaisia teknologian käytön arkikokemuksiaan, peilaten niitä työhön. Työntekijät jakoivat Kopomaan (2005) havainnon siitä, että lapset ja nuoret ovat vanhempiaan sitoutuneempia uuden viestintäteknologian kuten internetin ja kännyköiden käyttöön. He hakeutuvat matalammalla kynnyksellä puhelin- ja muun etäauttamisen piiriin. Yhteydenotot tapahtuvat yleisen elämäntavallisen ja -tyylitrendin muuttumisen myötä myöhemmin eli tyypillisesti ennen puoltayötä, joka on puhelinauttamisen sesonki. (mt., 126.) Tämän perusteella apua tulisi olla tarjolla arjen tietoteknologian välineillä ajankohdasta riippumatta. Välittömän palautteen voi toisaalta tulkita olevan myös joissain tilanteissa palveluun koukuttavaa ja asiakasta passivoivaa, mikäli ongelman työstäminen pitäytyy oiretta hoitavalla tasolla. Nämä ovat erilaisia näkökulmia verkkoauttamiseen, ja palveluiden kehittämisessä tulisikin ylläpitää monipuolista keskustelua parhaan mahdollisen lopputuloksen saamiseksi. Granholm (2016b) toisaalta tuo esille, että on tärkeää muistaa, ettei oleteta kaikkien nuorien valitsevan virtuaalista ulottuvuutta, mikä haastaa tulevaisuudessa palveluiden kehittämisen niin virtuaalisesti kuin muilla tavoin. Kilpeläinen (2016, 92) toteaaakin teknologiavälitteisyyden uhkakuvana olevan, että palvelut tuotetaan sen avulla kotiin ja sen ajatellaan korvaavan kaikki lähipalvelut. Teknologiavälitteisyys on hänen mukaan työväline, jonka käyttäminen vaatii professionaalista osaamista.

Sähköpostin tai netin välityksellä hakeudutaan synkronisoituun yhteydenpitoon, joka ei kuitenkaan välttämättä ole reaaliajassa tapahtuvaa. Virtuaaliympäristössä palvelun saatavuus helpottuu, kun auttaja on jatkuvasti läsnä ja joustavasti tavoitettavissa. Vaikka palvelun käyttäjä ei saisi vastausta heti, on hän joka tapauksessa tullut hyödyntäneeksi itselleen sopivaa ajankohtaa ja todennäköisesti on viestiä kirjoittaessaan työstänyt omaa asiaansa samalla. (Kopomaa 2005, 132, 138.) Posio (2016, 75–76) tuo esiin, että verkkovälitteisten palvelujen kehittäminen olisi tarpeen erityisesti vertaistuen mahdollistajana. Tämä mahdollistaisi, että samassa elämäntilanteessa olevat voisivat tutustua vertaisiinsa ja jakaa kokemuksiaan luottamuksellisessa ympäristössä ja sen kautta saada sosiaalista tukea. Verkkovälitteisessä ryhmässä jäsenet saisivat toisiltaan neuvoja ja apua vuorokauden ajasta riippumatta, toisin kuin julkisen sektorin palveluissa yleensä.

Ei- kasvokkaiset puhelinauttamiset ja muun sähköisen viestinnän avulla toteutetut psykososiaalisen keskustelun ja auttamisen muodot ovat suurelta osin puuttuneet kunnalli-

selta sektorilta. Valtakunnallisesti verkostoitunutta etäauttamispalvelutoimintaa ei ole ollut, mutta paikallisesti kolmannella sektorilla ja kirkolla on ollut toteutuneessa yhteistyössä oma merkittävä roolinsa. Sähköinen etäauttaminen antaa mahdollisuuden tuoda keskusteltavaksi asioita, jotka ovat aiemmin jostain syystä jääneet pois. Tämän seurauksena arkaluontoisiksi koetut asiat ovat tulleet enemmän esille kuin tavanomaisilla vastaanotoilla ja tapaamisissa. Auttajaorganisaatioiden esitteet, julisteet ja muut mainokset kertovat osaltaan kehittyvästä sosiaalityön ja palvelukulttuurin sekä auttamisen ja tuen muodosta. Digitaalisen palvelukulttuurin visualisointi, joka liittyy markkinointiin ja puhelin- ja nettiauttamisen toimintakentän imagoon, tekee tuloaan. (Kopomaa 2005, 136–138.) Tämä laajentaa entisestään osaamisodotuksia työelämässä. Toisaalta sosiaalipalveluissakin tapahtuva visualisointi ja toisenlainen julkisuuskuvan luominen voivat lisätä myönteisiä mielikuvia avun hakemisesta, varjopuolena on puolestaan sosiaalisten ongelmien viihteistyminen (mm. Burrows & Nettleton 2002, 266) toivon ja epätoivon tarinoiden ollessa julkisesti nähtäväksi asetettuina.

Uudet auttamisen käytännöt ja tavat tuottavat uutta käsitteistöä ja tietoyhteiskuntasanaa. Yhteydenpitoa on kuvattu esimerkiksi virtuaaliolkapääksi. Etätyöskentely murtaa auttamiskontaktien perinteitä, työtapoja ja toimintamuotoja laajemmin. Nettiauttaminen on menetelmiltään kehittyvä psykososiaalisen työn ja auttamisen muoto, jossa työskentelytapoihin lukeutuvat esimerkiksi elämänhistoriakartoitukset, kirjeenvaihto ja online-kommunikaatio. (Kopomaa 2005, 137–138.) Toisaalta nettiauttaminen avaa uusia mahdollisuuksia, mutta samalla se myös sulkee joitakin vaihtoehtoja pois. Onnismaa (2007, 27) käyttää käsitettä ovenkahvakysymykset kuvaamaan tilannetta, jossa ohjattava ottaa hänelle tärkeimmän asian puheeksi vasta poistuessaan, käsi jo ovenrivalla. Virtuaalisesti toimittaessa näitä fyysisiin tiloihin saapumiseen ja poistumiseen liittyviä, epävirallisia kohtaamisen hetkiä ei liity, vaan auttamiseen varattu aika alkaa napin painalluksella ja myös päättyy siten. Asiakastyöhön käytettävän ajan täsmällisyys on sinänsä hyvä ja perusteltu asia ja arkipäivää myös perinteisissä toimistotapaamisissa, mutta sosiaalityössä kohdattavien moniulotteisten ja usein pitkällä aikavälillä muodostuneiden ongelmien kertomisen kannalta tämä tehokkaan ajankäytön mielikuvaa vahvistava toimintatapa voi olla myös haaste. Teknologiavälitteiseen kohtaamiseen muodostuva odotusarvo ja vuorovaikutuksellisten tekijöiden havainnointi ja näiden purkaminen ja reagointi asettavat työntekijälle toisenlaisia osaamispaineita kuin perinteiset kohtaamisen tavat.

Asiakastyön dialogisuutta voidaan edistää pyrkimällä tavoittamaan yhteisen tietämyksen aluetta ja ennen kaikkea asettumalla suhteeseen toisen kanssa. Erilaisten sosiaali- ja terveysalan asiakastyön työmenetelmien kehittämisessä on haluttu suunnata katse voimavaroihin, kieleen ja vuorovaikutussuhteeseen sen sijaan, että ihmisten ongelmia tarkasteltaisiin yksilöpsykologisina kysymyksinä ja ongelmina. Kuitenkin erilaisten metodien tekninen käyttö voi esineellistää ihmisen ja sulkea pois inhimillisen tietoisuuden kommunikaatioon hakeutuvan dialogisen luonteen. Jokaista työmenetelmää voidaan käyttää asiantuntijakeskeisesti, asiakaskeskeisesti tai dialogisesti. Ratkaisevaksi muodostuu, kuinka lähestytään asiakasta ja hänen läheisiään sekä kuinka tietoa muodostetaan tilanteessa. Dialogisessa suhteessa ihminen nähdään jatkuvasti muuttuvana tietoisena toimijana. Häntä ei voi eikä ole syytä ottaa niin sanotusti haltuun yhdelläkään metodilla tai asiantuntijaselityksellä, vaan hänen kanssaan voidaan ainoastaan asettua suhteeseen, jossa yhteisten oivallusten syntyminen on mahdollista. (Mönkkönen 2007, 96–97.) Mikäli tekniikan toimivuus on haaste, johon työntekijä tai asiakas joutuu koko tapaamisen ajan kiinnittämään huomiota, rikkoo se mahdollisuutta suhteeseen asettumiselle. Tekniikan toimivuus on siis käsityksemme mukaan ehto työskentelyssä syntyvälle suhteelle ja dialogisuuden saavuttamiselle. Jo saavutettu luottamuksellinen suhde kestää jonkin verran epävarmuutta ja häirintää, jota tekniikan toimimattomuus aiheuttaa, mutta psykososiaalisen työskentelyn mahdollistumiseksi ne eivät voi olla jatkuvia ongelmia. Se, kenen asia on tämä tekniikkaan liittyvä haaste ratkaista, on vaikea määrittää.

Sosiaalityöntekijän ammattitaidossa on olennaista asiakkaan ja työntekijän kohdatessa tapahtuva vuorovaikutuksellisten käytäntöjen maailman ymmärtäminen. Tämän vuorovaikutuksellisen maailman konkretisoiminen on vaikeaa, koska kyse ei ole yksilöllisten tietojen, valmiuksien ja ominaisuuksien näkökulmasta arvioitavaksi taidoksi määrittyvästä asiasta. Vuorovaikutus on kahden tai useamman osapuolen yhteistuotosta ja siten moniulotteisempi asia kuin yksilöllisesti tiedetyt tai osatut asiat. (Jokinen ym. 2000, 15.) Työntekijöiden kokemuksia analysoidessamme havaitsimme tähän vuorovaikutuksellisen maailman kenttään liittyvän konkretisoinnin haasteen. Työntekijät kuvasivat kokemuksiaan kuvapuhelimen välityksellä toteutuneesta vuorovaikutuksesta käyttämällä ilmaisuja kuten ”näkee tunnelmia” ja ”aistii”. Samalla he kuvasivat positiivista yllättymistään miten ”luonnollista” kohtaaminen olikaan kuvapuhelimen välityksellä. Vaikuttaa siltä, että kuvapuhelimen välityksellä työskenneltäessä pystytään tavoittamaan myös niitä intuitioon ja hiljaiseen tietoon liittyviä arviointeja asiakassuhteesta silloin, kun tekniset haasteet eivät työskentelyyn vaikuta. Sitä, missä määrin tähän vaikuttaa esi-

merkiksi työntekijän työkokemus tai asiakassuhteen kesto, ei tämän tutkimuksen yhteydessä voida arvioida.

Tutkimuksen toteuttamisen aikana sivusimme useita tutkimuksellisesti kiinnostavia teemoja. Näitä jatkotutkimusaiheita kumpusi sekä uuden työvälineen käyttöön sosiaalialan työyhteisössä liittyen että varsinaisiin asiakastyön tilanteisiin liittyen. Kiinnostavaa olisi tutkia osallistuvan havainnoinnin tai videomateriaalin kautta, mitä konkreettisesti kuvapuhelimella toteutuvissa asiakastyön tilanteissa tapahtuu. Myös pidempi kuvapuhelimella toteutuvan asiakasprosessin seuraaminen vuorovaikutuksen näkökulmasta olisi kiinnostavaa. Samalla tavalla kiinnostavaa olisi tutkia työntekijän käyttöönottamia vuorovaikutusta tukevia keinoja teknologiavälitteisessä työskentelyssä, ja näiden kehittymistä osaamisen kasvaessa. Koska suhtautuminen teknologiavälitteisen auttamistyön soveltuvuuteen sosiaalialalla ei ole täysin mutkatonta, myös työyhteisöissä käytävien diskurssien analysointi teknologian ja hyvien sosiaalialan työkäytäntöjen näkökulmasta avaisi lisää keskustelua teknologiavälitteisen sosiaalialan työn eettisyydelle. Palvelujen vaikuttavuudesta ja erilaisista ilmiöistä tuotettava tieto on tarpeellista, sillä nopeasti muuttuva toimintaympäristö ja laajat toimijaverkostot ovat vaikeita tiedonkulun kannalta. Kertyneen tiedon tarkastelu suhteessa toimintayhteyksiin tuottaa sellaista tietämystä, joka auttaa niin ammatillista työnkehittämistä kuin palvelujen resursointia ja suunnittelua erilaisissa organisaatioissa. Nykyinen yksilökeskeinen sosiaalityö kaipaa uusia vaihtoehtoja, joissa voisi työskennellä samanaikaisesti laajempien ihmisryhmien kanssa ja saada toiminnastaan vaikuttavampaa. Tällainen työ edellyttää yhteistyötä alan järjestöjen kanssa, oman toiminnan yhteisöllisten tavoitteiden ja menetelmien kehittämistä sekä uudenlaisen nettisosiaalityön rakentamista. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden mukana oleminen toiminnan kehittämisessä on tärkeää. (Hussi 2005, 145; Pohjola 2015, 31.)

Tutkimuksen tekeminen on prosessi. Alustavan tutkimusaiheen, idean, jalostaminen toteuttamiskelpoiseksi tutkimussuunnitelmaksi ja siitä eteenpäin tutkimuksen toteuttamiseksi ja raportoinniksi, vaatii perehtymistä, pysähtymistä ja välillä ryntäilyäkin. Haverinen (2005) toteaa hyvin toimivan käytäntötutkimussuhteen olevan vastavuoroinen: käytäntö nostaa esiin tutkimustarpeita, testaa ja kyseenalaistaa tutkimusta ja tutkimus puolestaan tukee kenttätöitä ja koulutusta sekä haastaa ja kyseenalaistaa toimintamalleja ja tiedonmuodostusta. Dialoginen suhde sosiaalityön kentän ja tutkimuksen välillä on sensitiivinen, kun tutkimus voi myös tuoda kriittistä palautetta. Näissä tilanteissa tutki-

mus enemmänkin haastaa ja kyseenalaistaa, kuin tukee tai legitimoii sosiaalityötä. Tällainen suhde on kuitenkin välttämätön sosiaalityön itsereflektion ja kysymyksenasettelun kehittämisen kannalta. (Haverinen 2005, 118.)

Aineistossa tuli esiin kuvapuhelimen vaikutus vuorovaikutustilanteeseen sosiaalista tukea välittävässä työskentelyssä. Työntekijät kuvasivat vuorovaikutuksen parhaimmillaan olevan intensiivistä ja paremmin arkeen kiinnittyvää kuin muussa avotyöskentelyssä. Haasteena näyttäytyi erityisesti tekniikan toimimattomuus mutta osin myös työntekijöiden huoli kuvapuhelimen välityksellä tapahtuvan työskentelyn soveltuvuudesta omaan työhönsä. Työntekijät näkivät verkkopalveluiden kehittämisen osana yhteiskunnallista kehitystä, ja näkivät sen myös ensi- ja turvakodin palveluiden kannalta olennaisena. Aineisto tuottaa kuvaa sekä työntekijöiden että asiakkaiden vaihtelevista taidoista teknologian hyödyntämisen suhteen. Olennaiseksi aineiston perusteella tuleekin valinnan mahdollisuus: mikäli teknologiavälitteinen palvelu on ainoa vaihtoehto tuen saamiseksi, sulkee se joitakin käyttäjiä ja mahdollisesti myös työntekijöitä pois tästä työskentelystä. Toisaalta sekä työntekijän, että asiakkaan ollessa motivoituneita ja omatessa kiinnostuksen kuvapuhelimen hyödyntämiseen, voi työskentelysuhde tuottaa sosiaalista tukea.

Oma suhtautumisemme tutkittavaan ilmiöön on vaihdellut. Katja on opiskellut myös informaatioteknologiaan liittyviä opintoja, ja ollut niiden kautta läheisemmin tekemisissä teknologiavälitteisten ja -avusteisten palveluiden kanssa. Molemmilla oleva asiakastyön kokemus on saanut pohtimaan vuorovaikutustilanteita ja niiden toimivuutta kuvapuhelimella. Aineistonkeruutapa tuotti runsaasti materiaalia, ja avasi silmiä palveluiden kehittämisen käytännölle rakenteellisella tasolla työyhteisössä. Aineistonkeruun jälkeen meillä oli vahvat näkemykset aineistosta, jota osin jouduimme analyysin edetessä purkamaan. Olemme käsitelleet tutkijan vastuuta tiedon tuottajana ja sosiaalityön tietopohjan vahvistajana koko tutkimusprosessin ajan. Emme ole halunneet tässä tutkimuksessa vahvistaa erojen politiikkaa määrittelemällä, mihin sosiaalityön tilanteisiin teknologiavälitteinen työskentely sopii tai mihin se ei sovi. Kannustamme rohkeaan tilannekohtaiseen arviointiin yhdessä asiakkaan kanssa, huomioiden tekijöitä joita olemme tulossiossa käsitelleet. Positiivinen vallankäyttö, johon sosiaalityöntekijöillä yhteiskuntatieteilijöinä on osaamista ja mahdollisuus, on näkemyksemme mukaan väline digitaalisen kuilun kaventamiseen.

Reflektiivinen työskentelytapa tutkimusprosessin aikana on koskenut sekä itse tutkimuksen tekoa, tutkittavaa ilmiötä että omaa oppimista – kahdenkeskiset pohdinnat ovat vieneet prosessia eteenpäin ja olleet ratkaisevia käsissä olevien valintojen suhteen. Sosiaalityössäkin omien ammatillisten käytänteiden auki purkaminen ja arviointi ovat tärkeitä niin asiakkaiden saaman palvelun laadun kuin myös yksilön ja työyhteisön oppimisen sekä tiedontuotannon näkökulmasta (Yliruka 2005, 124). Olemme havainneet ajattelutapojemme eroa, ja pyrkineet hyödyntämään tämän myös tutkimuksessa. Siinä, missä toisen tapa jäsentää tutkimusta on arkityön käytännöistä lähtevää, tarkastelee toinen puolestaan rakenteellisia ja yhteisöllisiä tasoja. Näiden yhdistyessä kirjoittamisen laajuus lähtee kasvamaan, ja tarvitaan tutkimuskysymysten ääreen pysähtymistä. Lukijan kannalta toivomme siinä onnistuneemme.

Lähteet

- Aaltio, Iris & Puusa, Anu 2011: Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa: Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) 2011: Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto, 153–166.
- Aalto, Lea & Karhu, Hannele 2016: Ikkuna maailmaan: Ikääntyneiden kuvapuhelinpalvelut kotona asumisen tukena. Pro gradu. Lapin yliopisto. Rovaniemi. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201603081053>. Viitattu 14.8.2016.
- Aalto, Tuija & Uusisaari, Marylka Yoe 2009: Nettielämää. Sosiaalisen median maailmat. Jyväskylä: BTJ Kustannus.
- Aho, Päivi 1999: Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalityöntekijäin liitto ry. WSOY. Porvoo.
- Alasuutari, Pertti 2011: Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino. Tampere. 4. uudistettu painos. 1.painos 1993.
- Arnkil, Tom Erik, Seikkula, Jaakko & Eriksson, Esa 2001: Avoimet dialogit ja ennakointidialogit. Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Yhteiskuntapolitiikka 2001 (2) vol. 66. 97–110.
- Bauman, Zygmunt (suom. Vainonen Jyrki) 2002: Notkea moderni. Vastapaino. Tampere.
- Burrows, Roger & Nettleton, Sarah 2002: Reflexive modernization and wired self-help. Teoksessa Renninger, Ann K. & Shumar, Wesley (eds.) 2002: Building virtual communities. Learning and change in cyberspace. Cambridge University Press. 249–268
- Castells, Manuel & Himanen, Pekka 2001: Suomen tietoyhteiskuntamalli. Helsinki: Sitra ja WSOY.
- Cohen, Sheldon, Gottlieb, Benjamin H.. & Underwood Lynn G 2000: Social relationships and health. Teoksessa Cohen, Sheldon, Underwood, Lynn G. & Gottlieb, Benjamin H. (edited) 2000: Social support measurement and intervention. A guide for health and social scientists. Oxford University Press. 3–28.
- Davidson, Ann Locke & Schofield, Janet Ward 2002: Female voices in virtual reality. Draving young girls into an online world. Teoksessa Renninger, Ann K. & Shumar, Wesley (eds.) 2002: Building virtual communities. Learning and change in cyberspace. Cambridge University Press. 34–59.
- Doupi, Persephoni & Hyppönen, Hannele & Hämäläinen, Päivi & Kärki, Jarmo & Meltti, Tero 2006: Katoaako sosiaali- ja terveydenhuolto eUtopiaan? Teoksessa: Vuorenkoski, Lauri & Konttinen, Mauno & Sinkkonen, Minna (toim.) 2006: Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti 2007. Stakesin työpapereita 30/2006. Helsinki: Stakes. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76184/T30-2006-VERKKO.pdf?sequence=1>. Viitattu 11.11.2015.
- Ensi- ja turvakotien liitto. www.ensijaturvakotienliitto.fi Viitattu 17.10.2015.
- Eräsaari, Risto 2007: Konteksti. Teoksessa: Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.) 2007: Tapaustutkimuksen taito. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki, 149–170.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2001: Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2001: Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalle. PS-Kustannus. Jyväskylä, 24–42.

- Filppa, Virpi & Hietanen, Suvi (toim.), Hedemäki, Tuija & Kokkonen, Tuula & Malinen, Jaana & Niskala, Asta & Näkkäläjärvi, Anne & Ruotsala, Pauli 2013: Sosiaali- ja terveystalouden viidakossa - Yhdessä oppien, yhteisesti kehittämällä. Teoksessa: Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) 2013: Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 459–478.
- Granfelt, Riitta 1996: Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa: Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli 1996: Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 175–227. 2. uudistettu painos. 1. painos 1993.
- Granhölm, Camilla 2016a: Social work in digital transfer - blending services for the next generation. Mathilda Wrede Institute Research Reports 1/2016. Helsinki.
- Granhölm, Camilla 2016b: Blended Lives: ICT talk among vulnerable young people in Finland. Teoksessa: Granhölm, Camilla 2016: Social work in digital transfer - blending services for the next generation. Mathilda Wrede Institute Research Reports 1/2016. Helsinki, 130–152.
- Hakkarainen, Pekka 2004: Sosiaalisten ongelmien määrittely - sosiaalisen konstruktio- nismien näkökulma sosiaalisiin ongelmiin. Teoksessa: Kantola, Ismo & Koskinen, Keijo & Räsänen, Pekka (toim.) 2004: Sosiologia karttalehtiä. Vastapaino. Tampere, 253–266.
- Hakulinen, Tuovi & Savela, Annamari 2000: Kuvapuhelin tulkkipalvelun tukena tulevaisuudessa -argumentoiva Delfoi-tutkimus kuvapuhelimen kokeilusta kuu- lovammaisten tulkkipalveluissa. ESR-julkaisu 81/00. Helsinki.
- Halabuza, Donald 2014: Guidelines for social worker's use of social networking web- sites. Journal of social work values & ethics. Spring 2014, vol. 11. No. 1. 23–30.
- Hastrup, Arja & Fagerlund-Jalokinos, Susanna & Hakulinen, Tuovi & Halme, Nina & Heino, Tarja & Hietanen-Peltola, Marke & Kivimäki, Hanne & Mölläri, Kaisa & Perälä, Marja-Leena & Saaristo, Vesa & Wiss, Kirsi 2016: Lasten ja perheiden palvelut. Teoksessa: Peruspalvelujen tila -raportti 2016, osa II- Kuntatalouden ja -hallinnon neuvottelukunta. Valtiovarainministeriön jul- kaisu 9/2016. Helsinki, 85–104.
<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74865/Peruspalvelujen%20tila%20-raportti%202016.pdf?sequence=1#page=85>. Viitattu 28.8.2016.
- Haveri, Arto & Suikkanen, Asko 2003: Onko Lapilla alueena tulevaisuutta? Teoksessa: Linjakumpu, Aini & Suopajarvi, Leena (toim.) 2003: Sellainen seutu ja sel- lainen maa. Erot, vastarinta ja uuden politiikan vaatimus Lapissa. Lapin yli- opiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityk- siä 44. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi, 171–194.
- Haverinen, Riitta 2005: Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Teoksessa Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Nylund, Mari- anne & Hoikkala, Susanna (toim.) 2005: Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-Kustannus: Helsinki, 99–123.
- Hurtig, Johanna 2010: Ajattelu ilmiöiden lukemisen taitona. Teoksessa: Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja & Uljas-Rautio, Katriina (toim.) 2010: Ajattele itse! Tut- kimuksen lukutaidon perusteet. PS-Kustannus. Jyväskylä, 12–43.
- Hussi, Taina 2005: Sosiaalinen raportointi kokemustiedon käsitteellistäjänä. Teoksessa Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Nylund, Marianne & Hoikka- la, Susanna (toim.) 2005: Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia- Kustannus. Helsinki, 144–158.

- Hyväri, Susanna 2005: Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2005: Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere. 214–235.
- Inkinen, Tommi 2006: Alueellinen näkökulma pirkanmaalaisten tietoyhteiskuntaan. Teoksessa: Inkinen, Tommi & Jauhiainen, Jussi S. (toim.) 2006: Tietoyhteiskunnan maantiede. Gaudeamus Kirja Oy. Helsinki, 209–226.
- Jokinen, Arja, Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl 2000: Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) 2000: Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. no. Tampere, 15–33.
- Juhila, Kirsi 2002: Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa: Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) 2002: Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän Yliopisto. Jyväskylä, 11–19.
- Juhila, Kirsi 2004: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Janus vol. 12 (2) 2004. 155–183.
- Kangasluoma, Elina 2014: Intuitio psykososiaalisessa sosiaalityössä. Teoksessa: Toikko, Timo (toim.) 2014: Sosiaalityön menetelmien jäljillä. Anja Mäntylän rahasto. Seinäjoki, 13–52.
- Kemppainen, Tarja & Ojaniemi, Pekka 2012: Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) 2012: Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 43–64.
- Kemppainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu 2010: Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapissa. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Lapin sosiaalityön kehittämissyksikkö. Julkaisuja 32. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi.
- Kilpeläinen, Arja 2016: Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. Acta Universitatis Lapponiensis 316. Lapin yliopisto. Rovaniemi. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-879-4>. Viitattu 30.4.2016.
- Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja 2012: Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) 2012: Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 303–322.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka 2010: e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) 2010: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-Kustannus. Jyväskylä, 271–290.
- Kopomaa, Timo 2005: Etäauttaminen, kolmas sektori ja tietoyhteiskunta. Teoksessa: Kopomaa, Timo & Meltti, Tero (toim.) 2005: Kaupunkisosiaalityötä paikan- tamassa. Yliopistopaino. Helsinki, 123–156.
- Koppa. Jyväskylän yliopisto 2016: Menetelmäpolkuja humanisteille. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmäpolkuja/menetelmäpolku/tieteenfilosofiset-suuntaukset/sosiaalinen-konstruktionismi>. Viitattu 1.3.2016.
- Korteniemi, Pertti & Kotiranta, Tuija & Kivipelto, Minna 2012: Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) 2012: Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 89–115.

- Kumpusalo, Esko 1991: Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Sosiaali- ja terveyshallitus. Raportteja 8/1991. VAPK-Kustannus. Helsinki.
- Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni 2010: Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa: Ruusu vuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010: Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 446–459.
- Kääriäinen, Aino 2005: Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa: Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) 2005: Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 159–171.
- Kääriäinen, Aino & Julkunen, Ilse & Virokannas, Elina 2015: Tiedonmuodostus, käytännöt ja heikkojen signaalien kuuleminen. Janus vol.23 (2) 2015. 145–149.
- Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) 2013: Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino. Tampere.
- Laitinen, Merja 2010: Kontekstin ja teorian hahmottamisen taito. Teoksessa: Teoksessa: Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja & Uljas-Rautio, Katriina (toim.) 2010: Ajattele itse! Tutkimuksen lukutaidon perusteet. PS-Kustannus. Jyväskylä, 44–70.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010: Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki, 309–320.
- Laitinen, Merja & Väyrynen Sanna 2011: Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin 2011 (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. PS-kustannus, Jyväskylä, 163–187.
- Lakey, Brian & Cohen, Sheldon 2000: Social support theory and measurement. Teoksessa Cohen, Sheldon, Underwood, Lynn G. & Gottlieb, Benjamin H. (edited) 2000: Social support measurement and intervention. A guide for health and social scientists. Oxford University Press. 29–52.
- Lapin ensi- ja turvakoti ry:n Visioverkko-hankkeen loppuraportti 2013.
- Lapin ensi- ja turvakoti ry:n Visioverkko-hankesuunnitelma vuosille 2011-2013.
- Lehtinen, Vilma 2013: Tieto- ja viestintäteknologioiden kehittäminen ja sosiaalitieteelliset kenttätutkimusmenetelmät. Myrskyinen rakkaustarina. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) 2013: Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino. Tampere. 327–340.
- Leinonen, Piritta & Järvelä, Sanna & Häkkinen, Päivi 2006: Yhteisöllinen oppiminen ja tietoisuustyökalut hajautetun tiimityön kontekstissa. Teoksessa: Toiviainen, Hanna & Hänninen, Hannu (toim.) 2006: Rajanylitykset työssä. Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. PS-Kustannus. Juva, 139–162.
- Liukkonen, Jarmo & Jaakkola, Timo & Katja, Jukka 2006: Taitolajina työ. Johtaminen ja sisäinen motivaatio. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Martin, Pia 2016: Lapin ensi- ja turvakoti. Sähköpostiviesti 22.8.2016.
- Melander Wikman, Anita 2008: Ageing well -Mobile ICT as a tool for empowerment of elderly people in home health care and rehabilitation. Luleå University of Technology.
<http://pure.ltu.se/portal/files/2172555/LTU-DT-0844-SE.pdf>. Viitattu 11.11.2015.
- Metteri, Anna & Haukka-Wacklin, Tuula 2004: Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa: Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa, Ilpo (toim.) 2004: Kuntoutus

- kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki, 53–68.
- Metteri, Anna & Hotari, Kaisa-Elina 2011: Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa: Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) 2011: Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. PS-kustannus. Jyväskylä, 67–92.
- Mikkola, Leena 2006: Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Miller, Edward Alan 2011: The continuing need to investigate the nature and content of teleconsultation communication using interaction analysis techniques. *Telemed Telecare* March 2011 vol. 17 no 2. 55–64.
<http://jtt.sagepub.com/content/17/2/55.full>. Viitattu 17.11.2015
- Munnukka, Terttu & Kiikkala, Irma & Valkama, Katri 2005: Vertaiset verkossa – nettiäidit virtuaalihiiekkalaatikolla. Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2005: Vapaaehtoistoiminta. Vastapaino. Tampere, 236–254.
- Mönkkönen Kaarina 2007: Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita: Helsinki.
- National Association of Social Workers (NASW) & Association of Social Work Boards (ASWB) 2005: Standards for Technology and Social Work Practice.
<http://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWTechnologyStandards.pdf>. Viitattu 28.8.2016.
- Nevala, Nina 2014: Esteettömyys. Teoksessa: Leikas, Jaana (toim.) 2014: Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto. Tutkimuksia 2. Helsinki, 143–152.
- Niemelä, Pauli 2011: Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa: Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) 2011: Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä, 13–43.
- Niermeyer, Rainer & Seyffert, Manuel 2004: Motivaatio. Oy Rastor Ab. Helsinki. 1.painos 2002.
- Nikander, Pirjo 2010: Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa: Ruusuvoori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010: Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 432–445.
- Nikunlassi, Yrjö 2008: Sosiaalitoimen verkkoneuvonta. Viranomaisen neuvontavelvollisuus, henkilötietojen käsittely ja käytännön toteutus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi.
- Nummenmaa Minna 2012: Etäopetus tarjoaa monia mahdollisuuksia oppimiseen ja opetukseen. Teoksessa: Kankaanranta, Marja, Mikkonen, Inka & Vähähyyppä, Kaisa (toim.) 2012: Tutkittua tietoa oppimisympäristöistä. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö opetuksessa. Opetushallitus. Oppaat ja käsikirjat 2012:13. 20–33.
http://www.oph.fi/download/147821_Tutkittua_tietoa_oppimisymparistoista.pdf#page=20. Viitattu 7.1.2016.
- Nurmi, Heli 2006: Voimaantumisen verkkovuorovaikutukseen. Teoksessa: Eteläpelto, Anneli & Onnismaa, Jussi (toim.) 2006: Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura. 218–240.
- Ojuri, Auli & Laitinen, Merja 2015: Turvakoti työnä. Selvitys Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten turvakotityön sisällöstä ja vaikutuksista. http://www.ejulkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/turvakoti_tyona/. Viitattu 4.11.2015.
- Onnismaa, Jussi 2007: Ohjaus ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Gaudemus. Helsinki.
- Payne, Malcolm & Askeland, Gurid Aga 2008: Globalization and International Social Work: Postmodern Change and Challenge. Ashgate Publishing Group.

- <http://site.ebrary.com.ezproxy.ulapland.fi/lib/ulapland/reader.action?docID=10224486>. Viitattu 18.11.2015.
- Perron, Brian E., Taylor, Harry O., Glass, Joseph E. & Margerum-Leys, Jon 2010: Information and Communication Technologies in Social Work. *Adv Soc Work*. 2010 SPRING; 11 (2): 67–81.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3117433/>. Viitattu 16.11.2015.
- Peteri, Satu 2014: Information Technology and Social Work Practice: Examples of Experiences from Social Work Practice Training. Teoksessa: Kilpeläinen, Arja & Pääkkönen, Kirsi (toim.) 2014: eCompetence for Social Work. Publications in the social sciences. B, Research reports 64. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 73–82. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-758-2>. Viitattu 30.4.2016.
- Pohjola, Anneli 2003: Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa: Pohjola, Anneli (toim.) 2003: Eettisesti kestävä sosiaalityöntutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 53–67.
- Pohjola, Anneli 2015: Yhteisöt ja yhteisöllisyys monimuotoisena ilmiönä. Teoksessa: Väyrynen, Sanna & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Ojaniemi, Pekka (toim.) 2015: Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global, 15–34.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2010: Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) 2010: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-Kustannus. Jyväskylä, 9–20.
- Posio, Pauliina 2016: Sosiaalista tukea? Verkkoympäristöt pienten lasten äitien arjen tukena. Pro gradu. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
<http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62425/Posio.Pauliina.pdf?sequence=2>. Viitattu 14.8.2016
- Puusa, Anu 2011a: Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa: Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) 2011: Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto. Vantaa, 73–87.
- Puusa, Anu 2011b: Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa: Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) 2011: Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto. Vantaa, 114–125.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2011: Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa: Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) 2011: Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto. Vantaa, 47–57.
- Puroila, Anna-Maija 2010: Vuorovaikutuksen lukutaito. Teoksessa: Teoksessa: Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja & Uljas-Rautio, Katriina (toim.) 2010: Ajattele itse! Tutkimuksen lukutaidon perusteet. PS-Kustannus. Jyväskylä, 121–148.
- Pyöriä, Pasi 2006: Hajautetun työn visio ja työelämän arki. Teoksessa: Inkinen, Tommi & Jauhiainen, Jussi S. (toim.) 2006: Tietoyhteiskunnan maantiede. Gaudemus Kirja Oy. Helsinki, 227–250.
- Pöntinen, Seppo 2004: Sosiologian tutkimusmenetelmiä. Teoksessa: Kantola, Ismo, Koskinen, Keijo & Räsänen, Pekka (toim.) 2004: Sosiologia karttataktiikka. Vastapaino. Tampere, 71–91.
- Pösö, Tarja 2000: Kun auttamistyö keskustellaan ja tutkimustulokset tiivistetään. Teoksessa: Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) 2000: Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Tampere, 267–276.

- Rahikka, Anne 2015: Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Minna Sillanpään Säätiö. Julkaisusarja A:12. Vantaa. 2. uudistettu painos. 1.painos 2013. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2013:16. Helsinki.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina 2011: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa: Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) 2011: Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä. 235–255.
- Raunio, Kyösti 2011: Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa: Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) 2011: Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä. 117–138.
- Reamer, Fredric G. 2013: Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*. Volume 58, number 2. 163–172.
- Romakkaniemi, Marjo & Väyrynen, Sanna 2011: Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kokemuksia psykososiaalisesta kuntoutuksesta. Teoksessa: Järvikoski, Aila & Lindh, Jari & Suikkanen, Asko (toim.) 2011: Kuntoutus muutoksessa. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 135–151.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005: Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) 2005: Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Osuuskunta Vastapaino. Tampere, 22–56.
- Ruusuvuori, Johanna 2010: Vuorovaikutus ja valta haastattelussa - keskusteluanalyttinen näkökulma. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010: Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 269–299.
- Salo-Laaka, Marja & Sankala, Jukka 2007: Informaatioteknologia: Sosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuus? Teoksessa: Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2007: Tutkiva sosiaalityö. Näkökulmia tulevaisuuteen ja innovaatioihin. Talentia-lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura. 42–47.
- Seikkula & Arnkil 2009: Dialoginen verkostotyö. 1.painos 2005. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Strom-Gottfried, Kimberly & Thomas, Mary Shannon & Anderson, Hillary 2014: Social work and social media: reconciling ethical standards and emerging technologies. *Journal of Social Work Values and Ethics*. Volume 11, Number 1 (2014). 54–65.
- Strömberg-Jakka, Minna 2010: Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan? Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) 2010: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-Kustannus: Jyväskylä, 131–155.
- Suoninen, Eero 2000: 'Tanssilajit ja -tyylit' asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) 2000: Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Tampere, 67–104.
- Sälevä, Tanja 2015: Lapin ensi- ja turvakoti. Sähköpostiviesti 26.11.2015.
- Tapola-Haapala, Maria 2015: Sosiaalityön käytäntötutkimuksen epistemologiset lähtökohdat - kriittinen luenta. *Janus* vol. 23 (2) 2015. 150–174.
- Tilastokeskus 2016. Maakuntien pinta-ala, väestö ja bruttokansantuote. http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#bruttokansantuote. Viitattu 20.5.2016.
- Toikko, Timo 2000: Psykososiaalinen lähestymistapa sosiaalityössä. Teoksessa: Nurminen, Eija (toim.) 2000: Sosiaalityö ristipaineissa. Palmenia-kustannus. Helsinki, 108–125.

- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Turtiainen, Riikka & Östman, Sari 2013: Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa: Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) 2013: Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino. Tampere, 49–67.
- Valtonen, Anu 2005: Ryhmäkeskustelut - Millainen Metodi? Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) 2005: Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Osuuskunta Vastapaino. Tampere, 223–241.
- Valtonen, Anu 2011: Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmetodina. Teoksessa: Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) 2011: Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto. 88–101.
- Vanhanen, Emma 2011: Vertaistuki verkkokeskustelussa –neuvottelevaa tukea ja autoritääristä auttamista. Janus vol. 11 (1) 2011. 36–51.
- Veijola, Soile 2003: Akateeminen luottamus. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.) 2003: Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisen julkaisuja C. Työpapereita 47. Lapin yliopisto. Rovaniemi. 13–22.
- Vesterinen, Riitta 2010: Etäkuntoutus -mahdollisuus kuntoutua kotona kaksisuuntaisen videoyhteyden avulla. Käytettävyystutkimus Innokusti - hankkeessa. Fysioterapian pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/25732/URN:NBN:fi:juu-201012223215.pdf?sequence=1>. Viitattu 13.11.2015.
- Vesterinen, Riitta & Niemelä, Anna-Liisa 2009: Virtuaalikuntoutus -kotikuntoutuksen uusi työväline? Teoksessa: Engström, Yrjö, Niemelä, Anna-Liisa, Nummijoki, Jaana & Nyman, Juha (toim.) 2009: Lupaava kotihoito. Uusia toimintamalleja vanhustyöhön. Jyväskylä. PS-Kustannus, 201–216.
- Viherä, Marja-Liisa 2014: Ikääntyminen tulevaisuuden tietoyhteiskunnassa. Teoksessa: Leikas, Jaana (toim.) 2014: Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto. Tutkimuksia 2. Helsinki, 83–100.
- Väisänen, Leena & Niemelä, Mika & Suua, Pirkko 2009: Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Kirjapaja. Helsinki.
- Wilska-Seemer, Kati 2005: Voimaantumisen vammaisten naisten vertaisryhmissä. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2005: Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere. 255–273.
- Yliruka, Laura 2005: Sosiaalityön itsearviointi kontekstuaalisena käytäntönä. Teoksessa: Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) 2005: Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmeniakustannus. Helsinki, 124–143.
- Zhang, Wei & Gutierrez, Oscar 2007: Information technology acceptance in the social services sector context: An exploration. Social Work. Jul 2007; 52, 3; ProQuest Social Sciences Premium Collection. 221–231.
- Ylönen, Katri 2016: Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen: systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Lisensiaatintutkimus. Lapin yliopisto.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201606031190>. Viitattu 10.8.2016.
- Äyväri, Heikki 2014: Kuvapuhelimet - Opas kuvallisen yhteydenpidon ratkaisuihin. KÄKÄTE-oppaita 9/2014. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry & Vanhustyön keskusliitto. Helsinki.