

# SOSIAALISEN MEDIAN KOHUT LASTENSUOJELUN TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMASTA

EMMIMARIA TENKANEN  
Tampereen yliopisto, Porin yksikkö  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö,  
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2015

TAMPEREEN YLIOPISTO  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

TENKANEN EMMIMARIA: Sosiaalisen median kohut lastensuojelun työntekijöiden näkökulmasta

Pro gradu -tutkielma, 115 sivua, 3 liitesivua  
Sosiaalityö  
Ohjaaja: Tuija Eronen  
Huhtikuu 2015

---

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia lastensuojeluun liittyvästä julkisuudesta sosiaalisessa mediassa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää syitä sosiaalisessa mediassa lisääntyvälle asiakkaiden esiintuomalle negatiiviselle julkisuudelle ja tuottaa tietoa siitä, miten se on vaikuttanut työntekijöiden kokemuksiin omasta ammatistaan ja sen tekemisestä.

Tutkimuksen teoriaosuudessa tarkastellaan lastensuojelussa tehtävää sosiaalityötä ja huomioidaan auttamiseen liittyviä moraalisia riskitekijöitä. Tämän lisäksi pohditaan teknologiakehityksen haasteita sosiaalityön näkökulmasta ja tarkastellaan erityisesti sosiaalisen median sananvapauden ja vihapuheen rajan haasteellisuutta. Tämän rajan ylittyminen sosiaalisessa mediassa nähdään yhtenä auttamiseen liittyvänä riskinä.

Lähestymistapa tutkimukseen on laadullinen. Tiedonkeruutapana on toiminut lastensuojelun sosiaalityöntekijöille laajasti jaettu kirjoituspyyntö, johon saatiin vastauksena kaksi kirjoitusta. Tämän lisäksi aineistoa on täydentänyt neljä teemahaastattelua, joista yksi oli ryhmähaastattelu. Haastattelut on kerätty kolmen kaupungin lastensuojelun työntekijöiltä. Aineisto on analysoitu narratiivisen analyysin teemoittelun keinoin.

Tutkimuksen mukaan sosiaalinen media koettiin uutena ilmiönä, joka on tullut jäädäkseen osaksi lastensuojelun sosiaalityötä. Sosiaalisen median suosioon asiakkaiden keskuudessa paikannettiin monenlaisia selitystekijöitä, joista toiset liittyivät oikeuden hakemiseen lastensuojelua vastaan. Oikeutta haettiin epäkohtia ja vääryyden kokemuksia paljastamalla ja yllyttämällä muita ihmisiä ääriajatteluun. Tämän nähtiin lisäävän työntekijöiden häpäisyä ja heihin ja heidän läheisiinsä kohdistuvia uhkailuja. Suosiota selitettiin myös asiakkaiden henkilökohtaisten tarpeiden kautta, joihin kuuluivat muun muassa huomioon ja samaistumiseen liittyvät näkökulmat.

Sosiaalisessa mediassa leviävän negatiivisen viestinnän taustalla nähtiin olevan asiakkaiden tarve vaikuttaa lastensuojeluasioihin. Ilmiön koettiin lisäävän kohtaamisen haasteita ja kiusantekoa, asiakkaiden ennakkoluulojen ja pelkojen vahvistumista, avun hakemisen pitkittymistä ja uudenlaisia lieveilmiötä. Ilmiö lisäsi myös työntekijöihin kohdistuvaa negatiivista julkisuutta ja horjutti hetkellisesti heidän perusturvallisuuttaan. Tämän lisäksi yksittäistä työntekijää vastaan kohdistettu viha sosiaalisessa mediassa nähtiin kuormitustekijänä työssä jaksamiselle ja sen vaikutus koski koko työyhteisöä. Kohuista selviytymisessä pidettiin tärkeänä esimiehen roolia, työyhteisön ja perheen tukea, myös asiakkailta saatu positiivinen palaute auttoi jaksamaan työn tekemistä. Sosiaalinen media tulisi nähdä työsuojelullisena asiana ja sen kohtaamiseen kaivattiin ohjeistusta ja koulutusta.

Asiasanat: lastensuojelu, sosiaalinen media, sananvapaus, vihapuhe

UNIVERSITY OF TAMPERE  
School of Social Sciences and Humanities

TENKANEN EMMIMARIA: Uproar in social media from the viewpoint of a child protection service social workers

Master`s Thesis, 115 pages, 3 appendix pages  
Social Work  
Supervisor: Tuija Eronen  
April 2015

---

The purpose of this study is to survey child protection social workers experiences with child protection related publicity in social media. The objective is to clarify reasons for increasing negative publicity raised by the customers in social media and yield information on how it has affected the thoughts of the workers about their profession and the field of social work itself.

The theory section of the study contemplates the social work done in child protection and takes into account the moral risk factors included in helping. In addition to this the study contains reflection in the challenges of technological development in the point of view of social work and contemplates especially the thin line between freedom of speech in social media and hate speech. The crossing of this line is seen as one of the risks connected with helping.

Approach to the study is qualitative. Data collection method has been a widely distributed write requests about the subject to child protection social workers. Two responses were received as replies. Also four focused interviews of which one was a group interview were used to top up the material. The interviews were collected from three municipal child protection social workers. The material has been analyzed with the means of narrative inquiry.

According to the study social media was experienced as a new phenomenon which has come to stay as a part of the child protective social work. Many factors for the popularity of social media among the customers were pinpointed which some of were related to seeking justice against the child protection services. Justice was sought after by revealing grievances and experience of injustice and by provoking other people into extreme thinking. It was felt that this increased the shaming of workers and intimidation directed to the workers and their families. The popularity was also explained by the personal needs of the customers which included point of views related attention and identification.

The reason behind the negative communication spreading in social media was seen to be the customers need to influence the child protection cases. The phenomenon was felt as increasing the challenges in meeting and harassment, reinforcement of customers prejudice and fears, prolonging of seeking aid and new kind of side effects. The phenomenon also increased the negative publicity against the workers and momentarily undermined their basic trust. In addition to this the anger against individual social worker was seen as an increasing stress factor which affected the whole work community. The role of superiors, the support from work community and family was felt as important in surviving the uproar as was the positive feedback from the customers which helped in coping with the job. Social media should be seen as occupational safety issue and instructions and training was hoped for engaging with it.

Key words: child protection, social media, freedom of speech, hate speech

## Sisällysluettelo

1	JOHDANTO .....	7
2	LASTENSUOJELU .....	9
2.1	Lastensuojelun oikeutus.....	9
2.2	Lastensuojelussa tehtävä työ .....	12
2.3	Haasteet lastensuojelun päätöksenteossa .....	16
2.4	Auttamisen riskit .....	19
2.5	Lastensuojelu Suomessa .....	24
3	SOSIAALINEN MEDIA.....	28
3.1	Sosiaalisen median teknologiasidonnaisuus sosiaalityön näkökulmasta.....	28
3.2	Sosiaalisen median määrittelyä .....	32
3.3	Sananvapaus sosiaalisessa mediassa .....	34
3.4	Vihapuhe ja kunnioitusvaje sosiaalisessa mediassa .....	38
4	TUTKIMUKSENI PAIKANNUKSIA.....	41
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	44
5.1	Tutkimustehtävä .....	44
5.2	Narratiivinen lähestymistapa laadullisessa tutkimuksessa.....	45
5.3	Kirjoitukset ja haastattelut aineiston keruumenetelmänä .....	46
5.4	Tutkimuksen aineisto ja aineiston analysointi .....	48
5.5	Tutkimuksen luotettavuus ja tutkijan vastuu .....	51
6	KOHUA, KUOHUNTA JA SELVIYTYMISTÄ LASTENSUOJELUSSA.....	54
6.1	”Ennen uhkailtiin Karpolla” .....	54
6.1.1	Ääriajatteluun lietsominen .....	57
6.1.2	Sosiaalisen median suosio.....	60
6.2	”Miten se vaikuttaa minun ammatinharjoittamiseen?” .....	63

6.2.1	Kohtaamisen haasteet.....	64
6.2.2	Tarkoituksenmukainen kiusanteko ja 2010-luvun vaikuttamisen tavat.....	66
6.2.1	Päätöksentekoon ja lasten sijaishuoltoon vaikuttaminen .....	68
6.2.2	Asiakkaiden ennakkoluulojen ja pelkojen lisääntyminen .....	71
6.2.3	Avun hakemisen kynnyksen nouseminen .....	73
6.2.4	Sosiaalisen median kohujen lieveilmiöt.....	73
6.3	”Onko työ tämän kaiken arvoista?” .....	74
6.3.1	Julkisuudessa tahtomattaan .....	74
6.3.2	Vihaista puhetta vai vihapuhetta?.....	75
6.3.3	Perusturvallisuuden menetys ja perheen uhkailu.....	78
6.3.1	Epätoivo ja epäoikeudenmukaisuus .....	80
6.3.2	Työkyvyn heikkeneminen .....	81
6.4	”Ei tää enää oo mikään auki oleva arpi, että elämä jatkuu” .....	83
6.4.1	Kriisityönohjaus.....	83
6.4.2	Oman työn reflektointi .....	85
6.4.3	Turvaverkon merkitys .....	87
7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	94
	LÄHTEET .....	104
	LIITE 1.....	116
	LIITE 2.....	117
	LIITE 3.....	118

## KUVIOT

Kuvio 1. Lasten suojelun prosessi s. 12.

Kuvio 2. Avohuollon prosessi s. 14.

Kuvio 3. Sijaishuollon prosessi s. 16.

Kuvio 4. Kaikki lastensuojelun avohuollon asiakkaina olleet alle 18-vuotiaat lapset vuosina 1996 – 2013 s. 24.

Kuvio 5. Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset vuosina 1995, 2000, 2005–2013 s. 25.

Kuvio 6. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten prosentuaalinen kasvu vuodesta 2000 s. 26.

Kuvio 7. Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet 0-20 – vuotiaat lapset ja nuoret sijoitusmuodon mukaan vuosina 2008–2013 s. 27.

Kuvio 8. Tutkimuksen paikantuminen s. 41.

Kuvio 9. Teemojen muodostuminen s. 50.

# 1 JOHDANTO

Teknologian kehitys ja sen arkipäiväistyminen ihmisten elämässä näkyy myös lastensuojelun sosiaalityössä. Sosiaalisen median mukaantulo osana sosiaalityön toimintaa on nykypäivää ja lastensuojelun asiakkaat tuntuvat hakevan yhä aktiivisemmin oikeuksiaan lastensuojelua vastaan sosiaalisen median kautta. Sosiaalisessa mediassa leviää kotikäynneillä kuvattuja videoita sekä lastensuojelun päätöksiä ja työntekijöitä vastaan perustettuja adresseja. Yksittäisiin tapauksiin haetaan oikeutta myös erilaisten yhteisöllisten ryhmien ja keskustelupalstojen kautta. Työntekijät eivät voi puolustaa itseään sosiaalisessa mediassa, oikaista siellä esitettyjä väärää väitteitä tai vastata yksittäisiin tapauksiin esitettyihin syytöksiin. Ulkomaisten tutkimusten mukaan median ja kansalaisten mielipiteillä on merkitystä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamiselle ja mielipiteet mainitaankin yhdeksi stressin aiheuttajaksi lastensuojelun sosiaalityössä. Lastensuojelun sosiaalityön katsotaan olevan stressaavin sosiaalialan työalue ja siellä työskentelevillä on enemmän ajatuksia jättää tämä työalue kuin toisissa sosiaalityön tehtävissä työskentelevillä. (Westbrook & Ellis & Ellet 2006, 40.) Tämän tiedon myötä aloin pohtia, voiko sosiaalisessa mediassa esiintyvät lastensuojelun kohut lisätä sosiaalityöntekijöiden ajatuksia vaihtaa työpaikkaa ja minkälaisia haittavaikutuksia sosiaalisella medialla ylipäättään on sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella.

Pro gradu -tutkielmassani tutkin, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat kokeneet sosiaalisen median ja siellä esiintyvän arvostelun. Haluan selvittää, mitä selitystapoja työntekijät liittävät sosiaalisessa mediassa esiintyvälle lastensuojelun mustamaalaamiselle ja mitä uusia haasteita sosiaalinen media tuo lastensuojelun sosiaalityöhön ja miten niistä selvitään. Sosiaalisessa mediassa sosiaalityöntekijöiden mielipiteet eivät tule esiin, minkä vuoksi koen tärkeänä antaa heille mahdollisuuden esittää omat näkemyksensä asioista tämän tutkielman kautta.

Mielenkiintoni aiheeseen liittyi viime vuosien aikana esiinnousseihin lastensuojelun mediakohuihin. Nämä kohut näkyvät myös sosiaalisessa mediassa ja olenkin rajannut kiinnostukseni sosiaaliseen mediaan, koska sosiaalisessa mediassa eivät päde samat säännöt kuin medialla yleensä. Elokuussa 2014 Lastensuojelun Keskusliitto järjesti Lastensuojelu ja media -koulutuksen, johon osallistuin omaa aiheitani silmällä pitäen. Aiheesta on julkaistu myös opas. Sekä oppaassa että koulutuksessa painotettiin, ettei opas käsittele sosiaalista mediaa (Lastensuojelun Keskusliitto, 2013). Tällaiselle oppaalle nähtiin kuitenkin koulutuksessa jo olevan tarvetta. Vaikka en kiinnostunut oppaan

tekemisestä, halusin selvittää, minkälaisia näkökulmia oppaassa voitaisiin sosiaalityöntekijöiden kokemusten kautta tuoda esiin.

Sen lisäksi, että olen kiinnostunut lastensuojelun ammattilaisten kertomuksista, on aiheella myös yhteiskunnallinen tilaus. Suomessa aikaisempia tutkimuksia sosiaalityön osalta on hyvin vähän saatavilla ja tutkittuani aiheesta käytyjä keskusteluja kansainvälisissä sosiaalityön tieteellisissä artikkeleissa, on näkökulmani myös siellä harvinainen.

Tutkimukseni liittyy olennaisesti yhteiskunnalliseen teknologiamurrokseen. Sosiaalityötä ei ole perinteisesti totuttu näkemään osana teknologian kehittymisen keskusteluja. Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi (2010) haastavat sosiaalityötä ottamaan enemmän osaa yhteiskunnalliseen muutokseen, jossa sosiaalityön pitäisi vahvistaa asemansa talouden ja teknologian kysymyksissä tuomalla niihin sosiaalista näkökulmaa ja tietoa. Tutkimukseni tavoite on kannustaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä tuomaan omaa ääntänsä kuuluviin sosiaalisen median haasteista ja erityisesti siitä, mitä uusia taitoja ja valmiuksia uuden teknologian kohtaaminen osana omaa julkista työtä edellyttää.

Tutkimukseni koostuu teoreettisten lähtökohtien määrittelystä, tutkimuksen toteuttamisen kuvailusta ja tulosten raportoinnista. Johdannon jälkeen taustoitan tutkimustani perustelemalla lastensuojelun oikeutusta puuttua perheiden elämään, mitä useasti sosiaalisessa mediassa kritisoidaan. Lastensuojelun oikeutuksen lisäksi avaan lyhyesti lastensuojelussa tehtävää työtä ja pohdin haasteita lastensuojelun päätöksenteossa. Tämän lisäksi esittelen auttamiseen liittyviä riskejä. Luku kaksi päättyy Suomen lastensuojelun tämän hetkisen tilanteen kuvailuun. Luvussa kolme tarkastelen sosiaalista mediaa osana teknologian kehitystä. Luvussa keskityn erityisesti teknologiakehityksen haasteisiin sosiaalialalla ja määrittelen sosiaalisen median. Luvussa huomioin myös sananvapauden ja vihapuheen sosiaalisessa mediassa, jotka haastavat lastensuojelussa tehtävää työtä uudella tavalla. Teorialukuni loppuu keskeisten käsitteiden tarkasteluun, jossa tarkennan niiden yhteen liittymistä tutkimuksen näkökulman kannalta. Tutkimuksen neljännessä luvussa täsmennän tutkimustehtävääni esitellen tutkimuskysymykseni ja kerron tutkimuksen toteuttamisesta, aineiston keruusta ja metodologisista ratkaisuksista. Tutkimusanalyysin tulokset kuvaan luvussa viisi. Viimeinen luku sisältää yhteenvetoa tutkimukseni tuloksista ja esitän tutkimuksen pohjalta syntyneitä johtopäätöksiä sekä arviota tutkimuksen toteutumisesta.



## 2 LASTENSUOJELU

Tässä luvussa kontekstoin tutkimukseni lastensuojelun keskusteluihin, joissa lastensuojelun keskeisenä kysymyksenä nousee esille lastensuojelutyön oikeutus eli se, millä perustein lastensuojelulla on oikeus puuttua perheiden elämään ja oikeuksiin (Hurtig 2003, 11; Hämäläinen 2011, 47). Lastensuojelun oikeutuksen lisäksi tässä kappaleessa käsittelem lastensuojelussa tehtävää työtä, päätöksenteon haasteita ja auttamiseen liittyviä riskejä lastensuojelussa. Lopuksi kartoitan lyhyesti lastensuojelun tämän hetkistä tilannetta Suomessa.

### 2.1 Lastensuojelun oikeutus

Suomessa vanhemmilla on paljon oikeuksia. Perheen autonomia onkin yleisesti hyväksytty oikeusperiaate länsimaissa (Bardy 2013, 82). Perhe on perinteisesti länsimaaisessa kulttuurissa nähty autonomisena yksikkönä, jonka sisäiseen dynamiikkaan ei tulisi puuttua ilman perusteita. Perheen ja vanhempien oikeus lastensa hoitoon, huolenpitoon ja kasvatukseen nähdään yleensä ensisijaisena kansalaisoikeutena ja yhteiskunta onkin antanut perheille autonomian määrittelemällä yksityisyyttä suojaavia oikeuksia. (Hämäläinen 2011, 54.)

Millä oikeudella perheiden yksityisyyteen sitten saa puuttua? On olemassa tilanteita, joissa lapsen saama perushoiva ja huolenpito perheessä eivät täytä yleisesti riittävinä pidettyjä kriteerejä, ja perheen sisäiseen järjestykseen on puututtava ja tehtävä interventio eli lastensuojelullinen väliintulo. Lastensuojelulaissa säännellyissä tapauksissa, joissa lapsen hyvinvointi vaarantuu, on puututtava perheen autonomiaan ja yksityisyyden suojaan lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi. (Bardy 2013, 82; Korpinen 2008, 22.)

Lapsen hyvinvoinnin vaalimisessa on kyse myös lapsen oikeuksista. Yhdessä lapsen oikeuksien yleissopimuksen kanssa Suomen omat lait turvaavat lasten oikeuksia, joiden laiminlyönti antaa oikeuden puuttua perheiden yksityisyyteen. Sopimus on yleisesti hyväksytty käsitys siitä, mitä oikeuksia kaikilla lapsilla pitäisi olla riippumatta siitä, mikä on heidän taustansa, kuten kansallisuus, uskonto tai perheen varallisuus. Sopimus koskee kaikkia alle 18-vuotiaita. Sopimuksessa sanotaan:

*”Jokaisella lapsella on oikeus hyvään ja turvalliseen lapsuuteen. Kaikille lapsille kuuluu oikeus kasvaa ja käydä koulua sekä leikkiä ja osallistua. Jokaisella lapsella on oikeus myös suojeluun ja huolenpitoon.”*

Sopimuksen on hyväksynyt lähes kaikki maailman valtiot. Suomessa lapsen oikeuksien yleissopimus tuli voimaan vuonna 1991. Sopimus on yhtä sitova kuin laki, joten se velvoittaa valtioita, kuntia, viranomaisia, lasten vanhempia ja muita aikuisia aivan kuten muutkin lait. (Mahkonen 2010, 81.) Lainsäädäntö määrittelee lastensuojelun moraalisen toiminnan yhteiskunnassa ja lastensuojelun oikeutuksen perustelemisessa voidaan vedota järkeen, hyötyihin, oikeudentuntoon, lakiin, yleiseen mielipiteeseen, traditioon tai tulevaisuuden haasteisiin (Hämäläinen 2011, 57).

Lainsäädännössä nostetaan esiin lapsen oikeudet, lapsen edun periaate ja lapsen ihmisarvon säilyttäminen. Nämä ovat samalla niitä periaatteita, joilla lastensuojelu saa oikeutensa perheiden oikeuksiin puuttavana järjestelmänä. (Emt., 47) Lapsen etu on lastensuojelun pääkäsite. Lastensuojelua tai lapsen huoltoa koskevien päätösten ohjenuoraksi on suomalaisessa lainsäädännössä asetettu se, että niiden pitää olla lapsen edun mukaisia. Lapsen edun käsitettä ei ole pystytty teoreettisesti tai yksiselitteisesti määrittämään, mikä tarkoittaa sitä, että lapsen etua joudutaan tulkitsemaan ja puntaroimaan yksittäisten ihmisten erilaisissa ja muuttuvissa tilanteissa. (Pösö 2012, 76–77.)

Puuttumisen oikeutusta voidaan lähestyä tarkoitus-, normi- sekä seurauseettisistä näkökulmista riippuen siitä, mihin vedotaan perusteltaessa yhteiskunnan oikeutta tai velvollisuutta puuttua lastensuojelulliseksi katsottuihin ongelmiin perheessä. Lastensuojelullisen tuen ja kontrollin oikeutusta voidaan perustella lapsen edun näkökulmasta, kun tavoitteena on pyrkiä edistämään hyvinvointia sekä vähentämään sosiaalisia ongelmia ja yhteiskunnallisia epäkohtia. (Hämäläinen 2011, 47–52.) Lastensuojelu toimiikin yksityisen eli perheen sekä julkisen yhteiskunnan rajapinnoilla ja leikkauspisteessä, jotka ovat jännitteisiä. Vaikka perheen yksityisyyttä ja vanhempien kasvatus- ja huolehtimisvastuun ensisijaisuutta on kunnioitettava, lapsen kaltoinkohteluun on kuitenkin puututtava. (Bardy 2013, 74.)

Johanna Korpinen (2008, 22–25) tuo esille lastensuojelun kulttuurisidonnaisuuden. Lastensuojelu on sidoksissa kulttuuriin, aikaan ja paikkaan, jossa sitä toteutetaan. Lastensuojelun puuttumisen kynnys

vaihtelee valtioittain, sillä mikä toisessa valtiossa koettaisiin auttamiseksi, koettaisiin toisessa liialliseksi puuttumiseksi perheiden elämään. Näkemykset perheen ja julkisen vallan suhteesta vaihtelevat erilaisissa poliittisissa aatteissa. Angloamerikkalaisissa maissa lastensuojelullisia tapahtumia tarkastellaan lasten suojelemisen näkökulmasta (child protection orientation), kun taas Manner-Euroopassa ja Pohjoismaissa lastensuojeluun suhtaudutaan perhepalvelusuuntautuneesti (family service orientation) (Gilbert & Parton & Skievens 2011, 3–4).

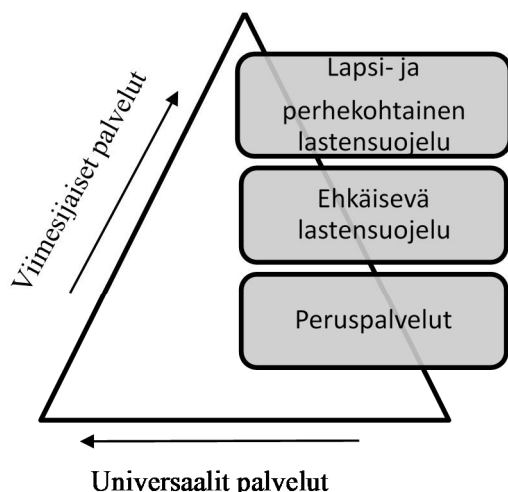
Konteksti määrittää, mihin lastensuojelu pohjautuu. Suomi kuuluu Pohjoismaiden mukaan perhekeskeiseen lastensuojelun malliin, jossa lähdetään liikkeelle lapsen ja perheen hyvinvoinnista ja sen lisäämisestä. Meillä toteutetaan näin ollen perhepolitiikkaa. Tämä tarkoittaa, että työskentelyn painopiste on tuissa ja erilaisissa työmenetelmissä, joiden avulla toivotaan perheen voimaantuvan ja tätä kautta lastensuojelun tarve perheessä päättyy. Aktiivinen perhepolitiikka ei kuulu sellaiseen konservatiiviseen ajatusmaailmaan, jossa yksityinen ja julkinen halutaan pitää jyrkästi erillään. Yhdysvaltalaiset katsovat, että valtiolla on oikeus puuttua perheen yksityisyyteen vain, jos perhe ei kykene tarjoamaan lapselle riittäviä kasvuoloja eli siis äärimmäisessä lastensuojelullisessa tarkoituksessa. Yhdysvalloissa lastensuojelua katsotaan suojelun näkökulmasta, jossa riskien arviointi on keskeisessä asemassa. Sosiaalityöntekijät mittaavat vanhempien kykyä toimia kasvattajina ja tukevien ohjelmien tarkoituksena on vähentää riskejä. Liberaalimaissa lastensuojelua määrittää perhekeskeisyyden sijaan suojelukeskeisyys, jossa järjestelmästä poistutaan adoption kautta. Adoptio on pysyvä, eikä perheen jälleenyhdistämistä selvitetä. (Emt., 3-13, 243–258.) Suomessa lapsen sijoitus ei ole pysyvä, vaan vanhemmilla ja lapsella itsellään on oikeus anoa huostaanoton purkua, kun huostaanottoon johtaneet syyt eivät enää päde (Lastensuojelun käsikirja 2014).

Suomessa huostaanotto on perheinterventio, joka puuttuu perheen yksityisyyteen ja joka etenkin vastentahtoisena, kovan paternalismin muotona, loukkaa ihmisen itsemääräämisoikeutta (Hämäläinen 2011, 47). Haasteeksi lastensuojelun oikeutuksen näkökulmasta koetaan erityisesti tahdonvastaiset lastensuojelulliset toimenpiteet. Tällöin puuttuminen on oikeutettua vain tilanteissa, joissa lain edellytykset täyttyvät. Kriteerien täyttymisen arvioiminen voi olla tulkinnanvaraista ja tahdonvastaisten toimenpiteiden oikeutuksesta voidaan olla hyvinkin erimielisiä. Oikeutusta onkin välttämätöntä tarkastella tapauskohtaisesti interventioiden ja tilanteiden moninaisuuden vuoksi (Emt., 54, 57.) Lastensuojelullisten toimenpiteiden kohdistaminen perheiden elämään, toimenpiteiden

oikea-aikaisuus ja erityisesti tahdonvastaiset toimenpiteet herättävät toisinaan eriäviä näkemyksiä osapuolten kesken (Korpinen 2008, 24).

## 2.2 Lastensuojelussa tehtävä työ

Lasten hyvinvointia edistetään ja ongelmia ehkäistään monilla erilaisilla yhteiskunnallisilla toimilla, ja vastuu lasten hyvinvoinnista kuuluu kaikille. Monilla yhteiskunnallisilla päätöksillä on suora vaikutus lasten elämään. Liikennratkaisut, alkoholipolitiikan toteuttaminen tai vanhempien työssäkäyntiin liittyvät ratkaisut joko tukevat tai kaventavat lasten mahdollisuuksia hyvään elämään. Lasten suojelun kokonaisuus muodostuu (Kuvio 1.) peruspalveluista, ehkäisevästä lastensuojelusta sekä lapsi- ja perhekohtaisesta lastensuojelusta (Lastensuojelun käsikirja 2014.)



Kuvio 1. Lasten suojelun prosessi

Lastensuojelun interventiota pyritään estämään peruspalveluilla tai viimeistään ehkäisevällä lastensuojelulla. Lasten suojelu<sup>1</sup> etenee prosessinomaisesti universaaleista palveluista tarvittaessa aina hyvin rajattuun ja kohdennettuun lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun (Kuvio 1.). Lastensuojelun kannalta on ensisijaisen tärkeää, että yleiset kaikille tarkoitetut palvelut tukevat lasten kasvatusta. Ongelmien syntymistä voidaan ehkäistä, kun lastensuojelun tarve voidaan havaita mahdollisimman varhain jo peruspalveluiden puolella ja sieltä osataan tarvittaessa ajoissa ohjata lapsia ja perheitä erityispalveluiden piiriin. (Lastensuojelun käsikirja 2014.)

<sup>1</sup>. Lasten suojelu eroaa lastensuojelusta. Lasten suojelu pitää sisällään sekä universaalit palvelut että lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun. Lastensuojelua toteutetaan vain silloin kun lapsi ja perhe ovat lastensuojelun asiakkaina.

Marjatta Bardy (2013, 33, 73) tuo esille kuviossa 1. esitettyjen tasojen portaittaisuuden ajatuksen; mitä enemmän peruspalveluissa pyritään säästämään tai niillä on toimintavaikeuksia, sitä enemmän lapsi- ja perhekohtaiset palvelut kuormittuvat, sillä heikosti toimivat peruspalvelut lisäävät lastensuojelun tarvetta. Osa lastensuojelulain tavoitteista pyrkii edistämään kaikkien lasten hyvinvointia yleisesti peruspalveluja ja ehkäiseviä palveluja kehittämällä, mutta osa tavoitteista kohdistuu suoraan lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun. Sekä yleisten palveluiden että erityispalveluiden tavoitteena on kuitenkin lapsen etu sekä lapsen ja perheen hyvinvointi (Ihalainen & Kettunen 2011, 80). Peruspalvelut ja ehkäisevä lastensuojelu eivät edellytä lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, jota toteutetaan silloin kun lapsi ja perhe ovat lastensuojelun asiakkaina. (Lastensuojelun käsikirja 2014).

Tieto mahdollisesta lastensuojelutarpeesta tulee viranomaisille perinteisesti lastensuojeluilmoituksen kautta. Kuka tahansa voi tehdä ilmoituksen ja jokainen meistä on velvollinen tekemään lastensuojeluilmoituksen, jos on syytä epäillä lapsen edun vaarantumista. Lapsen edun vaarantuminen voi ilmetä esimerkiksi huolena siitä, ettei lapsen huoltaja pysty tarjoamaan lapselle hoitoa ja huolenpitoa riittävällä tasolla. Huoli voi syntyä, jos lapsi on toistuvasti epätarkoituksenmukaisesti puettu, aliravittu, likainen tai muuten huonosti hoidettu. Myös lapsen kehitystä vaarantavat olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen voivat olla syitä lastensuojeluilmoituksen tekemiseen. Näistä esimerkkejä voivat olla pienen lapsen pitkään ulkona olo ilman valvontaa tai esimerkiksi nuoren oma päihteidenkäyttö. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä sosiaalitoimeen puhelimitse, kirjallisesti, suullisesti tai muulla tavoin. (Ihalainen & Kettunen 2011, 225–227.)

Lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto sekä sijaishuollon järjestäminen ja jälkihuolto ovat lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. (Lastensuojelun käsikirja 2014). Lastensuojelu on tavoitteellista toimintaa ja se jakautuu sekä yleisiin että lapsi- ja perhekohtaisiin tavoitteisiin. Lastensuojelun tavoitteena on turvata kaikille lapsille oikeus turvalliseen kasvuun sekä kehittää palveluja kasvatuksen tukemiseksi ja ongelmien ehkäisemiseksi. Toisaalta näiden toteutumista pyritään edistämään myös turvaamalla lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. (Bardy 2013, 71–73.) Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun tarkoituksena on edistää lapsen hyvinvointia tilanteissa, joissa se on vaarantunut tai uhkaa vaarantua (Kangas 2013, 123). Lastensuojelun lähtökohtana on lapsen edun ja tarpeiden arvioiminen sekä näiden kahden toteuttaminen (Ihalainen & Kettunen 2011, 225). Marjatta Bardy (2013, 73) yksinkertaistaakin

lastensuojelun ytimen; hänen mukaansa lastensuojelun tarkoituksena on lapsen kehityksen ja terveyden turvaaminen sekä sitä vaarantavien tekijöiden poistaminen. Lastensuojelun tarpeen taustalla voi olla erilaisia syitä tavallisista elämän kriiseistä vaativiin poikkeuksellisiin tilanteisiin, mikä osaltaan ilmentää lastensuojelullisten tarpeiden ja tilanteiden moninaisuutta.

Tarja Heino (2007, 4) on tarkastellut lastensuojelun asiakkaita ja heidän taustojaan. Lastensuojelun asiakkuuden alkamisen taustalla olleita syitä olivat esimerkiksi vanhempien jaksamattomuus, vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmat, vanhemmuuden vaikeudet, lapsen koulunkäyntivaikeudet, lapsen psyykinen tai fyysinen terveys, rajattomuus sekä ristiriidat vanhempien kanssa. Lastensuojelun asiakkuuden kesto vaihtelee tilanteittain: joskus oikea-aikainen ja tehokas apu lyhyeksi aikaa riittää, mutta joskus tarvitaan lastensuojelun toimia kaikilla hyvinvoinnin ulottuvuuksilla (Bardy 2013, 73).



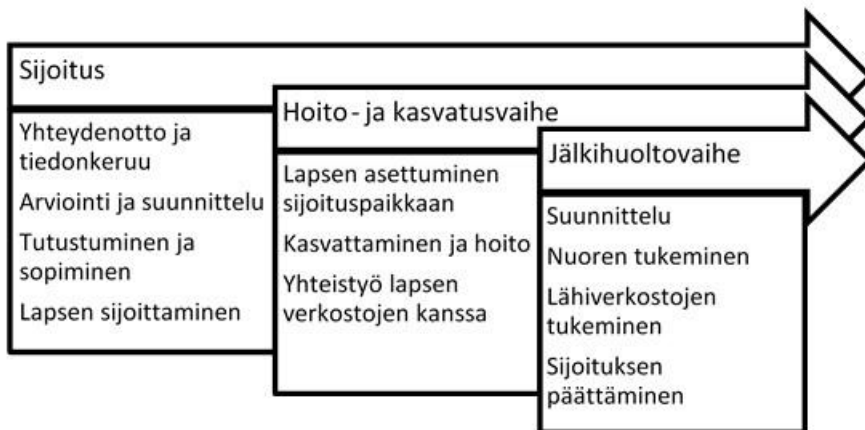
Kuvio 2. Avohuollon prosessi

Kuviossa 2. havainnollistetaan avohuollon eri prosesseja, joita ovat lastensuojelutarpeen selvitys, asiakassuunnitelman teko ja asiakassuunnitelman arvio. Lastensuojeluprosessi alkaa yleensä lastensuojeluilmoituksen jälkeen lastensuojelun avohuollossa lastensuojelutarpeen selvityksellä. On kuitenkin huomioitava, ettei kaikista lastensuojeluilmoituksista aloiteta aina lastensuojelun asiakkuutta. Seitsemän päivän sisällä ilmoituksesta lastensuojelun on selvitettävä lapsen tilanne ja päätettävä tehdäänkö lastensuojelutarpeen selvitys, jolloin asiakkuus vasta alkaa. Lastensuojelutarpeen selvityksen aikaraja on kolme kuukautta, jonka aikana on päätettävä jatkuuko asiakkuus vai päädytäänkö muihin ratkaisuihin. (Ihalainen & Kettunen 2011, 227–228.) Tilanteessa, jossa päädytään lastensuojelun asiakkuuden jatkumiseen, on todettu huoli lapsen terveyden ja kehityksen jonkinasteisesta vaarantumisesta sellaisella tasolla, etteivät peruspalvelut ole enää

riittävän tehokkaita, vaan tarvitaan lapsi ja perhekohtaisia lastensuojelun palveluita (Bardy 2013, 85). Lastensuojelun mukaantulo on siis jotain normaalista poikkeavaa, eikä lastensuojelun interventio ja palvelut ole tarkoitettu kaikille kansalaisille peruspalveluiden tapaan.

Jos lastensuojelutarpeen selvityksessä päädytään asiakkuuden jatkumiseen, lastensuojelun asiakkaan olevalle lapselle on laadittava asiakassuunnitelma yhdessä hänen ja hänen huoltajansa kanssa. Mukaan otetaan tarvittaessa lapsen muutkin lähiverkostot. Asiakassuunnitelmaan kirjataan: olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja perheen tuen tarve, palvelut ja tukitoimet, arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteisiin pyritään ja mahdolliset eriävät näkemykset. Asiakassuunnitelmassa sovitun ajankohdan jälkeen tehdään asiakassuunnitelman arvio. Suunnitelmallisen työn arvioinnin yksinkertaisena ideana on katsoa, mitä on saatu aikaan, mikä on lapsen elämäntilanne arvioinnin ajankohtana ja mitä muutosta lapsen ja perheen arjessa on tapahtunut. Arviointi toteutetaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa myös aikaisemmin. Jos avohuollon tukitoimet ovat olleet riittävät ja haluttu muutos on tapahtunut, voidaan lastensuojelun asiakkuus myös lopettaa. Avohuollon asiakkuus jatkuu tarvittaessa ja asiakassuunnitelmassa kirjattuja tukitoimia tarkennetaan. (Ihalainen & Kettunen 2011, 226–230.)

Jos avohuollon tukitoimet koetaan riittämättömiksi, lapsen huolenpidossa on puutteita tai kasvuolosuhteet ovat uhkaavat, lapsi itse vaarantaa terveyttään tai kehitystään ja sijaishuolto arvioidaan olevan lapsen edun mukaista, on huostaanotto perusteltua. Lapsen sijoitus sijaishuoltoon on prosessimainen (Kuvio 3.) ja se jakautuu kolmeen eri vaiheeseen: sijoitus-, kasvatus- ja hoito sekä jälkihuoltovaiheeseen (Emt., 231). Sijaishuolto tarkoittaa lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä muualla kuin lapsen syntymäkodissa. Sijaishuollon tehtävä on taata lapsen normaali arki. Pyrkimyksenä on lapsen läheisten ihmisten suhdeverkon rakentaminen, jolloin lapselle annetaan mahdollisuus harjoitella sosiaalisten suhteiden solmimista sekä yhteisen toiminnan kautta myös rakentaa omaa identiteettiään. (Taskinen & Törrönen 2004, 15.)



Kuvio 3. Sijaishuollon prosessi

Lapsen avohuollon asiakkuus siirtyy huostaanotossa sijaishuoltoon. Kuviossa 3. olen kuvannut sijaishuollon prosesseja, jotka ovat: sijoitus, hoito- ja kasvatusvaihe ja jälkihuoltovaihe. Sijoitusvaiheella tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joissa etsitään sijaishuoltoa tarvitsevalle lapselle sijoituspaikka ja valmistellaan sijoitus. Hoito- ja kasvatusvaihe sisältää lapsen varsinaisen hoivan järjestämisen sijaishoitopaikassa ja jälkihuoltovaiheessa lapsi palautetaan syntymäkotiinsa tai uuteen sijoituspaikkaan sijoituksen keskeytyessä. Jälkihuoltovaiheesta puhutaan silloin, kun kyseessä on nuoren itsenäistyminen ja siirtyminen jälkihuoltopaikasta omaan itsenäiseen elämään. (Lastensuojelun käsikirja 2014.)

### 2.3 Haasteet lastensuojelun päätöksenteossa

Lastensuojelu käyttää suurta yhteiskunnallista valtaa ja liikkuu ihmisten arkaluonteisten asioiden parissa, perheen, yksilön ja yhteiskunnan välisellä rajalla (Peltonen 2004, 330). Tästä syystä perheinterventiot ovat tiukasti sidoksissa lakiin, mutta myös etiikkaan ja moraalisen järkeilyyn. Ilman eettistä pohdintaa ja moraalista järkeilyä ei lapsen etu välttämättä toteudu oikealla tavalla. Moraalinen järkeily sisältää punnitsemista eri ratkaisuvaihtoehtojen sekä syy- ja seuraussuhteiden välillä (Pösö 2012, 76 – 77).

Sosiaalityöntekijä kohtaa päätöksenteon haasteita useassa vaiheessa lastensuojelun eri prosesseissa (Kuviot 1-3). Merja Laitinen ja Sanna Väyrynen (2011, 171) ovat pohtineet eettisiä haasteita lastensuojelun sosiaalityön prosesseissa. Pelkästään lastensuojelun asiakkaaksi tuleminen edellyttää pohdintaa ja tilannearviota. Tiedolla ja tunnistamisella on suuri merkitys ja ne sisällyttävät



puuttumisen ja huolen oikeutetuksi tekemisen. Sosiaalityöntekijän on pohdittava sallimisen ja puuttumisen rajoja ja vertailtava niitä suhteessa tavallisiin perheisiin ja lastensuojelun asiakasperheisiin. Avuttomuus ja pelko ovat olleet sosiaalityöntekijöiden asiakasprosesseissa esiin nousseita tunteita, kun he ovat kohdanneet tiedon puutteista tai tiedottamisen arvottamisen vaikeuksista seuranneita epävarmuuden tiloja. Asiakkaan avuntarpeen ja sosiaalityöntekijän huolen oikeuttaminen vaativat eettistä valppautta.

Englannissa suomalaista kunnallista lastensuojelua vastaava työ on nykyisin hyvin tiukasti ohjeistettua, riskiarvioinnin tekniikkoja soveltavaa työtä. Myös siellä ollaan oltu huolissaan lastensuojelun kyvystä reagoida monimutkaisiin, kilpailevia todellisuustutkintoja sisältäviin ongelmatilanteisiin. Kehityssuunnan kritisoidaan kaventaneen ammatillista autonomiaa ja jättäneen taka-alalle käytännössä kertyvän kokemustiedon ja sanattoman osaamisen merkityksen monimutkaisissa arviointi- ja päätöksentekotilanteissa. Asiakasprosessia ja päätöksentekoa koskevat etukäteismallit eivät kritiikin mukaan toimi monimutkaisissa ja haastavissa ongelmatilanteissa. (Parton 2008.)

Monimutkaiset ja haastavat ongelmatilanteet ovat saaneet Hannele Forsbergin ja Leena Autonen-Vaaranien (2012) pohtimaan kiistanalaisia perhetilanteita, joissa oikea, hyvä ja tavoiteltava toiminta ei ole itsestään selvää. Nyky-yhteiskunta osoittaa, että tarvitsemme syvempää ymmärrystä toimintatavoista uudenaikaisissa, monimutkaisissa ja kiistanalaisissa tilanteissa. Yleisten eettisten periaatteiden noudattaminen saattaa jäädä riittämättömäksi kiistanalaisissa perhesuhteissa. Päätöksiä tehdessä asiakkaat on huomioitava kunnioitettavasti ja heidän oikeutensa on tunnustettava. Moraalista järkeilyä tarvitaan erityisesti silloin, kun on otettava huomioon erilaiset ja keskenään kilpailevat arvot päätöksenteossa. Päätöksentekoon moraalisia haasteita asettavat myös resurssien niukkuus ja lastensuojelupalveluiden hinta. Resurssien niukkuus rajoittaa sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia toimia eettisesti oikein asiakastyössä.

Lapsi ja hänen perheenjäsenensä saattavat tuoda keskusteluun erilaisia ja keskenään kilpailevia arvoja, jotka sosiaalityöntekijän on otettava huomioon, vaikka lastensuojelun asiakkuudessa ja toiminnan keskiössä onkin lapsi. Sosiaalityöntekijä joutuu analysoimaan ja arvottamaan perheenjäsenten tuottamaa tietoa ja näkökulmia sekä hahmottamaan ja punnitsemaan nykyisyyden ja menneisyyden vaikutuksia. Usein ristiriitaisista tulkinnoista on muodostettava kokonaiskuva, jota

vasten asetetaan tavoitteet ja sovitaan toimenpiteistä. Kokonaiskuvan hahmottaminen on konfliktitilanteissa erityisen haastavaa ja sosiaalityöntekijät ovat kuvanneet olevansa usein keinottomia vaikeiden asioiden ja vaikeiden asiakkaiden kohtaamisessa. (Emt., 174–175.)

Julkisuudessa Erika-tapaus ja Kuopion lapsisurmat ovat traagisia esimerkkejä siitä, mitä pahimmillaan voi tapahtua, jos työntekijä arvioi väärin vanhempien kyvyn huolehtia lapsestaan. Päätöksenteko lastensuojelussa ei ole helppoa ja puuttumisen oikea-aikaisuus on vielä oma haasteensa. Perheen ongelmiin riittävän ajoissa puuttuminen on yksi lastensuojelulaissa mainittu tavoite (Räty 2010, 8).

Päätöksenteon haastavuudesta johtuen on hyvin tärkeää, että sosiaalityöntekijät käyttävät kaikkea mahdollista tietoa ja tietämystä sen tukena. Julie Drury-Hudson (1999) on tarkastellut lastensuojelun työntekijöiden päätöksenteonprosessia tilanteissa, joissa pohditaan lapsen sijoitusta kodin ulkopuolelle. Hän on verrannut ammattiuran eri vaiheissa olevien sosiaalityöntekijöiden kykyä käyttää eri tietämisen lajeja hyväkseen tätä päätöstä tehdessä. Ammatilliselle toiminnalle hyödyllistä tietoa on monen tyyppistä ja erilaiset tiedon lajit muodostavat yhdessä kokonaisuuden ammatilliselle tiedolle. Nämä tiedonlajit ovat seuraavat: teoreettinen tieto, empiirinen tieto, menettelytapatieto, henkilökohtainen tieto ja käytännön viisaus. Drury-Hudsonin vertailussa tarkasteltiin teoreettisen tiedon, empiirisen tiedon ja menettelytapatiedon hyödynnettävyyden eroja. Vertailun tuloksena kävi ilmi, että uransa alkuvaiheessa olevilla sosiaalityöntekijöillä on hyvin pintapuolinen tietämys riskien arvioinnista eikä heillä ole kykyä punnita eri tekijöitä ja soveltaa niitä siten ammatissaan.

Huostaanottotilanteiden arvioinnin pohjaksi sosiaalityöntekijä tarvitsee oikeaa ja oikeudenmukaista, stereotyyppioista vapaata tietoa, jonka avulla sosiaalityöntekijä voi arvioida huostaanoton tarpeellisuutta. Tietoa on peilattava lapsen etuun, kasvuolosuhteisiin, avohuollon tukitoimien riittävyteen ja lapsen elämäntavan vahingollisuuteen. Päätöksenteon tueksi tarvitaan tietoa siitä, voidaanko lapsen kasvu ja kehitys turvata kotioloissa vai onko huostaanottoon ryhdyttävä. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on huolehtia, että lasta tavataan riittävästi ja kuullaan hänen mielipiteitään riittävän usein. Milloin huostaanottoon tulee sitten ryhtyä ja miten huostaanoton tarvetta arvioidaan? Lastensuojelulaki ei anna asiaan yksiselitteistä vastausta. Ei ole olemassa yksityiskohtaista mallia, jossa tarkasti ennalta määriteltyjen kriteerien avulla pystyttäisiin paikantamaan huostaanoton tarve. Lisäksi lapsen edun arviointi on aina yksilökohtaista. Työntekijälle

jää näin ollen paljon tilaa omalle harkinnalle ja jossain kohtaa työntekijän on luotettava omaan ammattitaitoonsa. (Lastensuojelun käsikirja 2014.)

Päätöksenteon haastavimpia eettisiä tilanteita syntyy työntekijöille tilanteissa, joissa omat käsitykset siitä, mikä olisi oikein ja lapsen edun mukaista, ovat ristiriidassa lastensuojelulain ja ihmisoikeussopimuksen tulkintaan. Tällaisia tilanteita syntyy muun muassa silloin, kun pohditaan lastensuojelun asiakkuuden lopettamista ja lapsen palaamista kotiin. Tällaisia tilanteita pitää pohtia monesta näkökulmasta, vaikka asiakkuus pyritään lopettamaan heti kun se näyttäisi olevan jollain tapaa mahdollista. Erilaisia näkökulmia ovat lainsäädännölliset näkökulmat, psykologiset arvioinnit lapsen hyvin- ja pahoinvoinnista sekä lapsen edun ja kuulemisen näkökulma (Peltonen 2004, 331–333.)

Tarja Pösö (2012, 171–173) kirjoittaakin sosiaalityöntekijän velvollisuudesta tunnistaa omat ”varman” tiedon rajansa. Sosiaalityössä tullaan aina kohtaamaan tilanteita, joissa ei voi koskaan olla varma eikä näyttöön perustuvaa tietoa löydy. Sosiaalityöntekijän on silti pystyttävä toimimaan, jolloin ratkaisuja ja päätöksiä on haettava vaihtoehtojen punnitsemisen kautta. Esiin nousee moraalisen riskin käsite. Sosiaalityössä on aina läsnä mahdollisuus toimia moraalisesti väärin. Sosiaalityöntekijä ottaa aina moraalisen riskin pyrkiessään hyvään ratkaisuun. Vaikeissa tilanteissa ei ole mitään varmuutta siitä, mitä päätös pitkällä tähtäimellä tarkoittaa lapsen elämässä. Sosiaalityöntekijä on kuitenkin moraalisesti vastuussa, eikä sosiaalityöntekijällä ole oikeutta paeta moraalista vastuutaan eikä sitä, mitä hänen tekemistään ratkaisuista seuraa. Myös toimimatta jättämisestäkin sosiaalityöntekijä kantaa moraalisen vastuun.

#### 2.4 Auttamisen riskit

Sinikka Forsman (2010) on tutkinut lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista ja jatkamista. Tutkimuksessa kävi ilmi, että pääsääntöisesti suurin osa lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä jaksaa ja tekee pitkiä työuria. Silti on olemassa tutkimusta, jossa sosiaalityön työalueista juuri lastensuojelua pidetään stressaavimpana ja siinä työskentelevillä on enemmän aikomuksia jättää tämä työalue kuin muissa sosiaalityön tehtävissä (Westbrook & Ellis & Ellet 2006, 40).

Olen aiemmissa lastensuojelua koskevissa luvuissa tarkastellut lastensuojelutyön haasteellisuutta erilaisista näkökulmista. Lastensuojelun työntekijät kohtaavat toisinaan työssään vaikeita ja jännitteisiä psykososiaalisia ongelmia, joihin harvoin on löydettävissä helppoja ratkaisuja. Erimielisyys ja tulkintaerot intervention syistä ja lapsen suojelun tarpeista herättävät voimakkaita tunteita, joita työntekijöiden on myös oltava valmiita kohtaamaan. Antti Särkelä (2001, 132–134) pohtii, milloin auttaminen voi kääntyä auttajaa vastaan, jolloin auttamiseen liittyvä taakka käy liian raskaaksi auttajalle itselleen. Taakan siirtäminen eteenpäin on sosiaalityössä usein mahdotonta, sillä onhan sosiaalityölle annettu se työ hoidettavakseen.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työuupumuksesta puhutaan paljon. Työuupumusta koskeva tutkimus nostaa esiin kuusi työympäristöön liittyvää tekijää, joiden voidaan ajatella olevan syinä psyykkisille oireiluille. Näitä ovat: työn ylikuormittavuus, vähäinen vaikutusvalta omaan työhön, sopivien palkintojen puute, sosiaalisen tuen ja yhteisöllisyyden puute, epäoikeudenmukaisuuden kokeminen työssä sekä ristiriidat omien ja työhön liittyvien arvojen välillä. (Hutri 2001.) Stressin ja työuupumuksen lisäksi voidaan puhua myös myötätuntouupumisesta. Tero Meltti ja Hanna Kara (2009, 28) tuovat ilmi näkökulman, jossa sosiaalityöntekijät altistuvat post-traumaattiselle stressille kohdatessaan toisinaan hyvin traumaattisia tilanteita asiakkaiden elämässä. Sosiaalityöntekijät voivat auttaessaan sairastua myötätuntouupumukseen, jossa työntekijä voi nääntyä asiakkaiden ahdistukseen ja tuskaan. Tämän seurauksena työntekijä ei enää kykene suhtautumaan työhön yhtä välittävällä otteella. Forsmanin (2011) mukaan jokainen auttamistyöntekijä kohtaa uransa jossain vaiheessa myötätunto- ja työuupumusta, jonka vuoksi niitä ehkäisevät toimet ovat tärkeitä.

Empatiakyky on oleellista auttajan työssä, mutta työssäjaksamisen kannalta on olennaista työntekijän kyky rajata oma ammatillinen rooli. Myötätuntouupumukselta suojaavia tekijöitä ovat sosiaalinen tuki ja työntekijän henkilökohtaisena piirteenä jämäkkyys. (Emt., 42.) Kaikkein altteimpia työuupumukselle ovat Andersonin (2000, 840–841) mukaan nuoret, kokemattomat työntekijät, joilla on vahva hoivaamishalu ja jotka samaistuvat liiaksi joihinkin asiakkaisiin ja joilla on työn suhteen korkeat ihanteet ja vahva sitoutuminen.

Myös Eija Palosaari (2007, 179–181) on kirjoittanut kriisityöntekijöiden jaksamisesta kriisityössä. Kriisityöntekijöiden kyky huolehtia muiden kriiseistä ei välttämättä aina kypsy kyvyksi huolehtia itsestään työntekijänä (ks. Särkelä 2011, 234). Omaan kehitykseen ja palautumistaitoihin pitäisi hänen mielestään kiinnittää enemmän huomiota. Hapuileminen on rasittavaa, ja pelkästään tunteiden

varassa työskentelyn vaaroista ei hänen mielestään voi riittävästi varoittaa. Se polttaa työntekijän nopeasti loppuun ja kriisityö asettaa erilaisia kuormitusriskejä.

Sosiaalityöhön sopivan hapuilemisen lisäksi Forsmanin (2011) tulosten mukaan haasteita nähtiin olevan erilaisissa suhde- ja toimijaverkostoissa toimiminen lastensuojelun ja lasten asioissa, kiireinen arki ja nopeasti vaihtuvat tilanteet, joissa työntekijä joutuu tasapainottelemaan erilaisten roolien ja sitoumusten välillä (ks. 2.3). Kuormittaviksi asioiksi kuvattiin esimerkiksi "arkirämpinen", ihmissuhteiden suuri määrä, työssä kohdattavat rankat asiat ja tunteet sekä myös verkostoissa toimimisen haasteellisuus. Yhden haastateltavan "arkirämpimiseksi" nimittämä työn piirre kuvaa sellaista tilannetta, jossa asiat eivät etene asiakkaista, yhteistyökumppaneista tai resurssien puutteesta johtuen.

Sosiaalityö voi sisältää tilanteita, jolloin voidaan puhua stressiä tai työuupumusta äkillisemmistä seurauksista, jotka saavat työntekijän mahdollisesti pohtimaan koko alan jättämistä. Merja Hutri (2001) pohtii milloin jokin työhön liittyvä kuormitustekijä muuttuu ammatilliseksi kriisiksi. Ammatillinen kriisiytyminen on tutkimuksessa määritelty henkiseksi tilaksi, jota kuvaa äärimmäisen voimakas työhön liittyvä ahdistus. Ihminen on kyvytön ratkaisemaan työn esiin nostamia ongelmia. Hän kokee olevansa niin pahassa umpikujassa, että haluaa vaihtaa ammattia. Työhyvinvoinnissa puhutaan paljon stressistä ja työuupumuksesta, mutta ammatillisessa kriisiytymisessä on kyse jostain muusta. Työuupumuksessa henkilön työkyky on yleensä hyvä ja henkilöllä on halua etsiä ratkaisuja tilanteeseen. Ammatillisessa kriisissä on kysymys tavanomaista stressiä rajummasta ilmiöstä. Kyse on sellaisesta tilanteesta, jossa ammatillisessa kriisissä olevan työntekijän työura ja elämä saattavat olla tarkastelun kohteena.

Yksi tunnetuimpia kriisiteorioita on erilaisten kriisitilanteiden kuvaamiseen sopiva Cullbergin kriisiteoria. Johan Cullberg (1991, 17; 23–29) jakaa kriisit traumaattisiin kriiseihin, äkillisiin kriiseihin, odottamattomiin ulkoisista vakavista koettelemuksista johtuviin kriiseihin ja kehitys- tai elämäntapakriiseihin, joiden katsotaan olevan osa normaalia elämää. Kriisin vaiheet ovat shokkivaihe, reaktiovaihe, korjaamisvaihe ja uudelleen suuntautumisen vaihe.

Kriittiseksi tai traumaattiseksi koettu tapahtuma voi vaikuttaa työntekijään eri tavoin (Meltti & Kara 2009). Raul Soisalon (2011, 165) mielestä ihmisellä on intuitiivisia keinoja selviytyä haastavista tilanteista, joihin kuuluvat myös psyykkistä pahoinvointia aiheuttaneet tapahtumat. Mariikka Almiola

(2008, 17) toteaa työuran subjektiivisen puolen kehittyvän sekä kehityskausien että kriisivaiheiden tuloksena. Kriisikausien aikana yksilö joutuu luomaan tasapainon omien työhönsä liittyvien tavoitteiden ja ympäristön tarjoamien mahdollisuuksien välille. Tällöin työntekijä punnitsee uransa mielekkyyttä, pohtii arvojaan ja pyrkii luomaan tasapainon eri mahdollisuuksien välille.

Yksiselitteistä tutkimustietoa ei ole, mitkä seikat lopulta johtavat kriisiin asti eikä myöskään tiedetä, riittääkö ammatillisen kriisin puhkeamiseen jokin yksittäinen, voimakas stressitekijä vai onko syynä useiden eri tekijöiden summa. Selvää on kuitenkin, että kriisiin johtavia stressitekijöitä voidaan olettaa löytyvän sekä työhön liittyvistä asioista että työn ulkopuolisistakin tekijöistä, jotka sisältävät myös henkilöstä itsestään johtavat syyt. (Hutri 2001.)

Toisinaan työntekijä ei kuitenkaan kykene itse ratkaisemaan työssään kohtaamaansa kriisiä, jolloin tilanteiden hoitamiseen tarvitaan ulkopuolista apua. Traumaattiset tapahtumat työssä pitäisi käydä läpi työpaikoilla. Soisalo (2011, 178–179) korostaa, ettei jälkipuinnilla ole tarkoitus hoitaa varsinaisia psyykkisiä häiriöitä, vaan se on tarkoitettu tavanomaisten akuuttien kokemusten läpikäymiseksi. Jälkipuintiin kuuluu kuusi vaihetta. Aloitusvaiheen eli esittelyjen jälkeen seuraa faktavaihe, jolloin käydään läpi, mitä tilanteessa todellisuudessa tapahtui. Faktavaiheen jälkeen siirrytään ajatusvaiheeseen. Tässä vaiheessa käydään läpi, millaisia ajatuksia kävi mielessä tapahtuman aikana. Neljäs vaihe on reaktiovaihe, jolloin käsitellään sitä, miltä tilanne ja siinä heränneet ajatukset tuntuivat. Viidennessä eli normalisointivaiheessa osanottajilla on mahdollisuus tuoda esiin, miltä on tuntunut tapahtuman jälkeen. Kuudes vaihe on palautumisvaihe, jolloin keskustellaan siitä, miten toimitaan tästä eteenpäin. Yleensä jälkipuinteihin osallistuneet henkilöt ja yhteisöt ovat olleet niihin varsin tyytyväisiä. (ks. Cullberg 1991.)

Stressiin, työuupumukseen, myötätuntuuupumiseen ja ammatilliseen kriisiin voivat vaikuttaa useat eri kuormitustekijät. Yksi kuormitustekijä ja siten myös mahdollinen kriisin aiheuttaja voi olla työssä kohdattava väkivalta. Isotalus Niina ja Kaija-Leena Saarela (2001, 7) määrittelevät työväkivallan kolmeen luokkaan: fyysiseen väkivaltaan, väkivallan uhkaan sekä kiusaamiseen ja ahdisteluun. Väkivalta voi kohdistua työntekijään tai hänen perheeseensä ja ystäviinsä. Väkivalta- ja uhkatilanteiksi katsotaan muun muassa solvaus, huutaminen, tavaroiden heitteleminen, töniminen ja liikkumisen estäminen. Euroopan komission määritelmä on seuraava: ”työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä

liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä. (Di Martino ym. 2003,3).

Heinz Leymannin (1996, 168) määritelmän mukaan henkisellä väkivallalla tarkoitetaan sosiaalista interaktiota, jossa yksi tai useampi henkilö kohdistaa hyökkäyksen yhteen henkilöön. Käyttäytyminen pitää sisällään epäeettistä ja vihamielistä kommunikointia, jonka seurauksena henkisen väkivallan kohde kokee olevansa kyvytön puolustamaan itseään. Tällainen käyttäytyminen on säännöllistä (vähintään kerran viikossa) ja pitkäkestoista (vähintään puolen vuoden ajan). Lehtovirta ja Peltola (2012, 286) kuvaavat henkisen väkivallan olevan fyysisellä väkivallalla uhkaamista, tarkoituksellista pelon tuottamista, vähättelyä, nöyryyttämistä, tavaroiden rikkomista, mitätöintiä, nimittelyä, lemmikkieläimeen kohdistuvaa väkivaltaa, kontrollointia ja sosiaalisen kanssakäymisen rajoittamista.

Suomessa sosiaalityöntekijöiden väkivallan kokemuksia on tutkittu vielä vähän, mutta Iso-Britanniassa tehdyssä tutkimuksessa selvisi, että 93 prosenttia sosiaalityöntekijöistä oli kokenut henkistä väkivaltaa, kuten solvaamista, 71 prosenttia sosiaalityöntekijöistä oli kokenut uhkailua ja 56 prosenttia fyysisistä väkivaltaa joskus uransa aikana. (Harris & Leather 2012.)

Väkivallan lisäksi sosiaalityöntekijät voivat joutua asiakkaiden vainon kohteeksi, vaikka toistaiseksi vainoaminen useammin yhdistetään parisuhteiden erotilanteisiin tai lapsen huolto- ja tapaamisriitoihin. Patricia Tjaden ja Nancy Thoennes (1998) määrittelevät vainoamisen toistuvaksi visuaaliseksi tai fyysiseksi läheisyydeksi, ei-toivotuksi häiritseväksi seuraamiseksi tai yhteydenotoiksi, kirjoitetuiksi tai epäsuoriksi uhkauksiksi, jotka aiheuttavat pelkoa kenessä tahansa ihmisessä. Vaino voi kohdistua myös vainotun läheisiin. Suomessa vainoaminen on säädetty rangaistavaksi rikoslain 7 a §:ssä ja laki tuli voimaan vuoden 2014 alussa.

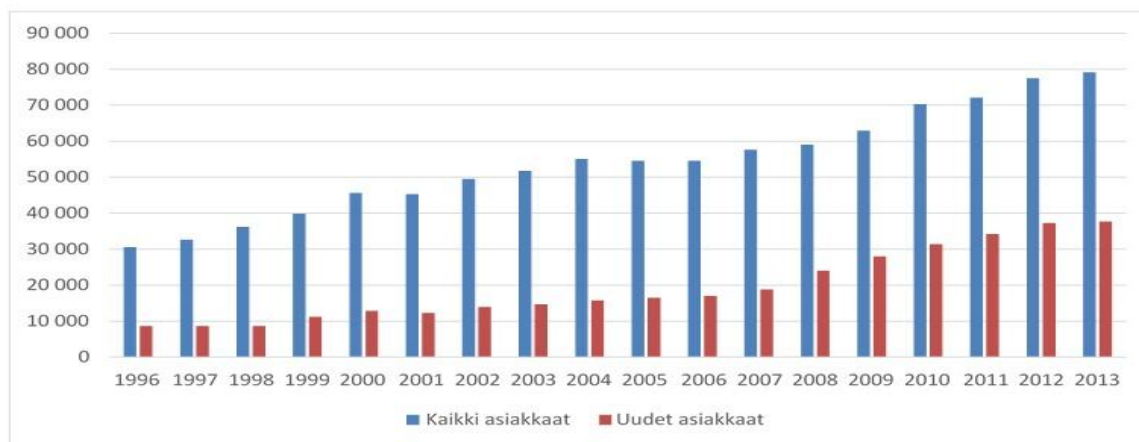
Vaikka auttaminen onkin sosiaalityöntekijöiden tehtävä, liittyy siihen myös monenlaisia riskejä. Väsymisen ja stressin lisäksi työntekijä voi kokea työurallaan äkillisen kriisin, jonka seurauksena koko ura voi olla vaakalaudalla. Auttamistilanteissa voi työntekijä joutua kohtaamaan väkivaltaa tai sen uhkaa. Uhkailu voi koskettaa myös työntekijän perhettä, jolloin auttaminen saattaa tuoda riskejä hänen läheisilleen. Sonya Stanford (2010) nostaa vielä vähän tutkitun sosiaalityöntekijöiden pelon yhdeksi näkökulmaksi riskitekijöitä arvioitaessa. Sosiaalityöntekijöiden pitäisi pyrkiä auttamaan lasta

itseensä ja hänen läheisiinsä kohdistuvista riskeistä huolimatta, jolloin tämä aiheuttaa työhön moraalisia dilemmoja. Väkivallan kohtaaminen tuottamatta lisää väkivaltaa on haastava tehtävä, joka lisää päätöksentekoon moraalisia pohdintoja.

## 2.5 Lastensuojelu Suomessa

Tämän ajan lastensuojelua kuvataan monenlaisten jännitteiden, ristiriitojen, epävarmuuksien ja kamppailevien näkemysten kenttänä. (Ferguson 2004.) Viimeaikainen kehitys Suomessa on merkinnyt lastensuojelun tehtävän ja kohteen laajentumista. Vuonna 1983 säädetty lastensuojelulaki laajensi lastensuojelun tehtäväaluetta merkittävästi verrattuna vuoden 1936 lain tehtäväalueeseen. Nykyinen 1.1.2008 voimaan astunut lastensuojelulaki on laajentanut tehtäväalaa entisestään. (Heino 2009.) Lastensuojelulaki määrittää lastensuojelun toiminnan puitteet sekä velvollisuudet Suomessa. Lastensuojelulain ja koko lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kasvuun ja kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 1§).

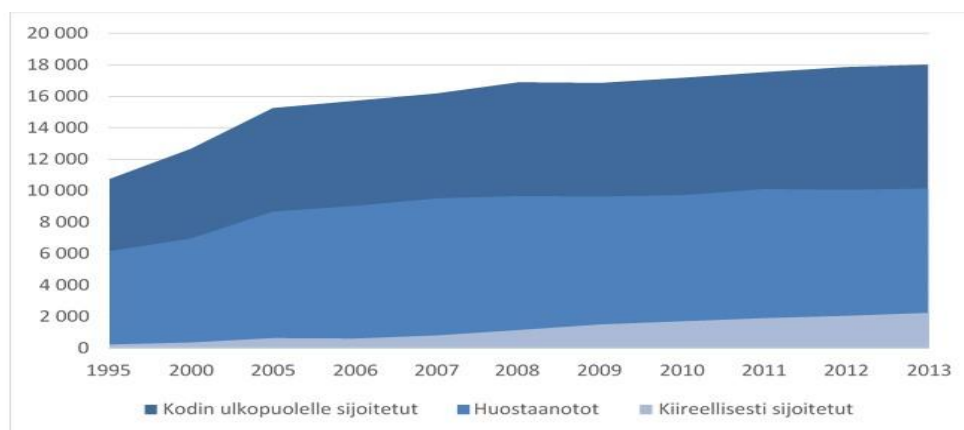
Kuviosta 4. nähdään, että lastensuojelun piirissä olevien lasten määrä on kasvanut jatkuvasti 1990-luvun laman jälkeen. Esimerkiksi lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokonaismäärä on kymmenessä vuodessa melkein kolminkertaistunut: 1990-luvun puolivälissä (1996) heitä oli 30 565 ja nyt melkein 88 795 lasta ja nuorta. Lastensuojelun asiakkuudet kasvoivat viime vuodesta 2 prosenttia, mutta 2008 vuodesta kasvu on ollut 34 prosenttia. (Sosiaaliturva 2013.)



Kuvio 4. Kaikki lastensuojelun avohuollon asiakkaina olleet alle 18-vuotiaat lapset vuosina 1996–2013



Mitkä seikat sitten selittävät asiakkuuksien kasvua? Asiakkuuksien syiden kasvua on selitetty monilla tekijöillä. Perheiden taloudellisilla ongelmilla ja päihdeongelmien lisääntymisellä on nähty suora vaikutus paitsi asiakkuuksien lisääntymiseen, niin myös kodin ulkopuolelle tehtyjen sijoitusten lukumäärään (Hiilamo 2009). Toinen huomio liittyy lasten ongelmien parempaan havainnointiin. Kuntien toiminta, politiikka ja johtaminen vaikuttavat reagointikykyyn. Näiden vaikutukset ovat havaittavissa myös lastensuojeluasiakkuuksien kasvussa, kun lapsille ja lapsiperheille suunnattuja palveluita ohennetaan. (Bardy, Salmi & Heino 2001). Muita huomioitavia seikkoja ovat työntekijöiden suuret asiakasmäärät ja pula pätevistä työntekijöistä. Lastensuojelun tilastointikäytännöt saattavat osittain selittää myös asiakasmäärien kasvua. (Heino 2009.) Sosiaaliturva 2013 selittää lastensuojelun lisääntyneitä asiakasmääriä lastensuojelulain tavoitteella tarjota lapsille ja perheille tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Toinen selittävä seikka on lastensuojelulaissa vuonna 2008 madallettu ilmoittamiskynnys.

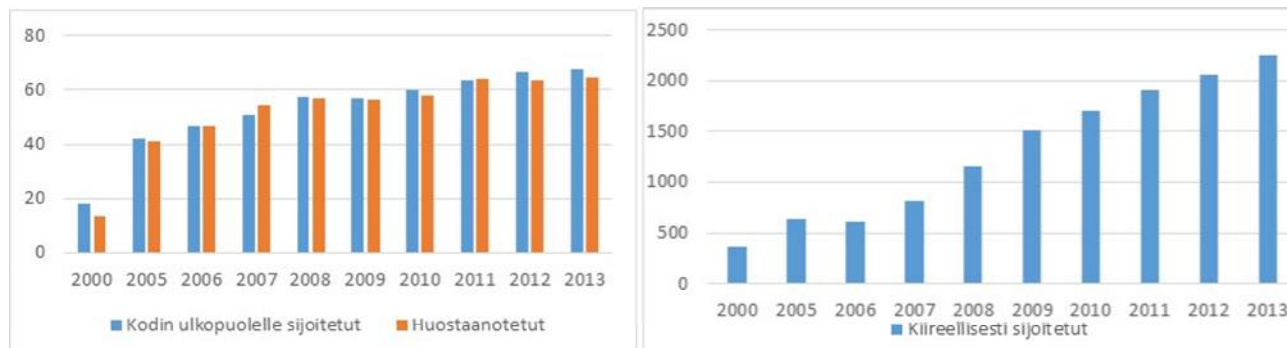


Kuvio 5. Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset vuosina 1995, 2000, 2005–2013

Kuvio 5. esittää kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleiden lasten kasvua vuosina 1995, 2000 ja 2005–2013. Uusien huostaanottojen määrä on kaksinkertaistunut: vuonna 1995 otettiin 1 069 lasta huostaan, kun taas vuonna 2007 vastaava luku oli 2289 lasta. Kaikkiaan kodin ulkopuolelle oli vuoden 2013 aikana sijoitettuna 18 022 lasta ja nuorta. Lukumäärä kasvoi vajaan prosentin edellisestä vuodesta. Huostaanotot kasvoivat 2012 vuodesta 2013 vuoteen verrattuna 0,8 prosenttia ja 2008 vuodesta 5,0 prosenttia. (Sosiaaliturva 2013.)

Kuvio 5. osoittaa kiireellisten sijoitusten kasvun ja ne ovat nousseet vuodesta 2008 vuoteen 2013 95 prosenttia ja viime vuonna nousu oli 9 prosenttia. Kuvion 6. tarkoituksena on havainnollistaa

kiireellisten sijoitusten hurjan prosentuaalinen kasvun vuodesta 1995. Vuodesta 1995 vuoteen 2013 kiireelliset sijoitukset ovat kasvaneet yli 800 prosenttia, 1995 tehtiin 232 kiireellistä sijoitusta ja 2013 kiireellisiä sijoituksia tehtiin jo 2248. (Sosiaaliturva 2013.)



Kuvio 6. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten prosentuaalinen kasvu vuodesta 2000

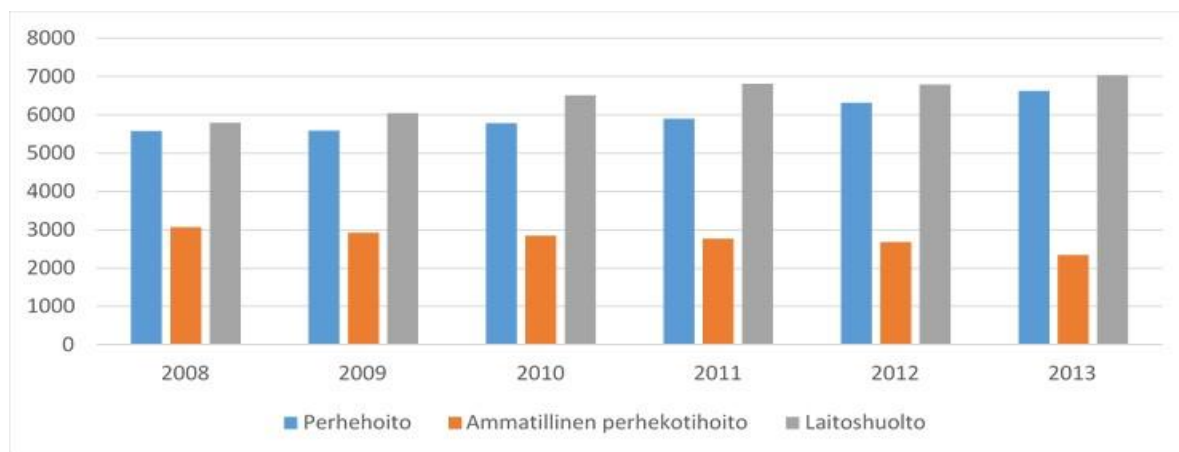
Kiireelliset sijoitukset eivät täysin selity asiakkuuksien lisääntymisellä, koska asiakkuudet kasvoivat viime vuodesta vain 2 prosenttia ja vuonna 2013 sijoitettiin kiireellisesti 4202 lasta eli määrä kasvoi 6,6 prosenttia vuodesta 2012. Kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä on kasvanut vuodesta 2005 lähtien.

Kiireellisten sijoitusten kasvua voivat selittää se, että sama lapsi voidaan kiireellisesti sijoittaa useamman kerran saman vuoden aikana, mutta kaikkia kiireellisesti sijoitettua lapsia ei kuitenkaan oteta huostaan. Kiireellisen sijoituksen jälkeen perheelle voidaan huostaanoton sijaan tarjota avohuollon tukitoimia. Kiireellinen sijoitus on äkillisen luonteensa vuoksi voimakkain väliintulo lapsen ja perheen elämään. Lastensuojelussa on aina käytettävä lievintä riittävää keinoa lapsen tilanteen hoitamiseksi. Kiireelliseen sijoitukseen voidaan ryhtyä vain, jos mitään muuta keinoa lapsen turvallisuuden takaamiseksi ei ole. (Sosiaaliturva 2013.)

SOS-Lapsikylän lastensuojelupäällikkö Anna-Liisa Koisti-Auer (2014) on kirjoittanut mielipidekirjoituksen kiireellisten sijoitusten lisääntymisestä ja selittää ilmiötä lastensuojelun henkilöstöressurssien, ajan ja osittain myös osaamisen vajeella. Luottamuksen ja suurien asiakasmäärien lisäksi lastensuojelussa työskenteleminen vaatii ammattitaitoa, koulutusta ja kokemusta. Koisti-Auer uskoo kiireellisten sijoitusten määrän jatkuvan kasvun johtuvan osittain myös epäpätevistä työntekijöistä. Epäpätevillä työntekijöillä ei hänen mielestään ole osaamista eikä rohkeutta puuttua lasten ja perheiden elämään. Epävarma ja epäpätevä työntekijä odottaa helposti konkreettista vaaratilannetta ennen kuin hän uskaltaa ryhtyä toimenpiteisiin, jolloin ei ole tehtävissä

muuta kuin kiireellinen sijoitus. Tätä ilmiötä hän kuvaa tulipalojen sammuttamisena eikä perheiden ja lasten varhaisena auttamisena.

YK:n lapsen oikeuksien komitea antoi 2011 Suomelle arvionsa lapsiasioiden hoitamisesta neljännen kerran. Arviossa huomautetaan Suomen lastensuojelun laitoskeskeisyydestä ja komitea patistaa Suomea lisäämään sijaishuollossa perhesijoituksia. (Unicef 2011.) Suomessa kodin ulkopuolelle tehtyjen sijoitusten lukumäärä on suurin Pohjoismaista (Bengtsson & Jacobsen 2009). Sosiaaliturvan 2013 vuoden raportti ja kuvio 7. osoittaa, että kodin ulkopuolelle sijoitettaessa laitoshuolto on yleisin sijoitusmuoto Suomessa. Tarkastelu alkaa kuviossa vuodesta 2008, jolloin Suomen lastensuojelulakia on viimeiseksi muutettu.



Kuvio 7. Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet 0-20 –vuotiaat lapset ja nuoret sijoitusmuodon mukaan vuosina 2008-2013

Kuviossa 7. perhehoidolla tarkoitetaan lapsen tai nuoren hoidon, kasvatuksen ja muun ympärivuorokautisen huolenpidon järjestämistä hänen kotinsa ulkopuolella yksityiskodissa eli sijaisperheessä. Perhehoito kattaa myös sukulais- tai läheisperheisiin tehdyt sijoitukset. Ammatillisella perhehoidolla tarkoitetaan perhehoidon ja laitoshoidon väliin sijoitettavaa sijaishuoltomuotoa, joka on aluehallintoviranomaisten valvomaa joko perhekotiluvalla tai laitosluvalla. Laitoshuolto merkitsee lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä lastenkodissa, nuorisokodissa, koulukodissa tai muussa näihin rinnastettavassa lastensuojelulaitoksessa. Lastensuojelulaitokset kattavat myös siihen muita rinnastettavia yksiköitä, kuten esimerkiksi vastaanottokodit ja perhekuntoutusyksiköt. (Sosiaaliturva 2013.)

### 3 SOSIAALINEN MEDIA

Sosiaalisen median vallankumous katsotaan tapahtuneen 2000-luvulla (Seppänen & Väliverronen 2012, 36), mutta monille suomalaisille organisaatioille sosiaalinen media on vielä vieras toimintaympäristö. Haasteena nähdään olevan yhteisten pelisääntöjen ja mediaetiketin eli verkkokäyttäytymistä ohjaavien normien puuttuminen (Korpiola 2011, 34). Seuraavassa luvussa tulen käsittelemään teknologiakehitystä sosiaalityön näkökulmasta ja määrittelen sosiaalisen median käsitettä. Pohdin myös, miten sananvapaus ja vihapuhe sosiaalisessa mediassa haastavat lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä ammatissaan.

#### 3.1 Sosiaalisen median teknologiasidonnaisuus sosiaalityön näkökulmasta

Tutkimukseni liittyy olennaisesti yhteiskunnalliseen teknologiamurrokseen. Sosiaalityölle on yhteiskunnassa annettu usein vain syrjäytymistä ja yhteiskunnallista polarisoitumista vastaan tehtävä työ (Raunio 2003, 45). Sosiaalityötä ei ole mielletty yhtenä osana teknologian kehittymisen keskustelua. Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi (2010) kehottavat sosiaalityötä ottamaan enemmän osaa yhteiskunnalliseen muutokseen, jossa sosiaalityön pitäisi vahvistaa asemaansa talouden ja teknologian kysymyksissä tuomalla niihin sosiaalista näkökulmaa ja tietoa.

Viimeisen 50 vuoden aikana yhteiskunta on kehittynyt nopeaa vauhtia. Agraari- ja teollisuusyhteiskunnat ovat jääneet historiaan ja uusi yhteiskunta on syntynyt. Uudelle yhteiskunnalle on monenlaisia nimityksiä, joista informaatioyhteiskunta on yksi. Tutkija Frank Webster (2004, 23–26) määrittelee informaatioyhteiskunnan viidellä ominaisuudella, joita ovat teknologiset innovaatiot, työn muutos, taloudellinen arvo, informaatiovirta ja merkkien levittäytyminen. Teknisistä innovaatioista esimerkkejä ovat muun muassa tietokoneiden, matkapuhelimien ja internetin kehitys. Työn muutos näkyy tietotyön lisääntymisenä sekä raskaan fyysisen työn vähenemisenä. Taloudellisella arvolla Webster kuvaa informaation arvon kasvua. Informaatiovirrat ja merkkien levittäytyminen kuvaavat puolestaan tietoyhteiskunnan verkostoitumista ja jatkuvaa informaation, merkkien ja symbolien tulvaa, jonka keskellä ihmiset elävät. Yoneji Masuda (1980) katsoo uuden yhteiskunnan, jossa tietokoneet ja uudet viestintävälineet johtavat ihmisiä, muuttavan ihmistä ja ihmisen perusolemusta.

Taloudellisen ja teknologisen kehityksen menestyminen on pääsääntöisesti ollut yhteiskunnallisen kehityksen mittari. Sosiaalityön rooli on ollut muistuttaa ihmisen arjen ja sosiaalisen elämän merkityksistä yhteiskunnan perustekijöinä, sillä sosiaalinen ulottuvuus nähtiin taloudellisesta ja teknologisesta kehityksestä erillisenä. Valtion tiede- ja teknologianeuvosto on ottanut nyt yhdeksi tavoitteekseen sosiaalisten innovaatioiden edistämisen, joka tarkoittaa sosiaalityön osalta sitä, että sosiaalityön on otettava rohkeampi rooli tuomalla omaa ammattitaitoaan ja tietämystään talouden ja teknologian kysymyksiin. (Pohjola ym. 2010, 9-15.)

Yhdysvaltalainen sosiaalityöntekijöiden yhdistys (NASW) toteaa, että tekninen kehitys tulee muuttamaan sosiaalityön luonnetta monin tavoin. Jotta sosiaalityöntekijät voisivat itse vaikuttaa teknologian kehitykseen, yhdistys on tuottanut oppaan tekniikan käytölle sosiaalityössä. Vuonna 2005 NASW julkaisi erikseen teknologiaan liittyvän standardioppaan sosiaalityön käytännöille. Oppaan tavoitteena on ylläpitää ja parantaa tekniikkavälitteisten palvelujen laatua, auttaa sosiaalityöntekijöitä ottamaan tekniikkaa käyttöön sekä auttaa heitä arvioimaan tekniikan käyttömahdollisuuksia työssään. Oppaan tarkoitus on myös tuoda muille tahoille tiedoksi, mitä teknisiä sovelluksia sosiaalityössä käytetään. Oppaassa korostetaan tietämyksen ja ymmärryksen tärkeyttä siitä, kuinka teknologia voi vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden palveluiden tarjoamiseen asiakkaille, mutta myös kuinka teknologia haastaa kaikkia sosiaalityön osa-alueita. Amy Lopez (2014) on tarkastellut tarkemmin, miten tämän oppaan ohjeistukset on toteutettu käytännössä ja huomauttaa oppaan kertovan vain hyvistä yleisperiaatteista, mutta jättävän täysin vastaamatta kysymyksiin tilanteissa, joissa joko asiakas tai työntekijä toimivat toisin.

Uudet verkkotieto- ja viestintämahdollisuudet vaikuttavat sekä asiakkaiden että työntekijöiden toimintaan. Ne helpottavat avun tarjoamista ja avun piiriin hakeutumista, tukevat ammattilaisia sekä lisäävät kysyntää uusille sähköisille palveluille. Sosiaalityöntekijöitä on tuettava verkkopalveluiden hyödyntämisessä sosiaalityössä. Se on tärkeää ammatillisen osaamisen, työn laadun ja työssä jaksamisen parantamisen näkökulmasta. Oman osaamisen jälkeen on mahdollisuus huomioida myös asiakkaiden valtaistaminen tietoyhteiskunnassa. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113.)

Hanna Heikkonen ja Katri Ylönen (2010, 116) toteavat tietotekniikan käytön olevan sosiaalihuollossa liian vähäistä. He uskovat kuitenkin, että tulevaisuudessa tekniikan kehitys tulee mahdollistamaan nykyistä laajemmat hyödyntämismahdollisuudet. Laajempiin hyödyntämismahdollisuuksiin liittyy

myönteisempi suhtautuminen asenteiden ja osaamisen suhteen. Tietotekniikan käytön vähyys näkyy myös siinä, ettei aiheesta löydy vielä juurikaan tutkimusta. Janne Hakola (2012) on kirjoittanut pro gradu -tutkielmansa sosiaalisen median hyödynnettävyydestä koulukuraattorin työssä. Tutkimustulosten mukaan koulukuraattorit olivat kiinnostuneita ja motivoituneita kokeilemaan sosiaalista mediaa työvälineenä omassa työssään, jos siihen tulisi ylemmän tahon hyväksyntä. Aikapula oli kuitenkin merkittävin este työmuodon toteuttamisessa. Sosiaalisesta mediasta voisi olla hyötyä oppilaskohtaisessa työssä oppilaiden omien yhteydenottojen kynnyksen madaltamisessa. Ongelmana kuitenkin nähtiin työmäärän lisääntyminen ja rajanveto vapaa-ajan ja koulunkäynnin ongelmien välille. Tutkimuksessa mietittiin sosiaalisen median hyödynnettävyyttä koulukuraattorityön näkyvyyden parantamisessa, jonka avulla voisi tavoittaa oppilaiden vanhempia paremmin.

Erilaisia ideointeja uuden teknologian hyödynnettävyydestä löytyy jonkun verran. Uusia mahdollisuuksia on nähty käytännön asiakas-, palvelu- ja työprosessien kehittämiseksi. Sosiaalityön työprosessien tueksi on kehitetty uusia dokumentaatorakenteita, sähköisiä asiakirjoja, tietopankkeja ja –portaaleja, virtuaalisia konsultaatio- tai työnohjauspalveluita sekä työprosessien mallinnuksia. Haasteita kehittämisessä on nähty olevan erilaisten sovellusten taipuminen käytännön tarpeisiin, uudenlaisten tietorakenteiden ja teknologien ihmisläheisyys, käytettävyys, eri väestöryhmien tasa-arvoiset mahdollisuudet niiden käyttöön sekä eettisyys- ja tietoturvakysymykset. Vaikka teknologia antaa aivan uusia mahdollisuuksia arjen organisoimiseen ja elämänpiirin laajentamiseen, voi se omalta osaltaan tuottaa myös aivan uudenlaista syrjäytymistä, riippuvuutta tai vallan- ja hyväksikäytön sekä vahingoittavan vuorovaikutuksen muotoja. Sosiaalityön osalta on tärkeää löytää sellaisia tietotekniikan käyttötapoja, jotka voivat tukea kansalaisten ja asiakkaiden keinoja arjesta selviytymiseen sekä heidän osallisuuttaan yhteiskunnallisissa toiminnoissa (Pohjola ym. 2010, 10–12.)

Katharine Hill ja Sarah Ferguson (2014) ovat esittäneet eettisiä pohdintoja siitä, miten uusi teknologia haastaa yleisesti organisaatioiden makrotason työtä, ja he ovat pohtineet asiaa myös sosiaalityön näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöiden pitäisi olla valveutuneita nostamaan esiin teknologiamurroksen tuomia uusia syrjinnänmuotoja asiakkaidensa keskuudessa ja pohtimaan myös asiakastapaamisten siirtymistä verkkokeskusteluiksi. Tietojärjestelmiin voitaisiin sisällyttää asiakkaille sähköistä neuvontaa ja asiointia sekä mahdollistaa kansalaisten uudenlaista osallisuutta (Pohjola ym. 2010,11).

Eileen Dombo, Lisa Kays ja Katelyn Weller (2014) ovat pohtineet sähköisen yhteisöllisyyden mahdollisuuksia sosiaalityössä. Erilaisten tukiryhmien avulla asiakkaat voisivat hakea ongelmiinsa vertaistukea ja apua anonyymisti kellon ympäri kaikkina päivinä viikossa. Sähköisiä vertaistukiryhmiä on järjestetty muun muassa hyväksikäytön uhreille ja heidän läheisilleen. Sosiaalityöllä voisi ammatillisesti olla paljon annettavaa erilaisiin sähköisiin yhteisöryhmiin ja sitä kautta estää konflikteja ja kasvattaa yhteisöllisyyttä. Eettiset pohdinnat ja turvallisuuskysymykset koskettavat myös tätäkin ideointia ja huomioitava seikka on asiakkaiden erilaiset tottumukset hyödyntää teknologiaa elämässään.

Sosiaalialan asiakkaat ovat monesti se kohderyhmä, joka tarvitsee tukea myös sähköisessä asiointissa. Sosiaalityöntekijöiden on huomioitava tasa-arvo- ja oikeudenmukaisuuskysymykset sähköisen ja fyysisen asioinnin suhteen ja säilytettävä valinnanvapaus näiden kahden asioinnin välillä. Sähköiset palvelut nähdäänkin vain tarjoavan yhden täydentävän vaihtoehdon perinteisiin palveluihin. (Heikkonen & Ylönen 2010, 128.) Itse näkisin nuoremman sukupolven jo nyt hyötyvän sähköisestä asiointista, kun kotoa lähtemisen kynnyks on noussut liian suureksi. Sähköinen asiointi saattaa nuorelle olla tutumpi ja siten myös turvallisempi vaihtoehto hoitaa asioitaan kuin perinteinen kasvokkain asiointi toimistolla. Sähköinen asiointi voisi myös olla ratkaisu joidenkin asiakkaiden palveluiden ulkopuolelle jäämiseen sekä toimeentulotukien alikäyttöön. Toisaalta myös siirtyminen kokonaan sähköiseen asiointiin saattaisi aiheuttaa päinvastaisen ongelman.

Osaamattomuudesta on tullut tietoyhteiskunnassa köyhyyden lisäksi yksi eriarvoisuutta lisäävä tekijä. Kaikki eivät ole tasa-arvoisessa asemassa osaamisen suhteen, eivätkä kaikki pääse osalliseksi tietoyhteiskunnan uusiin virtauksiin tai tiedonkulkuun. Osaamisen lisäksi kysymys on myös varallisuudesta. Sosiaalityöntekijöiden olisi tulevaisuudessa tuettava myös niitä, jotka eivät pysty itsenäisesti käyttämään tietotekniikkaa. Sosiaalityöntekijöiden on toimittava köyhien ja vähäosaisten äänenä sopivien ja monikanavaisten palvelumuotojen kehittämisessä ja vaikutettava teknologian kehittämisprosesseihin, jotta uudet innovaatiot ja mahdollisuudet koskisivat ihmisiä tasa-arvoisesti. (Emt., 129.)

### 3.2 Sosiaalisen median määrittelyä

Internet on väline sosiaalisen median toteutumiseksi (Bowman & Willis 2003). Sosiaalinen media on teknologiasidonnaista. Sosiaalinen media on siis omaispiirteiltään teknologiaan pohjautuvaa tai sitä hyödyntävää eli sosiaalista mediaa voidaan luonnehtia teknologiavälitteisenä vuorovaikutuksena. Sosiaalinen media ei kuitenkaan ole teknologiaa itsessään, vaan sosiaalinen media käyttää hyväksi Web 2.0 –teknologioita (Lietsala & Sirkkunen 2008, 18).

Vuonna 1974 television, radion, sanomalehtien ja aikakauslehtien katsottiin muodostavan julkisen keskustelun tilan. Julkinen tila mahdollisti demokraattisen kontrollin julkisen sektorin toiminnalle. (Habermas 1974; ref. Khan & Gilani & Nawaz 2012) Edellä mainitut välineet toimivat julkisuuden välittäjinä nimenomaan suurelle yleisölle (Pietilä 2010, 163). Nykypäivänä tähän listaan voidaan lisätä myös internet ja sosiaalinen media.

Sosiaalisen median vallankumous katsotaan tapahtuneen 2000-luvulla, mutta viitteitä siitä löytyy jo aikaisemmin. Mark Poster (1995) on erottanut jo 90-luvun alussa media-ajan kaksi puolta. Ensimmäinen aika pitää sisällään perinteisen joukkoviestinnän, jossa viestintä on ollut harvoilta monille. Toinen media-aika on mahdollistanut huomattavasti vuorovaikutteisemmän viestinnän, jossa kaksisuuntainen viestintä tuli mahdolliseksi ja se on perinteistä mediaa enemmän yksilöiden tarpeista lähtevää. 90-luvulla alettiin myös puhua jo virtuaaliyhteisöistä, joissa käyttäjät saavat vapaasti luoda oman identiteettinsä. (Seppänen & Väliverronen 2012, 36.)

Sosiaalinen media koostuu kahdesta sanasta: sosiaalinen ja media. Media tarkoittaa yleensä joukkoviestintää ja joukkoviestimiä eli tahoja, joka välittää uutisia ja mainoksia yleisölle. Sosiaalisuus taas merkitsee tässä yhteydessä viestimen yhteisöllisyyttä ja kollektiivista osallisuutta. Sosiaalinen media tarkoittaa verkkoviestintäympäristön kokonaisuutta, jossa jokainen sosiaalisen median palvelun käyttäjä on avannut käyttäjätilin, luovuttanut henkilötietoja ja pitää yllä näkyvää, yksilöityä profiilisivua. (Pesonen 2013, 21.)

Sosiaalisen median käsite on hyödyllinen, kun halutaan tarkastella uusia vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden muotoja. Täysin ongelmaton käsite se ei ole, koska sosiaalinen media ei muodosta selkeää kokonaisuutta, jolloin käsite voidaan määrittellä monella tavalla. Kun puhutaan sosiaalisesta



mediasta, korostetaan usein liikaa eroa vanhempiin medioihin. Sosiaaliset mediat ovat vuorovaikutuksessa nimittäin myös perinteisten medioiden kanssa ja kierrättävät, kommentoivat sekä kritisoivat niiden tuottamaa materiaalia. (Seppänen ym. 2012, 36.)

Jussi-Pekka Erkkola (2008) on tutkinut sosiaalisen median käsitettä Walkerin ja Avantin käsiteanalyysimallin avulla. Erkkola mainitsee, että sosiaaliselle medialle ei ole löydettävissä yleisesti hyväksyttävää määritelmää, eikä sosiaalisen median käsitteelle ole edes esitetty määritelmää, vaan sosiaalisen median käsite muodostetaan kertomalla, mistä se koostuu. Eri tahot sisällyttävät sosiaalisen median käsitteeseen eri tekijöitä. Erkkola on tutkimuksessaan jäsentänyt sosiaalisen median käsitettä ja päättänyt seuraavaan määritelmään:

*”Sosiaalinen media on teknologiasidonnainen ja rakenteinen prosessi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkkoteknologioiden avulla vertais- ja käyttötuotannon kautta. Samalla sosiaalinen media on jälkiteollinen ilmiö, jolla on tuotanto- ja jakelurakenteen muutoksen takia vaikutuksia yhteiskuntaan, talouteen ja kulttuuriin.”* (Emt., 81–83.)

On olemassa erilaisia sosiaalisen median palveluita, joista voidaan erottaa erilaisia genrejä<sup>2</sup> (Lietsala & Sirkunen 2008, 13–14). Osa näistä palveluista ovat levinneet myös maailmanlaajuisesti<sup>3</sup> (Pesonen 2013, 24.). Sosiaalisen median eri palveluja käyttää maailmassa yli miljardi ihmistä. Suomalaisista kirjoittaa internetiin jo neljä kymmenestä, kun mukaan otetaan kaikki internetin tarjoamat viestintämahdollisuudet, pois lukien sähköposti. Keväällä 2010 johonkin yhteisöpalveluun (Facebook, Twitter ja vastaavat) oli rekisteröitynyt 42 prosenttia 16–74-vuotiaista suomalaisista. Yhteisöpalvelut kiinnostavat ennen kaikkea nuoria ja nuoria aikuisia.

---

<sup>2</sup>. Sosiaalisen median ilmenemismuotoja voidaan kategorisoida sosiaalisen median genreiksi: sisällöntuottaminen ja julkaiseminen (blogit, videoblogit, podcastit), sisältöjen jakaminen (Flickr, YouTube, del.icio.us, Digg.com), sosiaaliset verkostopalvelut (LinkedIn, Facebook, Friendster, Myspace, IRC-Galleria), yhteistuotanto (OhmyNews, Wikipedia, Star Wreck), virtuaalimaailmat (Second Life, Habbo Hotel, World of Warcraft) ja liitännäiset (engl. addons) (RockYou, Slide, Friends For Sale) (Lietsala & Sirkunen 2008, 13–14).

<sup>3</sup>. Maailmanlaajuisesti levinneimpiä ja suosituimpia yhteisöpalveluita ovat Facebook, Netlog, LinkedIn, MySpace, Foursquare ja Google+, mediapalveluita Flickr, Youtube sekä blogi- ja mikroblogipalveluista Blogger, WordPress ja Twitter. Suomessa suosituimpia yhteisöpalveluita ovat Suomi24-verkkoyhteisö ja IRC-galleria. (Pesonen 2013, 24.)

Peräti 83 prosenttia 16–24 -vuotiaista ja 76 prosenttia 25–34 -vuotiaista oli rekisteröitynyt jäseneksi, mutta 35–44 -vuotiaista rekisteröityneitä oli vain 44 prosenttia. Vanhimmissa ikäryhmissä kiinnostus on vähäistä. Kaikissa ikäryhmissä naiset ovat hieman yleisemmin yhteisöpalvelujen jäseniä kuin miehet. (Tilastokeskus, 2010.)

### 3.3 Sananvapaus sosiaalisessa mediassa

Sosiaalinen media on haastanut tavallisen median uuteen tilanteeseen, koska käyttäjät saavat itse tuottaa tai välittää sisältöjä siinä ilmaiseksi. Palvelut auttavat verkostoitumaan ja muodostamaan yhteisöjä, joissa itse vuorovaikutusta ja sisältöjen tuottamista ei enää voi erottaa toisistaan. (Seppänen & Väliaverron 2012, 36–40.) Sosiaalisessa mediassa viestintä tapahtuu monelta monelle, eli perinteisille joukkotiedotusvälineille ominainen viestijä ja vastaanottajan välinen ero puuttuu. Esimerkiksi Facebookissa käyttäjä voi kirjoittaa päivän tekemisensä omalle ”seinälleen” tuottamalla näin median sisältöä ja samalla hän voi olla vuorovaikutuksessa kaveripiirinsä kanssa. Sosiaalinen media haastaa median ohella myös perinteistä julkisen hallinnon organisaatiota, jolloin sosiaalisen median mukaantulo myös osana sosiaalityön toimintaa on näin nykypäivää (Kimball & Kim 2013).

Sosiaalisessa mediassa ja keskustelupalstoilla näkyy ihmisten avoimuus jopa ventovieraiden kanssa, vaikka muuten suomalaisia pidetään pidättyväisinä. Sosiaalisen median suosio saattaa liittyä myös siihen, että Suomesta puuttuu vahva julkisen keskustelun kulttuuri verrattuna moneen muuhun maahan. (Korpiola 2011, 36.) Sosiaalisessa mediassa levitetään tietoja, mielipiteitä sekä kuva- ja äänitiedostoja. Viestin levittäminen palvelun kautta edellyttää vain sähköiseen viestintäverkkoon ja palveluun kirjautumisen. Viestejä levitetään sen ja yhteisöpalvelun rakentaman teknisen järjestelmän avulla. (Pesonen 2013, 119.)

Tutkimuksessani näkökulma painottuu paljon sosiaalisen median haasteisiin ja ongelmakohtiin, mutta on hyvä nostaa esiin verkon uhkakuvien lisäksi myös sen hyviä puolia esiin, jotka koskevat juuri erityisesti sananvapauden käyttömahdollisuuksia, osallistumista ja vaikuttamista (Pöyhtäri & Haara & Raittila 2013, 53). Perustuslain (12§) mukaan sananvapaus on kaikilla kansalaisilla, myös lastensuojelun asiakkailta ja ammattilaisilla. Suomen perustuslain (731/1999, 12§) mukaan sananvapauteen liittyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Suomi on allekirjoittanut myös Euroopan ihmisoikeussopimuksen,

jolloin Euroopan ihmisoikeussopimuksen 10. artikla sekä YK:n ihmisoikeussopimus takaavat sananvapauden ja oikeuden mielipiteen ilmaisuun.

Lastensuojelua koskee muiden julkisten viranomaistöiden ohella perustuslain 12 § kirjattu julkisuusperiaate. Lastensuojelulla on kaksi tasoa suhteessa julkisuuteen. Lastensuojelutyössä asiakkaiden asiat ovat salassa pidettäviä, mutta itse lastensuojelun työ on julkista. Julkisuusperiaatetta ja sananvapautta tulee punnita suhteessa yksityisyyden suojaan. Perustuslain 10§ mm. todetaan, että jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Kirjeen, puhelun ja muun luottamuksellisen viestin salaisuus on loukkaamaton. Ihmisellä on oikeus halutessaan pitää henkilökohtaiset asiansa poissa julkisuudesta. Sananvapauden käyttämiseen on aina liittynyt tasapainottelu kyseisen oikeuden rajoittamisen kanssa (Pöyhtäri ym. 2013, 54).

Internet ja siihen liittyvä vapaa luonne mahdollistaa hallitsemattomuuden, joka liitetään yhdeksi sosiaalisen median ominaispiirteeksi. Internet on julkinen tila (Aula & Matikainen & Villi 2006), jota valtiovalta ja yritykset eivät kontrolloi. Internetin käyttäjillä on näin ollen täysi vapaus siellä olevien julkaisujen sisältöihin. Verkkosisällöt eivät kuitenkaan ole lainsäädännön ulkopuolella. Verkossa käydään jatkuvasti kovaa väittelyä niin tekijänoikeuksista kuin sananvapaudestakin. Hallitsemattomuuden toinen puoli on sosiaalisen median avoimuus. Kuka tahansa voi osallistua keskusteluihin, kommentoida tai arvostella sisältöjä. Mikään yksittäinen taho ei määritä sitä, kuka saa osallistua ja miten sosiaaliseen mediaan tulisi osallistua. Sosiaalisen median ominaispiirteistä nousevat esiin myös nopeus ja reaaliaikaisuus. Nopeudessa korostuu julkaisun vaivattomuus sekä sisällön välitön ilmestyminen verkkoon. (Scoble 2007).

Nopeus, reaaliaikaisuus ja hallitsemattomuus ovat niitä elementtejä, jotka tekevät julkisuuden hallittavuudesta organisaatioille haastavan. Miten pystyä hallitsemaan viestiä, jonka julkaisu- ja leviämisenopeus eivät noudata perinteisen median sääntöjä? Voiko viesteihin enää vaikuttaa muuta kuin reagoimalla yhtä nopeasti? Vastausta on haettu internetin jatkuvan seuraamisen ja verkkokeskusteluihin osallistumisen kautta. Osallistuminen keskusteluihin mahdollistaa organisaatioille sen, että organisaatio saa parhaan kuvan sitä koskevasta keskustelusta. Näin organisaatiolla on mahdollista myös ohjata ja siirtää keskustelua sen omien verkkosivujen alle, esimerkiksi blogiin, mikä taas antaa keinot seurata keskustelua ja ohjata keskustelua oikeisiin

faktoihin. Perinteinen ajattelu viestien hallinnasta on sosiaalisen median aikakaudella vihdoin syytä unohtaa. (Scoble & Isreal 2006.)

Organisaatioiden pitäisi olla ennakoivia sosiaalisen median suhteen asettamalla hyväksyttävät toimintatavat, jotta eettisiltä ja oikeudellisista rikkomuksilta vältyttäisiin (Kimball & Kim, 2013). Sosiaalityön tutkimusten osalta sosiaalinen media ei ole vielä saavuttanut sen suurempaa kiinnostusta, mutta sosiaalisen median pelisääntöjä haetaan tällä hetkellä kuitenkin kuumeisesti ja siitä kertoo ensimmäisten Some-oppaiden ilmestyminen. Valtiovarainministeriö (2012) julkaisi Sosiaalisen median tietoturvaohjeen. Ohje auttaa organisaatioita käsittelemään sosiaaliseen mediaan liittyviä tietoturvauhkia sekä pienentämään tietoturvariskejä. Ohjeen on valmistellut Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän VAHTIn alainen työryhmä. Sosiaalisen median tietoturvaohjeen tavoitteena on tukea valtionhallinnon organisaatioita sosiaalisen median turvallisessa käytössä ja henkilöstöä koskevan ohjeistuksen laadinnassa.

Sananvapauden oikeudet sosiaalisessa mediassa eivät koske vain lastensuojelun asiakkaita, vaan asiaa on pohdittava myös työntekijöiden näkökulmasta. Mitä lastensuojelun sosiaalityöntekijä saa julkaista esimerkiksi Facebookissa? Pitääkö työntekijän pohtia omaa käyttäytymistään sosiaalisessa mediassa? Kansainvälisissä sosiaalityön tutkimuksissa tätä on pohdittu ja artikkeleita sosiaalisen median yleisten pelisääntöjen tekemisestä sosiaalityöntekijöille löytyy jonkun verran (Halabuzza 2014; Strom-Gottfried & Thomas & Anderson 2014; Fang & Misha & Zhang & Wert & Bong 2014). Pelisäännöt koskettavat erityisesti sosiaalityön opiskelijoita ja sosiaalityön uran alkuvaiheessa olevia sosiaalityöntekijöitä, joita pitäisi opastaa sosiaalisen median riskeistä ja vastuullisesta käyttäytymisestä, jotta eettinen ammatillinen pätevyys säilyisi. Susan Robbins ja Jonathan Singer (2014) ovat ottaneet enemmän kantaa sosiaalityön opetukseen, johon sosiaalisen median pelisääntöjen harjoittaminen pitäisi sisällyttää samalla tavoin kuin muutkin teknologiaan liittyvät valmiudet.

Fang ym. (2014) ovat esitelleet kolme erilaista kuvitteellista tapausta, jotka voivat auttaa pohtimaan eettisiä haasteita sosiaalisen median suhteen. On myös olemassa jo opetussovellus, jonka avulla sosiaalityöntekijät voivat harjoitella omaa reflektointia sekä pohtia eettisiä haasteita sosiaalisen median suhteen sosiaalityössä (Westwood 2014).

Kotimaista tutkimusta sosiaalityöntekijöiden sananvapaudesta tai osallistumisesta sosiaalisen median keskusteluihin ei ole. Heidi Schrooten (2014) painottaa sosiaalisen median työpaikkakohtaisten ohjeistusten tekemistä työpaikoilla. Schrooten on haastatellut Helsingin kaupungin viestintäohjeistuksen henkilökuntaa työntekijöiden sananvapaudesta liittyen sosiaalisesta mediasta. Helsingin kaupungin viestintäohjeistuksessa suhtaudutaan myönteisesti työntekijöiden osallistumiseen julkiseen keskusteluun – myös sosiaalisessa mediassa. Heidän mukaan perustuslaissa säädetty sananvapaus koskee myös kaupungin henkilökuntaa. Henkilökunnalla on oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiä asioista, joita he virassaan käsittelevät. Poikkeuksena on kuitenkin se, että työntekijän on tehtävä selväksi, milloin hän edustaa organisaatiota ja milloin hän antaa lausuntoja yksityishenkilönä. Viranhaltijalla on viestintäohjeistuksen mukaan oikeus yksityishenkilönä esittää myös työnantajansa näkemyksistä poikkeavia mielipiteitä.

Sosiaalityöntekijät voivat kuitenkin joutua hankaliin tilanteisiin esittäessään työnantajan näkemyksistä poikkeavia mielipiteitä. Yle uutisoi 16.12.2014 tapauksesta, jossa sairaanhoitopiirin johtava sosiaalityöntekijä oli kritisoinut julkisesti sijaisuuksien täyttämiseen vaadittavaa menettelyä. Sairaanhoitopiiri pohti, rikkoiko virkamies puheillaan lojaalisuusperiaatetta työnantajaansa kohtaan. Uutisessa hallinto-oikeuden professori Olli Mäenpää Helsingin yliopistosta oli tukenut avoimen päätöksenteon tärkeyttä. (Kononen & Niskanen 2014.) Toinen tuore uutinen liittyi myös sosiaalialan työntekijöiden vaientamisen kulttuuriin. Nina Keski-Korpela (2014) kirjoittaa, miten monessa organisaatiossa kritiikin käsitteleminen on vielä lapsen kengissä. Ylemmissä johtoportaisissa ei ymmärretä, että sosiaalityöntekijöillä on jopa velvoite nostaa esille kansalaisten kokemia epäkohtia ja epäoikeudenmukaisuutta. Epäkohtia esille nostaneet työntekijät ovat kokeneet työyhteisöissä kostotoimia, pelottelua ja irtisanomisella uhkailua. Soteuudistuksen toivottiin tuovan sotealueille malleja, joissa epäkohdat käsiteltäisiin ja otettaisiin vakavasti.

Viranhaltijoiden sananvapauden käyttäminen sosiaalisessa mediassa ei näin ollen ole täysin ongelmatonta. Donald Halabuza (2014) nostaa sosiaalisen median yksityisyysasetusten tärkeyttä pohtiessaan välimaastoja vapaa-ajan minän ja työminän välillä. Tällä hetkellä selviä ohjeistuksia näiden eri minuuksien välille ei ole, minkä vuoksi esimerkiksi Facebookissa omien julkaisujen rajoitettu näkeminen on tärkeää. Rajojen ja sääntöjen löyhyys nähdään vaikuttavan sosiaalityön profession aseman heikentymiseen, työpaikan saamiseen sekä eettisten ohjeiden rikkomiseen.

Epäselvien ja eriävien käytäntöjen johdosta työpaikoilla pitäisi käydä avointa keskustelua sosiaalisen median käytöstä ja luoda työpaikkakohtaiset ohjeistukset.

### 3.4 Vihapuhe ja kunnioitusvaje sosiaalisessa mediassa

Mediavälitteisessä viestinnässä on ominaista tietynlainen etäisyyden hallinnan tunne, joka saattaa rohkaista ihmisiä ilmaisemaan itseään ja mielipiteitään avoimemmin. Asialle on kuitenkin käänteinen puolensa, jossa sosiaalisen median luoma etäisyys saa ihmiset toimimaan myös hyvin aggressiivisesti. (Korpiola 201, 36.) Vihapuhe on suhteellisen tuore ja nopeasti yleistynyt käsite, jota käytetään hyvin monenlaisissa yhteyksissä ja merkityksissä (Pöyhtäri ym. 2013, 15). Sue Watling ja Jim Rogers (2012) mainitsevat huonosti käyttäytymisen verkossa. Erityisesti trollaus on yksi keskeinen käsite, jolla tarkoitetaan ihmisten tarkoituksenmukaista negatiivista viestintää, jonka tarkoituksena on aiheuttaa pahaa mieltä. (Emt. 13–15.)

Hanna Nikkanen (2012, 93–104) kuvaa internetin huonoja puolia ja muistuttaa internetin olevan täynnä vastenmielisiä ihmisiä ja ilmiöitä. Verkossa leviävät yhtäläillä vihapuhe, perättömät juorut kuin lapsiporno. Siellä myös ahdistellaan, vainotaan ja koordinoidaan hyökkäyksiä. Nettikiusaaminen, viha ja väkivalta saavat uusia mittasuhteita, kun erilaiset ääri-ideologioiden yksinäiset kannattajat löytävät internetin välityksellä toisensa. Keskustelupalstat ovat hyviä foorumeja levittää oman käden oikeutta ja saada muut ihmiset ajamaan omaa asiaansa. Mahdollisuudet ovat rajattomat. Tämä aiheuttaa negatiivisten ilmiöiden voimistumisen ja vaikeuttaa niiden käsittelyä niin, että verkon ulkopuolisen maailman säännöt eivät aina riitä ongelmien ratkaisemiseen. Sananvapauden ja anonyymien viestinnän suojelu on kuitenkin myös tärkeää, koska niiden turvin tärkeät tietovuodot ja arat asiat saadaan päivän valoon, mutta toisaalta taas nimettömyys mahdollistaa huonon käytöksen, vastuun pakoilun ja monenlaisia rikoksia.

Norjan kesän 2011 terroritekojen jälkeen Suomessa vihapuhe nousi keskusteluun, mutta ilmiönä vihapuhe on ollut olemassa jo kauemmin. Vihapuhetta on kohdistunut venäläisiin ja ruotsalaisiin sekä myös saamelaisiin ja romaneihin. Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kohdistuu edelleen paljon ennakkoluuloja ja vihaa. Heidän oikeuksistaan yhdenvertaiseen kohteluun käydään paljon yhteiskunnallista keskustelua. (Pöyhtäri ym. 2013, 34.) Suomessa hyväksytty sukupuolineutraali avioliittolaki herätti kansassa näkemyksiä puolesta ja vastaan.

Milloin vastakkaisen mielipiteen ilmaisu muuttuu vihapuheeksi? Rajanveto sallitun sananvapauden käytön ja rangaistavan vihapuheen välillä ei ole yksinkertainen. Kaikki vihaiset, halventavat ja aggressiiviset puheenvuorot voivat olla haitallisia niiden kohteille, mutta silti kyseessä ei välttämättä ole rangaistava vihapuhe. Edellä kuvatuista tilanteista yleensä käytetään vihapuheen määritelmää, vaikka Euroopan ihmisoikeustuomioistuin ryhtyy toimenpiteisiin vain silloin, kun lausumilla yllytetään suvaitsemattomuuteen perustuvaan vihaan. Suomen perustuslain 1 §:n 2. momentissa rajoitetaan sananvapautta samoin perustein, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että ihmisarvoa loukkaavien lausumien levittäminen jää sananvapauden ulkopuolelle. Vihapuhelaki, vihapuherikos tai viharikos eivät löydy tällä hetkellä Suomen laista. Rikoslaisissa on kuitenkin kohta, jossa on määritelty sellaisia tekoja, joita rikkoessaan voi syyllistyä sananvapauserikokseen, jossa on viharikoksen piirteitä<sup>4</sup>.

Lilly Korpiola (2011) kirjoittaa sosiaalisen median kautta haettavasta oikeudesta silloin, kun perinteisen median uutiskynnys ei välttämättä ylity. Perinteinen media ei ole aina niin kiinnostunut yksittäisen ihmisen kriiseistä, ja tällöin kansalaiset tai aktivistitahot saattavat tuoda asian sosiaalisessa mediassa julkiseen keskusteluun, ohi valtavirtamedian. Tästä huolimatta monet yritykset suhtautuvat sosiaalisen median kriiseihin vähätellen ja aliarvioivat sosiaalisen median voimaa silloin, kun ihmisten oikeudentuntoa on loukattu. (Emt., 36.)

Pirkko Pesonen (2013) mainitsee, ettei kohtuutonta arvostelua tarvitse sietää, vaikka sananvapautta tulkitaan viranomaisiin kohdistuvassa kritiikissä väljemmin kuin tavallisen kansalaisen kohdalla. Median ja julkisuuden on nimittäin arvoitu muuttuneen yhä enemmän henkilökeskeisemmäksi. Poliitikot ovat yhä enemmän esillä mediassa, ja media tuottaa kohuja myös yhä herkemmin. On myös esitetty, että medially on taipumus nostaa esiin yksittäisiä henkilöitä tai muita toimijoita, jotka nimetään syyllisiksi erilaisiin virheisiin ja ongelmiin. Tällainen mediajulkisuus voi osaltaan lisätä esim. politiikkoja kohtaan koettua vihaa ja aggressioita. (Pöyhtäri ym. 2013, 35–36.)

---

<sup>4</sup> Rikoslaisissa on selkeästi määritelty rangaistaviksi teoiksi esimerkiksi luvussa 24 yksityiselämää loukkaava tiedon levittäminen (8 §), kunnianloukkaus (9 §), törkeä kunnianloukkaus (10 §) sekä luvussa 25 laiton uhkaus (7 §). Tämän vuoden alussa rikoslakiin lisättiin kaksi uutta säädöstä, joista toinen kriminalisoi vainoamisen (25 luku 7 a §) ja toinen viestintärauhan rikkomisen (24 luku 1 a §). Rikoslaisissa (17 luku 13§) on kriminalisoitu myös ilkivalta. Se on toimintaa, jossa aiheutetaan huomattavaa häiriötä lähettämällä viestejä tai soittamalla puheluita virastoon, toimistoon, liikkeeseen taikka muuhun vastaavaan paikkaan.

Poliitikot eivät suinkaan ole ainut ammattiryhmä, joka joutuu vihan ja aggression kohteeksi. Lastensuojelun asiakkaat tuntuvat hakevan yhä aktiivisemmin oikeuksiaan lastensuojelua vastaan sosiaalisen median kautta. Sosiaalityön ammattiryhmä on muita ammattiryhmiä alttiimpi kritiikin kohteelle, koska se on ihmisten kanssa tehtävää työtä, jossa joudutaan avun lisäksi käyttämään myös valtaa puuttumalla ihmisten yksityisiin asioihin. Heidi Schrooten (2014) kertoo tämän usein aiheuttavan vihan tuntemuksia, jotka voivat nimettömyyden turvin purkautua sosiaalisessa mediassa. Dinah Anderson (2000, 840) kirjoittaa työntekijöiden kokevan julkisuuden leimaavan heitä asiakaskuntansa mukaisesti. Lisää stressiä lastensuojelun sosiaalityöntekijöille aiheuttavat myös julkiset keskustelut aiheuttomista huostaanotoista. Negatiivisväritteisimmissä julkisuuskeskusteluissa on lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä kuvattu muun muassa 'lapsenryöstäjiksi'.

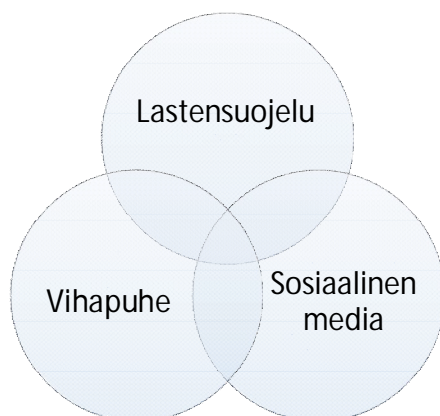
Sosiaalityölle on ominaista monien erilaisten odotusten ja roolien päällekkäisyys. Tuen ja kontrollin suhde ovat ristiriitaisia rooleja ja aiheuttavat monesti työntekijöille stressituntemuksia. Kirsi Juhila (2006) tarkastelee sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden keskinäisiä rooleja, joissa nousee esiin työntekijöiden ja asiakkaiden vastakkainasettelut, jotka johtuvat juuri sosiaalityöntekijöiden kaksijakoisesta työroolista. Richard Sennet (2004, 153–202) tarkastelee vastakkainasettelua kunnioitusvajeen ilmiön kautta. Sennet on tarkastellut ilmiötä sosiaalialan näkökulmasta, jossa asiakkaat ovat yhä tietoisempia heihin kohdistuvasta epäkunnioittavasta käytöksestä. Kunnioituksen puute on määritelty niin, että ihmistä ei ole kohdattu kokonaisuutena ihmisenä, mikä on vähentänyt ihmisen omanarvontuntoa.

Sosiaalityölle tyypilliset vastakkainasettelut saattavat olla syitä asiakkaiden oikeuden hakemiselle sosiaalisen median kautta. Kehittyvä tieto- ja viestintäteknikka ja erityisesti sosiaalinen media mahdollistavat edellä mainitut keskustelut aivan uudella tavalla. Sosiaalisessa mediassa on nähtävissä ilmiö, jossa ihmiset hakevat puolia: tykätä tai ei tykätä, mikä saattaa osittain lisätä aggressiivista käyttäytymistä sosiaalisessa mediassa.



#### 4 TUTKIMUKSENI PAIKANNUKSIA

Tutkimusaiheeni on ilmiönä uusi ja vielä vähän tutkittu. Olen lähtenyt paikantamaan tätä aihetta kolmen ison käsitteen kautta, jotka ovat lastensuojelu, sosiaalinen media ja vihapuhe. Työni paikantuu lastensuojeluun ja tarkastelun keskiössä ovat lastensuojelun ammattilaisten kokemukset sosiaalisesta mediasta. Tutkimuksessa huomioidaan sosiaalisen median mahdollistama uudenlainen sananvapaus ja vihapuhe, jotka nähdään tässä tutkimuksessa yhtenä kuormitustekijänä lastensuojelun ammattilaisten työssä.



Kuvio 8. Tutkimuksen paikantuminen

Kuviossa 8 havainnollistan työni keskeisten käsitteiden yhteen limittymistä. Sekä työni näkökulma että tulos paikantuvat näiden kolmen käsitteen leikkauspisteeseen, jossa kaikki kolme käsitettä ovat samanaikaisesti läsnä. Ympyröiden keskelle jäävä alue on se kenttä, josta olen työssäni kiinnostunut. Tämä alue kuvaa myös sitä osaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä, jotka ovat kokeneet sosiaalisessa mediassa vihapuhetta ja jotka kokevat sen auttamisen riskinä. Selvää on, etteivät kaikki työntekijät välttämättä joudu sosiaalisessa mediassa vihapuheen kohteeksi tai koe siellä olevaa julkisuutta kuormitustekijänä työssä jaksamiselleen.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys on laaja, mutta ilmiön uutuuden vuoksi olen nähnyt tarpeelliseksi kontekstoida työni tarpeeksi laajasti. Olen halunnut nostaa lastensuojelun oikeutuksen esiin, koska sosiaalisessa mediassa useasti juuri sitä kritisoidaan. Lastensuojelussa tehtävän työn ja päätöksenteon haasteiden kuvaamisen tarkoituksena on tuoda paremmin esiin lastensuojelun erityisyyttä sosiaalityön sekä muiden ammattiryhmien kentällä. Päätöksenteko lastensuojelussa on haastavaa, eikä päätöksen onnistumisesta ole tekohetkellä aina varmaa tietoa, ja sosiaalisessa

mediassa juuri yksittäiset päätökset aiheuttavat suuria kohjuja. Lastensuojelu Suomessa -kappaleessa kuvataan Suomen lastensuojelun tämän hetkistä tilannetta ja nostetaan esiin lastensuojelussa kohdattavia haasteita eri näkökulmasta. Haasteita eivät tuo pelkästään päätöksenteon vaikeus, vaan myös rakenteelliset ja yhteiskunnalliset asiat. Asiakasmäärien kasvu, epäpätevien työntekijöiden määrä, sijoitusten määrän lisääntyminen ja kiireellisten sijoitusten suuri kasvu näkyvät omalta osaltaan myös sosiaalisen median kautta haettavassa oikeudessa sekä lastensuojelun ammattilaisten kokemassa paineessa jaksaa ja jatkaa lastensuojelun sosiaalityössä. Lastensuojelun päätöksissä epäonnistuminen on aikaisempaa enemmän muiden ihmisten arvioitavana ja kommentoitavana. Lastensuojelua koskevien kappaleiden tarkoitus on antaa ennen kaikkea lastensuojelun kritiikille oikeanlaista vertailupintaa ja auttaa ymmärtämään työntekijöiden näkökulmasta, mistä vihapuhe lastensuojelua kohtaan voi johtua.

Sosiaalinen media on suhteellisen tuore ilmiö, joten sitä on syytä paikantaa osana teknologian kehitystä. Teknologian kehitys mahdollistaa uusia asioita, mutta tuo myös mukanaan haasteita. Sosiaalityöntekijöiden on oltava mukana teknologian kehityksessä siinä missä muutkin ja huomioitava se osana rakenteellista sosiaalityötä. Teknologian kehitys on mahdollistanut sosiaalisen median synnyn ja ihmiset ovat saaneet aivan uuden areenan sosiaaliselle vuorovaikutukselle. Sosiaalinen vuorovaikutus on osa sananvapautta, jota voidaan käyttää myös negatiivisesti hyväksi, jolloin se toisinaan täyttää vihapuheen määritelmän.

On hyvä tehdä ero rakentavan palautteen ja herjausten välillä, myöskään kaikki vihainen puhe ei ole vihapuhetta. Asiakkailta on oikeus ilmaista negatiivisia kokemuksiaan. Ihmisoikeussopimuksen 10. artiklan mukaan jokaiselle kuuluu sananvapaus eli vapaus ilmaista mielipiteitään julkisesti. Mielipiteen ilmaisu ei kuitenkaan saa loukata toisen ihmisen kunniaa, yksityisyyttä tai hänen ihmisoikeuksiaan. Sosiaalityötä pitää kehittää nyt ja tulevaisuudessa, jolloin asiakkailta saatu palaute on korvaamatonta. Työtä ei kuitenkaan kehitetä uhkailuilla ja herjauksilla. Perheeseen ja työntekijään kohdistuvat uhkailut ja laittomaan toimintaan yllyttäminen ovat rangaistavia tekoja. Tässä tutkimuksessa vihapuheella tarkoitetaan sellaista sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa sananvapauden rikkomista, jossa esiintyy loukkaavia mielipiteitä, solvauksia ja laittomia uhkailuja. Vihapuhetta on internetin keskustelupalstoilla varmasti loputtomiin, mutta silloin kun teksti käy erittäin törkeäksi, viesteihin liittyy uhkauksia ja yksittäisiä sosiaalityöntekijöitä häiritään jatkuvasti tarkoituksenmukaisella kiusanteolla, täyttyvät vihapuheen määritelmät.

Ne nuoret sosiaalityöntekijät, jotka ovat eettisesti hyvin sitoutuneita työhönsä, voivat kokea uraansa liittyvän negatiivisen julkisuuden erittäin voimakkaasti (Wallin 2012). Päätöksen ei tarvitse olla vääräkään, jotta siitä seuraa kuohuntaa sosiaalisessa mediassa. Eettisesti sitoutunut työntekijä saattaa siis tehdä työnsä tunnollisesti ja joutua silti vihapuheen kohteeksi. Sosiaalisessa mediassa leviävä kuohunta omaa ammattitaitoa tai ammattiryhmää kohtaan voi olla yksi äkillinen ulkopuolelta tuleva kriisi, joka voi täyttää Hutrén (2001) antamat ammatillisen kriisiytymisen määritelmät ja saa eettisesti työhönsä sitoutuneen työntekijän ahdistumaan ja muuttamaan mielipidettään työtään kohtaan.

Lastensuojelua koskevassa luvussa puhutaan myös auttamiseen liittyvistä erilaisista riskeistä. Käytettiin sitten työuupumuksen, stressin, ammatillisen kriisiytymisen tai työhön sitoutumisen käsitettä pohdittaessa lastensuojelutyössä jaksamista ja jatkamista, selvää on, ettei työssä kohdattavia kriisejä saa aliarvioida. Sosiaalinen media on uusi tulokas työhön liittyviä riskejä arvioitaessa. Sosiaaliseen mediaan pitäisi suhtautua ennaltaehkäisevästi ja huomioida se yhtenä riski- ja kuormitustekijänä lastensuojelun ammattilaisille, mikä voi näyttäytyä stressinä, työuupumuksena tai ammatillisina kriiseinä. Sosiaalisen median oppaat ja aiheesta ilmestyneet julkaisut kannustavat organisaatioita käymään työpaikoilla avointa keskustelua sosiaalisen median säännöistä. Näillä keskusteluilla ja organisaation reagoimisella ammattilaisten kokemaan vihapuheeseen voidaan estää erilaisten auttamisen riskien syntymistä.

Vaikka tässä työssä keskitytään sosiaalisen median haasteisiin, on alusta asti työssä ollut selvää, ettei sosiaalinen media ole vain haitta tai sitä ei pidä nähdä vain negatiivisesti. Sosiaalista mediaa voitaisiin sosiaalityössä myös hyödyntää monin tavoin ja sen hyödyntämisen mahdollisuudet ovat oman tutkimuksen paikka. Oma kiinnostukseni ja tutkimustehtävään liittyvät rajaukset johtivat siihen, että sosiaalisen median hyödynnettävyys jäi tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa tarkastelen tutkimuksen toteutusta tarkemmin ja kerron tutkimukseni tavoitteista sekä esittelen tutkimustehtäväni ja tutkimuskysymykseni. Kuvaan laadullista tutkimusta ja perustelen aineiston hankkimiseen tehdyt valinnat esittelemällä kirjoituspyynnöt ja teemahaastattelun aineistonkeruumenetelmänä, jonka jälkeen kerron narratiivisesta analyysistä. Esittelen tutkimusaineistoni ja lopuksi nostan tutkimuseettisiä kysymyksiä tutkijan vastuun ja tutkimuksen luotettavuuden kautta.

### 5.1 Tutkimustehtävä

Olen kiinnostunut selvittämään, millaisia kokemuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on lastensuojeluun liittyvästä kohusta sosiaalisessa mediassa. Tutkimustehtäväni on selvittää, miten lastensuojelun asiakkaiden keskuudessa yleistynyt sosiaalisen median avulla haettava oikeus lastensuojelua vastaan, on vaikuttanut lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin omasta ammatistaan ja tekemästään työstä. Haluan tietää, tuoko sosiaalinen media uudenlaisia riskejä auttamiseen ja miten työntekijät ovat niistä selvinneet. Tämän lisäksi minua kiinnostaa, miten sosiaalityöntekijät itse selittävät sosiaalisen median suosion asiakkaiden keskuudessa.

Hannu Uusitalo (2001, 57) korostaa tutkijan oman henkilökohtaisen kiinnostuksen tärkeyttä tutkimusaiheeseensa nähden. Tutkimusaiheeni on ajankohtainen, mutta oma kiinnostus aiheeseen syntyi kuitenkin ensin. Olen kiinnostunut kuulemaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden omia näkemyksiä aiheestani, koska heidän äänensä ei salassapitovelvollisuuden vuoksi tule esiin muuten sosiaalisen median kuohunnassa.

Tarkemmat tutkimuskysymykseni ovat:

1. Mitä työntekijät kertovat ja miten he yrittävät ymmärtää lastensuojeluun liittyviä sosiaalisen median kohuja?
2. Minkälaisia haasteita nämä kohut tuottavat lastensuojelun ammattilaisille ja miten niistä on selvitty?

## 5.2 Narratiivinen lähestymistapa laadullisessa tutkimuksessa

Lähestymistapani aiheeseen on laadullinen ja käytössä ovat myös laadulliset menetelmät. Valitsin laadullisen tutkimuksen, koska kuten Pertti Alasuutari (1999, 38–39) toteaa, laadullisessa tutkimuksessa aineistoa pyritään tarkastelemaan usein kokonaisuutena, missä se eroaa kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Laadullisen tutkimuksen avulla on mahdollista kuvata ilmiötä mahdollisimman laajasti ja kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa oleellista onkin nostaa tutkittavien oma ääni kuuluviin (Sajama 1993, 61). Halusin tutkimuksessani antaa paljon tilaa lastensuojelun ammattilaisten kokemusten kuvaamiselle ja kuvailla heidän kokemusmaailmaansa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, koska aikaisempaa tutkimusta aiheesta ei sosiaalityön näkökulmasta ole ja sosiaalinen media on ilmiönä myös vielä suhteellisen uusi.

Kvalitatiivisen tutkimuksen yhtenä tavoitteena on myös selvittää, miten tutkittava ilmiö ilmenee juuri yksittäisen osallistujan näkökulmasta (Kylmä & Juvakka 2007, 28). Laadullisessa tutkimuksessa intressinä on saavuttaa tietoa, joka auttaa mielenkiinnon kohteena olevan asian tai ilmiön ymmärtämisessä (Sajama 1993, 61–62). Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ole kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillinen tilastollinen yleistettävyyden, vaan pyrkimyksenä on ymmärtää, kuvata ja antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta tutkimuskohteena olevasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 1998, 61).

Narratiivisuus on yksi tapa lähestyä laadullista aineistoa. Narratiivisuus on ihmiselle tyypillinen tapa jäsentää todellisuutta. Tarinamuoto on loogisen ajattelun lisäksi ihmisen tapa tehdä selkoa todellisuudesta. (Eskola & Suoranta 2003, 22.) Eeva Kohonen (2011, 196–203) mainitsee vuorovaikutuksen kuuluvan ihmisen perusominaisuuksiin. Ihmiset ovat sekä tarinan kertojia että kuulijoita. Narratiivinen lähestymistapa sopii postmoderniin käsitykseen ajasta, jossa korostetaan tieteellisen tiedon moniäänisyyttä ja sosiaalista rakentumista. Narratiivinen tutkimus kiinnittää huomiota kertomuksien todellisuuteen tuottajana ja välittäjänä. Narratiivinen lähestymistapa lähtee siitä ajatuksesta, että tietomme todellisuudesta on jatkuvasti kehittyvä kertomus, jota myös muokataan ja rakennetaan jatkuvasti.

Narratiivinen lähestymistapa oli luonteva valinta tutkimukseeni, koska kuten Kohonen (2011, 203–204) toteaa, ihmiset ovat taipuvaisia reflektoimaan kokemuksiaan toisten kanssa, kun jotain

poikkeuksellista on tapahtunut eli kun normaaliin elämäntapaan on tullut katkos ja arkitapahtumat häiriintyvät. Elämän käännekohtat ovat hänen mukaansa erityisen hyviä narratiivisen tiedon tuottamisen kannalta, koska ne haastavat yksilöitä minäkäsityksen uudelleen arviointiin ja työstämiseen. Tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita hyvin rajatuista kokemuksista ja niihin liittyvien kriisien reflektoinneista. Sosiaalisessa mediassa tapahtuva kuohunta yksittäistä työntekijää kohtaan saattaa aiheuttaa työntekijälle monenlaisia seuraamuksia. Kohonen (2011) kuitenkin huomauttaa, että narratiivisella lähestymistavalla on myös omat rajoitteensa. Ihmisten halukkuus tai kyky kertoa omista kokemuksistaan voivat olla vaikeita. Kertominen saattaa olla vaikeaa myös silloin, kun tapahtuma tai kokemus on tapahtunut hiljattain. Tämä asia on otettava tutkimukseni luotettavuudessa ja johtopäätöksiä tekemisessä huomioon.

Kerronnallisen tutkimuksen terminologian käytöstä ei ole vakiintunutta tai yksiselitteistä käsitystä. Käsitteiden tarina, kertomus, elämäntarina, elämäntarina ja narratiivin käyttö on hyvin vaihtelevaa. Tässä tutkimuksessa puhutaan kertomuksesta. Kertomus välittää ihmisen ja maailman välistä suhdetta, ihmisen suhdetta toisiin ihmisiin sekä ihmisen dialektista suhdetta itseensä. Kertomus välittää aina kokemuksen. (Kujala 2008, 25–26.)

### 5.3 Kirjoitukset ja haastattelut aineiston keruumenetelmänä

Narratiivinen aineisto voi olla yhtä hyvin puhetta kuin kirjoitettua tekstiä, se pitää sisällään myös ei-kielellisen viestinnän (Kujala 2008 17). Tässä tutkimuksessa aineistoa hankittiin sekä kirjoituksilla että haastatteluilla. Tutkimuksen alkuvaiheessa pohdin, mikä olisi paras menetelmä lastensuojelun ammattilaisten kokemusten keräämiseen. Aineistoa lähdin ensin keräämään kirjoituspyynnön avulla, koska halusin työntekijöiden kirjoittavan kokemuksistaan vapaasti. Ajattelin, että nimettömänä kirjoittaminen olisi työntekijöille helpompi tapa kirjoittaa aiheesta, joka on saattanut olla hyvinkin arka ja ajankohtainen kokemus. Nimettömänä kirjoittaminen mahdollistaisi myös paremmin sen, ettei kirjoittajaa voisi tunnistaa tai häntä ei voitaisi yhdistää yksittäiseen kohuun.

Jaoin tutkimukseni kirjoituspyynnön (Liite 1.) ensimmäisen kerran 2014 vuoden joulukuussa sosiaalisessa mediassa. Kirjoituspyyntöä saivat vapaasti jakaa myös muut. Mainostin tutkimustani kahdessa eri Facebookin suljetussa sosiaalityön yhteisöryhmässä, ja yksi ammattijärjestö suostui jakamaan kirjoituspyyntöäni myös omalla Facebook-sivullaan. Tämän lisäksi jaoin kirjoituspyyntöä

tammikuussa 2015 yli 15 lastensuojelun organisaatiolle ympäri Suomea. Lähetin pyynnön lastensuojelun johtaville ja vastaaville sosiaalityöntekijöille sähköpostitse, ja viestissä pyysin heitä jakamaan sitä työntekijöilleen. Kirjoituspyyntö julkaistiin myös yhdessä ammattilehdessä ja se välitettiin myös yhdelle lastensuojelun täydennyskoulutuksessa olleelle ryhmälle.

Aiheeni herätti positiivista kiinnostusta monessa eri yhteydessä, mutta aineiston saaminen oli siitä huolimatta yllättävän työlästä. Kirjoituksia ei saapunut kuin kaksi. Yliopiston henkilökunnan työntekijä kehotti minua ottamaan yhteyttä Lapin yliopiston tutkijaan Laura Tiitiseen, joka on tutkinut sosiaalialan korkeakoulutettuihin kohdistuvan vaientamisen ja sananvapausrikkomusten laajuutta. Tästä keskustelusta oli paljon hyötyä ja sen avulla ymmärsin aihevalintaani hieman paremmin. Tämä keskustelu auttoi minua ymmärtämään, että aiheeni on erittäin arka, minkä vuoksi työntekijät saattavat epäröidä osallistua. Aroista aiheista voi kirjoittaa ja kertoa omaa tarinaa, jos kerronnalle on löydettävissä aikaisempia malleja, tai keskustelua voi jo lukea jostakin (Eronen 2012, 101–102). Tämän vuoksi arkoja aiheita tutkinut ammattilainen kehotti minua kirjoittamaan aiheesta Sosiaalinen tekijä –blogiin, jotta aiheeni saisi enemmän näkyvyyttä. Mielipikekirjoituksen avulla ihmiset saisivat enemmän kosketuspintaa aiheeseeni ja osallistuminen tutkimukseen voisi olla siten helpompaa. Mielipikekirjoitukseni (Liite 2.) julkaistiin 13.2.2015, ja aiheena kirjoituksessa oli lastensuojelun ammattilaisiin kohdistuva vihapuhe. Kirjoitus herätti paljon keskustelua sosiaalisessa mediassa ja sitä jopa jaettiin 814 kertaa pelkästään Facebookissa. Suuresta kiinnostuksesta huolimatta en sen avulla tavoittanut yhtään uutta haastateltavaa, enkä saanut myöskään kirjoituksia.

Kirjoitusten lisäksi hankin aineistoa haastattelemalla lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, jotta sain aineistoa riittävästi tulkintojen tekemiseen. Haastattelu on myös joustava ja se antaa tutkijalle mahdollisuuden esittää lisäkysymyksiä sekä selventää tarkoittamaansa (Tuomi & Sarajarvi 2009, 73). Haastattelut toteutettiin teemahaastattelun mukaisesti, koska siten avoin haastattelu oli mahdollista. Tutkimusaiheeni on ajankohtainen ja vielä hyvin vähän tutkittu. Tästä syystä oli mielestäni tärkeää antaa sosiaalityöntekijöille mahdollisemman paljon vapautta puhua aiheesta avoimesti. Hirsijärvi & Hurme (2001) mainitsevatkin teemahaastattelun olevan hyvä haastattelumuoto esimerkiksi silloin, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja asioista. Aiheeni puhututtaa paljon, joten aihepiiriin tutustumisen kautta valmistellut teemat ovat tärkeitä, jotta haastattelu olisi kaikille haastateltaville sama ja aiheessa pysyminen haastatteluissa varmistuu. Vaikka teemat ovat kaikille

haastateltaville samoja, niissä voi liikkua kuitenkin joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47–48, 66; Eskola & Suoranta 2001, 86–87).

#### 5.4 Tutkimuksen aineisto ja aineiston analysointi

Narratiivinen analyysi oli luonteva valinta tutkimukseeni, koska siinä katsotaan olevan kolme eri kertomusta jatkuvasti läsnä. Narratiivinen lukutapa vaatii kolmen kertomuksen jatkuvaa keskinäistä dialogia, kertojan äänen mukanaoloa, taustateoriaa ja lukijan reflektiivistä aineiston lukutapaa ja tulkintaa. Leena Syrjälä (2005, 336–337) pohtii laadullisen tutkimuksen analyysitapojen yhtäläisyyksiä ja toteaa, että kaikkea laadullista aineistoa järjestellään, pilkotaan tai syntetisoidaan tulkintojen tekoa varten. Narratiivinen analyysi on näin ollen kuin minkä tahansa laadullisen aineiston analyysi luokitteluineen ja muine kategorisointeineen (Kujala 2008, 29).

Kokemukseen keskittyvässä tutkimuksessa tutkimuksen ongelmanasettelu muotoutuu kokemuksen kuvaamisesta, jäsentelystä ja kokemuksen tuottaman tiedon analysoinnista. Tutkimuksessani olen pyrkinyt kokonaisvaltaiseen tiedonhankintaan, jotta aineistossani tutkittavien omat näkemykset ja äänet tulevat kuulluiksi ja huomioituiksi. Tässä tutkimuksessa olen kerännyt aineistoa myös kirjoituspyynnöillä, jolloin tutkijana en ole täysin valikoinut tutkimusjoukkoani, mikä vahvistaa tutkittavien keskeistä asemaa tiedontuottajina. Haastateltavien saamiseksi olen kuitenkin valinnut henkilöitä, joilla olen olettanut olevan tietoa ja kokemusta mielenkiinnon kohteena olevasta ilmiöstä. Aikaisempia tutkimuksia samasta aiheesta ei ole, joten tapauksia olen käsitellyt hyvin ainutlaatuisina, mikä on ohjannut myös aineiston tulkintaa.

Tutkimukseni aineisto koostuu lastensuojelun ammattilaisten kirjoituksista, joita sain yhteensä kaksi. Kirjoitukset olivat eripituisia, vapaamuotoisia kuvauksia omista kokemuksista. Pituudeltaan kirjoitukset olivat keskimäärin kahden sivun mittaisia. Kirjoitusten lisäksi keräsin aineistoa myös haastattelemalla viittä lastensuojelun sosiaalityöntekijää. Yksi haastattelu oli ryhmähaastattelu. Haastattelut kestivät keskimäärin puolitoistatuntia. Kukaan haastateltavista ei kirjoittanut kokemuksistaan ensin. Heidän perustelujensa mukaan kirjoittamiselle ei jäänyt aikaa ja he kokivat suullisen kertomistavan helpommaksi.



Tutkimuksen ääneen lausutuista ensioletuksista huolimatta olin hyvin avoin tutkimuksen eri vaiheissa. Yritin kerätä aineistoani eri tavoin, jotta saavuttaisin aiheesta mahdollisimman erilaisia näkökulmia monen eri työntekijän kokemana. Puolistrukturoidusta teemahaastattelusta huolimatta haastateltavat saivat keskustella aiheesta vapaasti ja painottivat itselleen tärkeitä näkökulmia. Haastatteluissa ajankäyttö oli haastavaa, koska työntekijöillä oli suuri tarve kertoa aiheesta mahdollisimman paljon, eikä tarkentaville jatkokysymyksille jäänyt aina aikaa. Matkustin aineiston saamiseksi jonkun verran, koska koin tärkeäksi tehdä haastattelut arkaluontoisista aiheista kasvotusten. Siten haastateltavan puhuessa pystyin antamaan ymmärrystä ja tukea sanottaman viestinnän keinoin. Yksi haastatteluista tehtiin puhelinhaastatteluna pitkän välimatkan vuoksi. Puhelimessa työntekijän kertoessa herkistyneesti kokemuksistaan oli vaikea antaa työntekijän puhua keskeyttämättä häntä, koska hiljaa kuunteleminen tuntui kiusalliselta ja sopimattoman tunteettomalta.

Nauhoitin kaikki haastattelut diginauhurilla, jonka jälkeen litteroin jokaisen haastattelun sanasta sanaan. Haastatteluiden nauhoittaminen ja puhtaaksikirjoittaminen antoi mahdollisuuden tarkastella tilannetta jälkikäteen uudelleen, joka helpottaa tulkintojen tarkastamista (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 14). Litteroituani kaikki haastattelut aloitin aineiston käsittelyn lukemalla koko aineistoni läpi useamman kerran. Useiden lukukertojen jälkeen hahmotin aineiston kokonaiskuvaan. Kolmannella lukukerralla tein jokaisen kertomuksen kappaleiden viereen muistiinpanoja siitä, mistä kappaleessa kerrotaan. Näin toimin jokaisen haastattelun kohdalla.

Muistiinpanojen jälkeen etsin kertomuksista toistuvia teemoja. Teemoittelussa olen etsinyt aineistosta haastatteluja ja kirjoitelmia yhdistäviä ja erottavia asioita. Hirsjärvi ja Hurme (2011) nostavat esiin sen, että joskus teemat muistuttavat aineistonkeruussa käytettyä teemahaastattelurunkoa, mutta näin ei aina käy; aineistosta voi löytyä myös uusia teemoja, eivätkä haastateltavien käsittelemät aiheet välttämättä noudata tutkijan tekemää järjestystä ja jäsenystä. Näin kävi myös tämän aineiston kanssa, jossa osa teemoista ei ollut teemahaastattelurungossa. Aineisto sisälsi yllättävän paljon sellaista tietoa, johon en tutkijana ollut varautunut. Sosiaalityöntekijät kertoivat haastatteluissa ja kirjoituksissa aiheesta hyvin laajasti erilaisista näkökulmista. Näiden pohjalta analyysissä muodostui neljä isoa teemaa: 1) sosiaalisen median ilmiön tarkastelu, 2) sosiaalisen median vaikutukset oman työn tekemiseen, 3) työntekijöiden omat kokemukset sosiaalisessa mediassa esiintyneestä vihapuheesta ja 4) sosiaalisen median kohuista selviytymistä auttaneet tekijät.

Kokosin kaiken aineistoni saman tiedoston alle ja aloin värikoodata näitä teemoja koko aineistosta, jonka jälkeen siirsin jokaisen teeman alle sitä koskevat puheenvuorot. Aineiston analysoinnissa jätin omat mielenkiinnonkohteeni taka-alalle, ja tutkin koko aineiston ensin hyvin tarkasti, enkä siten antanut omien oletusteni vaikuttaa tulosten muodostumiseen. Kuvio 9. esittää työntekijöiden kokemuksista syntyneiden teemojen alle muodostuneita tuloksia.

Lastensuojelu ja sosiaalinen media			
Sosiaalinen media ilmiönä (teema 1)	Ammattinharjoittamisen haasteet (teema 2)	Työntekijöiden omat kokemukset (teema 3)	Kohuista selviytyminen (teema 4)
<p>Aika ennen sosiaalista mediaa</p> <p>Ääriajatteluun lietsominen</p> <p>Sosiaalisen median suosio</p>	<p>Kohtaamisen haasteet</p> <p>Tarkoituksenmukainen kiusanteko ja modernit vaikuttamisen tavat</p> <p>Päätöksentekoon vaikuttaminen</p> <p>-Sijaisperheen vaihto</p> <p>Asiakkaiden ennakkoluulojen ja pelkojen lisääntyminen</p> <p>Avun hakemisen kynnyksen nouseminen</p> <p>Sosiaalisen median kohujen lieveilmiöt</p>	<p>Julkisuudessa tahtomattaan</p> <p>Vihaista puhetta vai vihapuhetta?:</p> <p>-Kunnianloukkaus</p> <p>-Epäoivo ja epäoikeudenmukaisuus</p> <p>Perusturvallisuuden menetyks ja perheen uhkailu</p> <p>Työkyvyn heikkeneminen</p>	<p>Kriisityönohjaus</p> <p>Oman työn reflektointi</p> <p>Turvaverkon merkitys:</p> <p>-Esimiehen rooli</p> <p>-Työyhteisön tuki</p> <p>-Asiakkailta saatu tuki</p> <p>-Työn ulkopuolinen elämä</p>

Kuvio 9. Yhteenveto tutkimustuloksista

Analyysissä sovelsin Hyvärisen (2006, 17–23) temaattista luentaa, eli etsin aineistostani esiintyviä teemoja, jotka havaitsin kertomuksista. Jaoin kertomuksia yhä pienempiin osiin ja pyrin löytämään niihin liittyviä alateemoja. Ensimmäinen teema käsitteli työntekijöiden kertomuksia ilmiöstä yleisemmin ja niitä tarinoita, joilla he yrittivät sosiaalisessa mediassa esiintyvää kuohuntaa ymmärtää. Tämän teeman alle liitin myös kaikki sosiaalisen median suosioon liittyneet kertomukset. Toisen teeman alle kokosin kaikki ne työntekijöiden puheenvuorot ja kirjoitukset, joissa he pohtivat, miten lastensuojelutyö on muuttunut sosiaalisen median myötä. Kolmannessa teemassa perehdyin tutkittavien henkilöiden kokemuksiin ja ilmiöön liittyneisiin tunteisiin. Huomioitavaa on, ettei kertomuksissa tunteita sanoitettu aina suoraan iloksi, suruksi, yllätykseksi, häpeäksi tai syyllisyydeksi, vaan tunteiden sanasto oli myös metaforia ja metonymioita ja tekstin rakenteen

yhteyksiä (ks. Kaskisaari 1998). Neljännen teeman alle tulivat työntekijöiden selviytymistarinat siitä, miten he olivat kohuista selvinneet ja mitkä asiat siinä olivat auttaneet.

Ehdottomasti suurin ongelma tutkimuksen tekemisessä liittyi rajauksen haasteisiin. Tämän tutkimuksen kohdalla näin erityisen paljon vaivaa rajauksen tekemiseen jo tutkimussuunnitelmaa tehdessä. Koska aiheesta ei löytynyt suomenkielistä tutkimusta, laajensin etsintäni ulkomaisiin artikkeleihin. Aiheeni oli kuitenkin vieras sielläkin, eikä perehtyminen siten aiheeseen auttanut oman rajauksen tekemistä juurikaan. Lopulta päätin kirjoittaa teoriaa keskeisten käsitteiden näkökulmasta. Olin kirjoittanut tutkimukseni teoriaa hyvin pitkälle ennen litteroidun aineiston saamista. Lopulta vaivalla kirjoittamani teoria ei täysin vastannutkaan koko aineistoa. Tämä johti siihen, että aloitin tavallaan alusta, mikä tuntui hyvin turhauttavalta ja raskaalta. Aineistoni oli kuvittelemani ja suunnittelemani laajempi.

Analyysini on edennyt temaattisen luennan kautta narratiivisen analyysin tekemiseen. Käytän tuloslukuissa suoria lainauksia. Olen nimennyt haastateltavat H1, H2, H3, H4a ja H4b ja kirjoitukset ovat K1 ja K2. Työntekijöiden kokemukset ovat aina subjektiivisia kokemuksia, jonka vuoksi niiden sanoittaminen ja määrittäminen on hankalaa. Jokainen haastateltava ja kirjoituspyyntöön vastannut omaa oman äänensä ja oman yksilöllisen kokemuksen tutkittavasta ilmiöstä. Uuden ilmiön tutkiminen on haasteellista, eikä yleistyksiä voida tehdä. Arkaluonteisesta aiheesta kirjoittaessa on otettava huomioon tutkimukseen osallistuneiden turvallisuus, mistä johtuen joistain lainauksista on poistettu kohtia tunnistettavuuden estämiseksi.

## 5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja tutkijan vastuu

Iiris Aaltio ja Anu Puusa (2011, 153–164) ovat todenneet tutkimuksen luotettavuuden kuuluvan keskeisiin piirteisiin tieteenharjoittamisessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta ei voida ilmaista jonkin määrällisen mittarin mukaisena arvona, vaan tutkimuksessa pitää esittää ne perusteet, joiden mukaisesti tutkimusta voidaan pitää luotettavana.

Ruthellen Josselson (2007, 538-539; ref. Eronen 2012, 67–68) on miettinyt narratiivisen tutkimuksen etiikkaa. Josselson puhuu tutkijan kahdenlaisesta vastuusta, jossa tutkija on toisaalta luottamuksellisessa suhteessa elämästään kertoviin ihmisiin ja toisaalta taas tutkija on vastuullinen

tiedeyhteisön jäsen. Tämä aiheutti paljon moraalisia pohdintoja tuloksia kirjoittaessa. Tutkimuksesta oli jätettävä joitain kohtia pois työntekijöiden suojelemiseksi. Tutkimukseni aihevalinta osoittautui araksi ja monia haastateltavia ja kirjoittaneita mietitytti heidän kertomiensa asioiden tunnistettavuus tutkimuksessa. Osallistuneiden luottamusta tutkimukseen lisäsi se, ettei tutkimus rajoittunut yhteen organisaatioon tai maantieteelliseen alueeseen ja etten tutkijana ollut kiinnostunut mistään yksittäisestä lastensuojeluun liittyvästä kohusta. Näistä tapauksista ei myöskään haastatteluissa kysytty suoraan mitään, vaan haastateltavat saivat itse kertoa niistä sen verran kuin halusivat. Tutkimuksessa ei myöskään otettu kantaa yksittäiseen kohuun tai asiakastapaukseen, vaan tutkimuksessa keskityttiin työntekijöiden kokemusmaailmaan ja niihin liittyviin kertomuksiin, ja siihen miltä eri tapahtumat olivat jälkikäteen tarkasteltuna tuntuneet tai vaikuttaneet heihin työntekijöinä.

Laadullista tutkimusta arvioitaessa on hyödynnetty ideaa siirrettävyydestä. Tällöin pohdinnan aiheena on se, voivatko saadut tutkimustulokset olla mahdollisia toisessa tutkimusympäristössä tai voitaisiinko aihetta tutkia uudelleen ja päätyä samankaltaisiin lopputuloksiin. Laadullinen tutkimus tulee olla läpinäkyvää, jolla tarkoitetaan sitä, että tutkimusta voidaan lukea ymmärtäen sen taustalla olevat tutkijan ratkaisut, totuuden tavoittelun luonne sekä vakuuttavuus tutkijan vilpittömyydestä koskien tiedonhankintaa ja siinä tehtyjä tulkintoja. (Eskola & Suoranta 2003, 210–212.) Vaikka tutkijan on perinteisesti katsottu olemaan mahdollisimman objektiivinen tutkimuskohdettaan kohtaan, ovat tutkija ja tutkimuskohde ihmistieteiden mukaisesti silti aina vuorovaikutuksessa keskenään. Subjektivisuus ja reflektiivisyys ovat näin tuotava näkyviksi osiksi luotettavaa tutkimusta. (Aaltio & Puusa 2011, 155.) Kerronnallisessa tutkimuksessa tekijä katsotaan olevan ajallisesti ja paikallisesti positioitunut, osa inhimillistä elämää. Näin ollen kerronnallisessa tutkimuksessa tekijän ei nähdä olevan objektiivinen, vaan tutkija ja tutkittava ovat moraalisisessa dialogissa keskenään. (Kujala 2008, 33–34.)

Aaltio ja Puusa (2011, 157) toteavat, että tutkijan on tärkeä ymmärtää hänen tekemiensä valintojen ja tulkintojen vaikuttavuudesta tutkimuksen eri vaiheissa. Tässä tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta on pyritty saavuttamaan perustelemalla tehtyjä valintoja koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimuksen eri vaiheissa olen tiedostanut omat näkökantani tutkimusaiheeni tiimoilta ja pyrkinyt sulkemaan nämä tutkimustulosteni ulkopuolelle. Tämän lisäksi myös työntekijöiden suojeleminen on ollut tärkeää, erityisesti silloin, kun on pitänyt tehdä tutkimukseen liittyviä valintoja. Näitä tilanteita

on ollut esimerkiksi tietynlaisten näkökulmien poisjättäminen. Jari Eskola ja Juha Suoranta (2003, 17) kertovat objektiivisuuden syntyvän oman subjektiivisuuden tunnistamisesta. Koska absoluuttinen objektiivisuus ei täysin ole tutkimuksessa mahdollista, olen myös kuvannut mahdollisimman tarkasti oman mielenkiintoni aiheeseen ja kertonut myös siihen liittyneistä ennakoasenteista.

Tutkimustuloksia olen analysoinut mahdollisimman tarkasti, jotta tutkittavien käsitykset ja heidän kokemusmaailmansa saisivat oikeutta. Osa vastanneista oli huolissaan heidän tunnistettavuudestaan, johon olen tutkijana kiinnittänyt erityistä huomiota. Tunnistettavuutta on häivytetty keräämällä kirjoituspyyntöjä laajasti koko Suomesta, myöskään nimiä tutkimuksessa ei ole käytetty. Tutkijan vastuun näkökulmasta olen pyrkinyt noudattamaan tutkimuksessani hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Näihin liittyvät Henriikka Clarkeburnin ja Arto Mustajoen (2007, 81) mukaan velvollisuudet tieteellisen rehellisyyden noudattamisesta, huolellisuudesta ja toisten tutkijoiden tunnistamisesta. Tutkimuksessani olen pyrkinyt esittämään tutkimustulokseni rehellisesti ja todenmukaisesti tutkimusetiikkaa noudattaen. Toisten tutkijoiden töiden tunnistamiseen olen pyrkinyt lähdeviitteiden huolellisella merkitsemisellä sekä erottelemalla oman tekstini tarkasti muiden tutkijoiden tekstistä.

Tutkimuksen luotettavuuteen liittyy myös aineiston riittävyys ja kattavuus. Laadullisessa tutkimuksessa on vaikea tietää ennakkoon riittävän aineiston kokoa. Aineiston saturaatio on yksi tapa todentaa aineiston riittävyys. (Eskola & Suoranta 2003, 215.) Vaikka tutkimusaineisto saturoitui ja osoittautui siten aihepiirin kannalta kattavaksi, on tutkimustulosten yleistettävyyttä tarkastellessa tärkeää huomioida kuitenkin tutkimusaineiston suhteellisen pieni koko. Tuomen ja Sarajärven (2003, 133) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on erottaa havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus toisistaan. Aaltio ja Puusa (2011, 157) mainitsevat, että vaikka tutkimus ei päädy yleistettävään tietoon, se voi kuitenkin olla osuvaa ja hyödyllistä lisäten ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimukseni yksi tavoite on tuoda tietoa lastensuojelun ammattilaisten kokemuksista sosiaalisen median suhteen, jotta sitä voitaisiin hyödyntää siihen liittyvässä keskustelussa.

## 6 KOHUA, KUOHUNTA JA SELVIYTYMISTÄ LASTENSUOJELUSSA

Tässä luvussa esittelen tutkimusaineiston analysoinnin myötä syntyneet tutkimustulokset. Luku jakautuu niin, että jokainen alaluku käsittelee yhtä teemaa. Aluksi tarkastelen sosiaalista mediaa laajemmin ja kerron sen suosioon liitetyt puheenvuorot ja kirjoitukset. Tämän jälkeen tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kertomuksia sosiaalisen median haasteista sosiaalityöntekijöiden työssä. Kolmannessa osiossa läpikäyn työntekijöiden kerrontaa omista kokemuksistaan ja tunteistaan, joita kuohunta sosiaalisessa mediassa on heissä herättänyt. Viimeisessä osiossa kerron, mitkä seikat olivat auttaneet työntekijöitä selviämään sosiaalisen median kohuista ja siellä esiintyneestä vihapuheesta.

### 6.1 ”Ennen uhkailtiin Karpolla”

Haastattelukysymyksissä tai kirjoituspyynnössä sosiaalista mediaa ei määritelty sen tarkemmin, vaan työntekijät saivat itse tuoda esiin erilaisia sosiaalisen median areenoja. Työntekijöiden joukossa oli sekä sosiaalista mediaa vähän käyttäviä että paljon käyttäviä. Useampi työntekijä asettui tälle välille. Kaikissa haastatteluissa pohdittiin sosiaalista mediaa jonkinlaisena uutena ilmiönä, johon sosiaalityöntekijöiden on totuttava osana lastensuojelun sosiaalityötä. Monien mielestä ilmiö on tullut jäädäkseen ja se haastaa monin tavoin sosiaalityön tekemistä. Facebook ja siellä olevat yhteisöryhmät esiintyivät haastatteluissa suurimpana areenana, joissa asiattomaan keskusteluun oli törmätty. Facebook ei kuitenkaan ollut sosiaalisen median synonyymi vaan erilaiset blogit, YouTube ja Suomi24 mainittiin aggressiivisen keskustelun kohtaamispaikkana Facebookin ohella. Haastatteluissa monet pohtivat lastensuojelun näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa omien kokemusten kautta. Huomioita tehtiin ilmiön takana olevista syistä, sen suosiosta ja kirjoitteluun liittyvistä erilaisista tarkoituseristä.

Yksi haastateltavista pohti aikaa ennen sosiaalista mediaa ja lähti paikantamaan sosiaalisen median esiintyvyyttä perinteisen median kautta. Medialta haettiin apua lastensuojelua vastaan jo 80-luvulla ja erityisesti Hannu Karpon tiedettiin paljastavan koko kansan tietoisuuteen yhteiskunnassa epäoikeudenmukaisesti kohdeltuja ihmisiä.

*E: Milloin olet törmännyt sosiaaliseen mediaan lastensuojelutyössä ensimmäisen kerran?*

*H1: Mielenkiintoinen kysymys. Oon pohtinut, että mediaan lastensuojelun työssä oon törmännyt uran alkumetreiltä lähtien. Medialla uhkailtiin jo silloin. Silloin oli Karpo.*

*Asiakkaat uhkaili silloin, että ne soittaa Karpolle. Sitten tuli Hymy ja Seitsemän Päivää lehdet, niillä uhkailtiin myös. Siinä välissä on tietysti myös ollu henkeen kohdistuvia uhkauksia. Tilanne on siis lähtenyt ensin lehtien kautta.*

Julkisuuden avulla haettava oikeus lastensuojelua vastaan ei ole uusi ilmiö. Asiakkaat ovat pitkään turvautuneet virallisten valitusteiden sijaan myös muihin tapoihin saadakseen asioissa oman äänensä paremmin kuuluviin. Elisa Ikävalko (1997, 170) mainitsee yhden mediaan liittyvän piirteen olevan sen kuviteltu vaikutus. Jos viesti on mahdollista saada suuremman yleisön tietoisuuteen median välityksellä, sillä koetaan olevan arvokkaampi merkitys. Tämä Ikävalkon mainitsema median kuviteltu vaikutus on ollut yksi keino, jolla on jo hyvin pitkään osattu pelotella ja uhkailla sosiaalityöntekijöitä ja pyritty siten vaikuttamaan haluttuun lopputulokseen.

Heikki Kuutin (2008, 16–17) näkemyksen mukaan median yhtenä tehtävänä on tuoda kansan tietoon vallankäyttöön ja epäkohtiin liittyviä paljastuksia, joissa uutisarvo määrittäytyy sen mukaan, mitä suorimmin ne liittyvät viranomaistoiminnan tahallisiin ja tahattomiin laiminlyönteihin. Mediaan luotetaan erityisesti silloin, kun se raportoi havainnoimistaan epäkohdista. Kielteiset aiheet ja dramaattiset sisällöt houkuttelevat myös paljon lukijoita. Sosiaalityölle ominainen hiljainen kulttuuri saattaa näin tuottaa medialle hyvin dramaattista sisältöä pelkästään lastensuojelun asiakkaiden kokemusten perusteella. Media on hyvin kiinnostunut asiakkaan mahdollisesta kokemasta vääryydestä tai viranomaisen laiminlyönnistä. Lastensuojelua koskeva uutisointi on tällä hetkellä usein hyvin yksipuolista ja asiakkaiden tarpeista lähtevää. Uutisoinnin tarkoituksena on usein nostaa yleiseen keskusteluun lastensuojelussa esiintyviä epäkohtia. Monet haastateltavat kaipasivat mediaan positiivista uutisointia lastensuojelusta. Vaikka tavallisella medialla on eri toimintaperiaatteet kuin sosiaalisella medialla, kävi haastatteluista myös ilmi, että toisinaan lastensuojelua koskeva kohu sosiaalisessa mediassa ylitti myös tavallisen median uutiskynnyksen. Sosiaalinen media ei näin ole täysin irrallaan perinteisestä mediasta (Seppänen & Väliverronen 2012,36), mutta silti sosiaalisen median painostukseen yksittäistä työntekijää kohtaan saatetaan suhtautua perinteistä mediaa vähättelevämmin, vaikka pelisäännöt sosiaalisessa mediassa ovat tavallista mediaa huomattavasti raaemmat (Korpiola 2011,36).

Kaikkien haastateltavien mukaan sosiaalinen media oli muuttanut maailmaa ja siten myös sosiaalityötä, mutta huonosti käyttäytyminen ja aggressiiviset puheenvuorot osana lastensuojelun

työtä eivät kuitenkaan ole uusi ilmiö. Lastensuojelussa on ennenkin jouduttu puuttumaan ihmisten arkaluontoisiin asioihin, mikä on aiheuttanut erimielisyyksiä työntekijän ja asiakkaan välille.

*K1: On totta, että sosiaalisen median avulla asiakkaat voivat viestiä nopeammin ja jakaa sekä välittää tietoa. Toisaalta näin he kokemukseni mukaan ovat toimineet aiemminkin. Väline on vain eri. En tiedä kumpi on pahempaa se, että nitoo monisteita pitkin kaupunkia kaikkien nähtäväksi vai se, että jakaa päivityksen sosiaalisessa mediassa samasta aiheesta.*

Yksi kirjoituspyyntöön vastanneista kertoi asiakkailta olleen ennen sosiaalista mediaakin keinoja levittää tietoa kokemastaan vääryydestä, eikä siten katso sosiaalisen median tuoneen esiin mitään uutta ilmiötä. Ihmiset ovat osanneet olla ennen sosiaalista mediaakin hankalia ja vihapuhetta on esiintynyt asiakastilanteissa. Yksi haastateltavista puhui samasta asiasta nostoen esiin, kuinka hänen mielestään lastensuojelun asiakkaina on aina ollut häikäilemättömiä ihmisiä, jotka jo ennen sosiaalista mediaa valittivat paljon ja tulivat sovittuihin tapaamisiin myöhässä ja kiroilivat, huusivat ja käyttäytyivät huonosti. He saattoivat myös tulla ilman aikoja ja vaativat sosiaalityöntekijän tapaamista.

Haastateltavien ensimmäiset havainnot sosiaalisen median mukaantulosta osana lastensuojelua ajoittuivat noin 8-10 vuoden taakse, mutta useimpien ensimmäiset omat kokemukset sosiaalisen median asiattomasta keskustelusta ajoittuivat keskiarvolta kahden vuoden päähän. Keskustelun esiintymisen kehityssuuntana nähtiin olleen sosiaalityön profession yleisemmästä arvostelusta kohti yksittäisten sosiaalityöntekijöiden arvostelua. Haastateltavien kokemusten mukaan sosiaalityötä ja lastensuojelua oli kritisoitu ja arvosteltu nimettömästi ensin yleisemmällä tasolla, jonka jälkeen yksittäiset työntekijät olivat vasta joutuneet vihapuheen kohteeksi. Haastateltavien mielestä lastensuojelua vastaan perustettuja ryhmiä alkoi ilmestyä ensimmäisenä Facebookiin. Ryhmissä keskustelu saattoi olla erittäin leimaavaa ja uhkaavaa yksittäistä työntekijää kohtaan. Työntekijästä keskusteltiin nimellä ja asiakkaat jakoivat kokemuksiaan hänen kanssaan asioinnista.

Samankaltaista suuntaa on nähtävissä myös suomalaisessa politiikassa, jossa poliitikot ovat joutuneet yhtä enemmän henkilökohtaisen vihapuheen ja uhkailun kohteeksi. Esa Reunanen ja Auli Harju (2012, 91, 135–147) ovat tutkimuksessaan *Media iholla* tutkineet politiikan julkisuutta kansanedustajien ja aktivistien kokemana. Tutkimuksen haastatteluihin osallistuneet aktivistit ja poliitikot eivät kieltäneet mediajulkisuuden roolin kasvua yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja heidän mielestään poliittinen mediajulkisuus on muuttunut enemmän henkilöivämmäksi ja



viitteellisemmäksi. Tutkimuksessa yhden haastatellun mukaan julkisuus on muuttunut kymmenen vuoden aikana ”enemmän iholle tulevaksi” ja kansanedustajat elävät nyt ”eri maailmassa” kuin ennen. (ks. Pöyhtäri ym. 2013, 35–36.) Hiljattain myös perussuomalaisten puheenjohtaja Timo Soini otti aiheeseen kantaa ja oli huolestunut poliittista toimintaa ja poliitikkoja kohtaan lisääntyneestä uhkailusta. Hän pelkäsi uhkailun ja vihapuheen häiritsevän eduskuntavaalikamppailua. (Kymen Sanomat 2015.)

Kaikissa haastatteluissa pohdittiin, mistä sosiaalisen median lastensuojeluun liittyvät kohut syntyvät. Tämä teema aiheutti aineistossa eniten eriäviä näkemyksiä. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että kohut syntyvät silloin, kun työntekijä joutuu puuttumaan vastentahtoisesti perheen elämään, tällaisia tilanteita olivat kiireelliset sijoitukset tai huostaanoton valmistelu. Osa kuitenkin toi ilmi, ettei kohujen syntymistä voitu linkittää mihinkään toimenpiteisiin, jolloin kohua ei voitu ennakoida tai aavistaa. Tosinaan itse asiakkuudessa ei välttämättä esiintynyt kuohuntaa, vaan ainoastaan sosiaalisessa mediassa. Kohuja esiintyi myös kaikkialla lastensuojelun organisaatioissa, sosiaalipäivystyksessä, avohuollossa ja sijaishuollossa, joten kohujen voidaan katsoa koskettavan koko lastensuojelun organisaatiota. Työntekijöillä oli myös erilaisia kokemuksia sosiaalisen median kohujen kestoista. Kestot vaihtelivat puolesta vuodesta yli viiteen vuoteen. Yhteistä keston liittyvissä keskusteluissa oli kuitenkin se, että kohujen liike näyttäytyi aaltomaisena liikehdintänä, jossa välillä asian suhteen oli hyvinkin hiljaista, mutta toisinaan kohuista työntekijöille aiheutuva paine oli akuutisti esillä.

### 6.1.1 Ääriajatteluun lietsominen

Huonosti käyttäytyminen ja epäkohtien esiintuominen on kuulunut jo ennen sosiaalista mediaa lastensuojelun asiakkaiden tapaan vaikuttaa, eikä sosiaalinen media ole sinällään luonut mitään uutta ilmiötä. Sosiaalinen media antaa vanhalle ilmiölle kuitenkin ihan uudenlaiset mittasuhteet ja mahdollisuudet. Kaikkien haastateltavien mukaan sosiaalinen media oli muuttanut maailmaa raaemmaksi ja siten myös sosiaalityössä kohdattavia asioita.

*H1: Tämä maailma on muuttunut sosiaalisen median myötä, tämä häikäilemättömyys voi käyttää myös muita termejä, on mennyt eri areenoille. Se on mennyt niin nopealle areenalle. Jos sä oot pettynyt johonkin ja sulla ei oo mitään menetettävää. Sä pystyt yhdellä klikkauksella, sä pystyt sen oman turhautuneisuutes tai mitä se sitten ikänä onkaan. Sä pystyt jakamaan sen tuhansille tai sadoille tuhansille ihmisille.*

Sosiaalinen media on muuttanut sosiaalisen vuorovaikutuksen keinoja suuresti. Pettyminen ja viha yksittäistä sosiaalityöntekijää kohtaan voidaan sosiaalisen median myötä saada tuhansien ihmisten luettavaksi. Sosiaaliselle medialle tyypillinen nopeus aiheuttaa sen, ettei suutuksissa kirjoitettua kommenttia tai julkaistua videota saa poistettua lopullisesti. Päihteiden alaisena sosiaalisessa mediassa voidaan myös julkaista sellaista, jota voi seuraavana päivänä katua.

Haastateltavien mielestä asiakkaat hakivat osittain sensaatioon ja draamaan liittyviä elementtejä julkaisuillaan, mistä kertoi niiden provosoiva ja tarkoituksenmukaisesti yksinkertaistettu kirjoitusasu. Lastensuojelun kautta vääryyttä kokeneet ihmiset kirjoittivat asiat vain omasta näkökulmastaan ja kielenkäyttö saattoi olla hyvin provosoivaa, syyttävää ja asioita yksinkertaistavaa. Sosiaalisessa mediassa esiintyvään uhkailuun olivat jokainen haastateltava törmänneet.

*H1: Mä jotenkin ajattelen itte sillain, että sosiaalinen media suhteessa lastensuojeluun, että vielä varmaan jonkin aikaa eletään sellasta että pystytään ja yritetään shokeerata. Tulee varmaan vielä se aika, että noita filmiä alkaa olla jo niin paljon että se kannustus ja ihailijajoukko tulee väsymään siihen. Että sitten se ei enää niin sykehdytä, mitä se vielä nyt tekee.*

Erityisesti sosiaalisessa mediassa leviävät videot lastensuojelusta nähtiin täyttävän draamaan liittyvät elementit, joilla voidaan katsoa asiakkaiden yrittävän yllyttää ihmisiä lastensuojelua vastaan ja siten saada ääriajattelua sosiaalisessa mediassa leviämään. Videoissa on mahdollista saada mukaan äänet ja erityisesti lasten itku ja hätä koskettavat suurta joukkoa ihmisistä. Videot saattavat myös tuntua ihmisistä totuudenmukaisemmilta kuin pelkät kirjoitukset, minkä vuoksi videolla annettua totuutta on kirjoituksia vaikeampi kieltää ja kyseenalaistaa.

Vihaleimaan yllyttäminen näkyi työntekijöiden tekemissä havainnoissa, joissa ihmisten yritykset muuttaa sosiaalisessa mediassa käydyn keskustelun suuntaa tai siinä vallinnutta asennetta tuhottiin. ”Siellä myös poistettiin kaikki hyvät ja positiiviset kommentit, kun mä sitä keskustelua seurailin. Ihmiset kyseli, että miks mun kommentti on poistettu” (H2). Ihmisten yllyttäminen mukaan keskusteluun tapahtui negatiivisuuden kautta ja toisinaan keskustelussa yritettiin jo yllyttää ihmisiä laittomaan toimintaan vääryyden korjaamiseksi.

Tarkoituksenmukainen ääriajattelu ja vihaleiman lietsominen esiintyi pohdinnoissa, joissa mietittiin toisten asiakkaiden vaikeutta hyväksyä yhteiskunnassa olevia rajoja ja sääntöjä. Tämän kaltaiset ihmiset eivät pysty luottamaan virallisiin valitusteihin, vaan haluavat vaikuttaa asioihin nopeammin ja ottavat oikeuden omiin käsiinsä. Heillä saattaa olla myös kokemusta, etteivät viralliset toimintamallit auta eivätkä täten usko oikeuden tapahtuvan muulla tavalla. Heidän tarkoituksenaan on saada mahdollisemman monen ihmisen tietoon, miten häntä kohtaan on tehty väärin ja kuka siitä on vastuussa.

*H1: Jotenkin mulle tulee mieleen, että osa lähtee sille tielle, että meissä ihmisissä on sellaista rajattomuutta ja osalla on hirveän vaikea, että tulee sellanen tilanne, mitä ne ei itte hahmota ja virallinen systeemi, kun asetetaan rajoja poliisi tai oikeuslaitos, niin, jos on tyytymätön siihen, miten marssijärjestys muuten menee, niin mä haluan vaikuttaa paljon nopeammin ja mä haluan tehdä tietäväksi sen, että osa on väärässä. Sen sijaan, että lähtis prosessoimaan, mä käytän sellasta kun oikean marssijärjestyksen mukaan, niin missä asioista päätetty, niin siellä on tavallaan asioiden pitäis mennä sellasia oikeita reittejä pitkin, miten tämä nyky-yhteiskunta on määritelly, niin mä jotenkin ajattelen, että osa on sellasta rajattomuutta. Mä jotenkin ajattelen, että ihmiset pitää jotenkin väärinä, niitä päätöksiä, eivätkä malta oottaa tai ovat epävarmoja, eivätkä lähde prosessoimaan niitä oikeita polkuja pitkin. Ei tapahdu niitä asioita, mitä he itse toivoisivat. Tavallaan he luovuttavat ja valitsevat tämän toisen tavan.*

Vääryyden esiin nostaminen ja siitä vastuussa olevan ihmisen etsiminen liittyy myös jo teoriassa pohtimaani oikeuden hakemiseen sosiaalisen median avulla (ks. Korpiola 2011, 36). Sosiaalinen media on mahdollistanut sen, että jokainen voi tuottaa julkaisuillaan mediasisältöä (ks. Pietilä 2010; Seppänen & Väliverronen 2012, 36–40), jonka avulla mielipiteiden ja ääriajattelun esiintuominen on aikaisempaa helpompaa. Sosiaalisen median avulla on mahdollista löytää toisia samalla tavalla ajattelevia ihmisiä. Ääriajattelun ryhmittäminen voi helpommin johtaa yhteisistä näkemyksistä toimintaan saakka, josta traagisimmat esimerkit ovat koulusurmat tai erilaisista syistä tehdyt kunniasurmat.

Ammattilaisten mukaan sääntöjen kapinoimisen ja vääryyksien oikaisun lisäksi asiakkaiden toimintaan sosiaalisessa mediassa liittyi heidän pyrkimyksensä paljastaa sosiaalityön toiminnasta epäkohtia, mikä on myös perinteiselle medialle annettu tehtävä (Kuutti 2008). Sosiaalisen median avulla he voivat tuoda kaikkien luettavaksi esiin ongelman, jota heidän mielestään on pyritty peittelemään ja salaamaan. ”Ne haluaa tuoda nähtäväksi tällaisen yhteiskunnallisen epäkohdan, epäkohtia ja vääryyksiä kaikkien tietoon. Tulee varmaan sellasta jotakin, haluaa paljastaa asioista”

(H2). Epäkohtien paljastamisen myötä he voivat saavuttaa palvontaa, huomiota, kannustusta, ihailua ja ymmärrystä.

*K1: Lastensuojelun ongelmana mielestäni on ollut aikalailla vertaistuen puutteet, johon viime vuosina on kehitetty erilaisia menetelmiä ja joiden toivon kehittyvän entisestään. Ehkä kyse on enemmän vertaistuen hausta ja kokemuksesta yksinolosta kuin siitä, että haluaa koko maailman tietävän kaiken.*

Epäkohtien esiintuomisen sijaan yhden kirjoittajan mielestä julkaisut liittyvät enemmän lastensuojelun vertaistuen puutteeseen. Lastensuojelun asiakkailta ei välttämättä ole omia tukiverkostoja, joiden kanssa tilannetta voisi käydä läpi. Sosiaalisen median hyödynnettävyyttä asiakkaiden vertaistuen kannalta pohtivat Dombo, Kays ja Weller (2014), jotka toivat artikkelissaan esiin sähköisen yhteisöllisyyden mahdollisuuksia sosiaalityössä. Seuraavaksi pohdin, mitä muita syitä sosiaalisen median käyttämiseen voivat asiakkaiden keskuudessa olla kuin ääriajatteluun lietsominen ja vihaleimaan yllyttäminen, joista johtuivat dramaattiset ja yksinkertaistetut julkaisut, epäkohtien paljastaminen, vääryyden kokeminen ja vertaistuen puutokset.

### 6.1.2 Sosiaalisen median suosio

Sosiaalisen median suosiota ja siellä olevaa käyttäytymistä lastensuojelun asiakkaiden keskuudessa voitiin yhden haastateltavan mukaan hakea 2000-luvulle tyypillisestä ajasta, jossa tosi-tv – sarjat ovat lisääntyneet ja julkisuudessa esiintyminen on selkeästi muuttunut. Anna Laaninen (2006) on tehnyt pro gradu -tutkielmansa tosi-tv:n suosioista kansalaisten keskuudessa. Tosi-tv:n tunnuspiirteisiin kuuluivat samaistuminen, viihde, yksityisyys ja julkisuus. Vaikka yleistyksiä ei voida tällä tutkimuksella tehdä, oli mielenkiintoista huomata, miten tosi-tv:n suosioon liittyvillä seikoilla voidaan hakea yhtymäkohtia myös sosiaaliseen mediaan liittyvässä käyttäytymisessä ja sen suosiossa.

Tosi-tv:lle tyypillinen viihde- ja julkisuushakuisuus nostettiin yhdeksi selittäväksi tekijäksi lastensuojeluun liittyvissä sosiaalisen median kohuissa. ”Mä väittäisin, että ihmiset on alkanu seuraamaan kaikkia realitysarjoja, big brotheria. On paljon ihmisiä, jotka haluaa huomiota itteensä. Ne jotenkin haluais olla joku julkkis” (H1). Haastateltavan mielestä ihmiset kaipaavat viihdettä elämäänsä ja julkisuushakuisuus näkyy jollain tapaa myös sen arkipäiväistymisessä. Ihmiset ovat tottuneet näkemään ja seuraamaan yksityisihmisten tekemiä arkaluontoisiakin paljastuksia, minkä

myötä omaan yksityisyyteenkin saatetaan suhtautua eri tavalla ja siten ollaan valmiimpia kertomaan omasta elämästä avoimemmin sosiaalisessa mediassa.

*H1: Kyllä se musta liittyy tähän aikaan, että just tv:n puolella että me halutaan viihdettä. Pannaan ihmiset munaamaan ja näyttämään intiimiä elämäänsä, olemaan heikoilla tai jotain. Se on jotenkin kiinnostavaa. Mä luulen, että se jotenkin että se on madaltanu ihmisten kynnyksiä. Sanotaan, että viimeisessä viidessä vuodessa, jotenkin tää yhteiskuntakin on houkuttanut ihmisiä paljastamaan itestään enempi ja paljastuksiin.*

Tosi-tv viihteen suosioon verrattavia puheenvuoroja esiintyi haastatteluissa useampi. Laaninen (2006) toteaa, että mitä enemmän dramatiikkaa ja suuria tunteenpurkauksia tosi-tv jaksoissa esiintyy, sitä mielenkiintoisemmaksi katsojat mieltävät katsomisen. Myös lastensuojelua koskeva keskustelu sosiaalisessa mediassa on usein hyvin tunteisiin vetoavaa, millä saadaan ihmiset kauhistelemaan lastensuojelun toimintaa ja vastaavasti taas antamaan sympatiansa ja tukensa vääryyttä kokeneelle asiakkaalle.

*K2: Nimeni mainitaan ja minua haukutaan tietämättömäksi lapsenriistäjäksi, jonka saisi joku ampua. Kommenteissa ihmiset kauhistelevat kuinka lastensuojelu voi riistää lapsen kotoaan noin vain. Sympatiaa riittää perheen äidille, mutta ketään ei kiinnosta asioiden oikea laita. Kukaan ei kyseenalaista äidin tarinaa ja teksti on niin täynnä asiavirheitä, etten pysty lukemaan eteenpäin.*

Yksi kirjoittajista kuvasi hyvin, kuinka tunteisiin vetoava kirjoitus sosiaalisessa mediassa voi saada ihmiset unohtamaan kriittisen lukemisen taidon, eikä lastensuojelun interventioon johtaneita syitä juurikaan pohdita. Intervention taustatekijöitä olen käsitellyt aikaisemmin teoriassa (ks. 2.2). Yksi kirjoituspyyntöön vastanneista mainitsi asiakkaiden hakevan sosiaalisesta mediasta muiden hyväksyntää ja vahvistusta itselleen. Voidaan myös ajatella, että asiakkaat hakevat sosiaalisen median kautta samaistumisen kokemuksia, mikä on myöskin tosi-tv:n suosion kanssa yhtenäinen piirre. Samaistumisen kautta on mahdollista saavuttaa hyväksyntää ja vahvistusta omille kokemuksille.

Sosiaalisen median suosiota selitettiin myös asiakkaiden henkilökohtaisten tarpeiden ja ominaisuuksien kautta. Useampia työntekijöitä yhdistävä selitys sosiaalisessa mediassa esiintyvälle vihapuheelle oli asiakkaiden yksinäisyys. Sosiaalisen median kautta saatava ihailu ja hyväksyntä voi tuntua asiakkaasta niin hyvältä, että hän saattaa jäädä koukkuun saamaansa palautteeseen. Seuraajien mielenkiinnon ylläpitäminen vaatii useampia päivityksiä ja paljastuksia, jotka voivat myös olla lapsen edun vastaisia. Myös tosi-tv-ohjelmissa yksityisiä asioita tuodaan esille niin laajalti, että katsoja alkaa

mieltä, onko se enää moraalisesti oikein ja kuinka monen muun kuin ohjelmaan osallistuvan yksityisyyteen niissä puututaan.

*H1: Mä luulen, että siinä on aika pitkälti kyse siitä, että siinä saadaan sellasta henkilökohtaista tyydytystä. Löytyy sellasia ihmisiä, jotka sanoo, että voi kauheeta sulle on tehty suuri vääryys ja mahtavaa, että sä paljastat ton ja upeeta ja mahtavaa. Tavallaan se tuntuu niin hyvältä, että siinä on jotain, mitä voidaan linkittää narsismiin. Sitten voidaan kuvitella, että mitä oon ymmärtäny näistä julkiksista, että niiden täytyy aina vaan enempi ja enempi tehdä paljastuksia, että olis kiinnostava. Siihenki jää koukuun.*

Laaninen (2006, 20–23) on tutkimuksessaan ottanut suuren suosion saaneen ohjelman Big Brotherin tarkasteluun ja toteaa tällaisten tosi-tv-ohjelmien ruokkivan jokaisen julkisuuden henkilöksi haluavan päiväunelmaa siitä, että kenestä tahansa voi tulla ”julkkis”. Päästäkseen julkisuuden henkilöksi ei tarvitse olla muuta kuin tavallinen ihminen, eikä edes omata mitään erityisiä kykyjä. Julkisuus on muodostunut jossain määrin tavoiteltavan arvoiseksi yhteiskunnassamme ja kääntäen yksityinen kiinnostaa yleisöä. Anette Hill (2000, 197) puhuu tosi-tv:n passiivisista tirkistelijöistä, joilla ei ole kriittistä makua, vaan he katsovat tosi-tv -ohjelmia nähdäkseen vaan toisen kärsimystä. Lisäksi heillä on vaikeus tunnistaa informaation ja viihteen eroavaisuutta. Hillin kaltainen huomio syntyi haastatteluissa, joissa haastateltava pohti oman kokemuksensa kautta syytä sosiaalisessa mediassa esiintyneelle kohulle. Haastateltava nosti keskusteluun näkökulman, jossa asiakkuudessa tapahtuva vuorovaikutus tapahtui hyvässä hengessä ja yhteisymmärryksessä, mutta silti sosiaalinen media tavallaan eli erillistä rinnakkaiselämää asiakkuuden rinnalla. Sosiaalisessa mediassa tapahtumat saatettiin uutisoida aivan eri tavalla, miten ne olivat todellisuudessa menneet. Tämä kokemus puoltaisi sitä, että sosiaalisessa mediassa saadulla huomiolla ei välttämättä ole tekemistä totuuden kanssa ja kohua seuraaville halutaan siten tuottaa vain viihdettä. Haastateltava pohti myös sosiaalisessa mediassa saatavan huomion haitallisuutta, sillä siellä saatu tuki saattaa kääntyä vanhempaa vastaan. ”Äiti oli helposti vietävissä, et toisaalta se ei ollu ihan oikanlaisten ihmisten kanssa tekemisissä tai ne ihmiset ei tarkottanu hyvää tai ei oikeastaan se ei ollu hyvää mitä hänelle siellä tapahtu, tai se vaikeutti tätä äidin tilannetta” (H2). Lastensuojelua vastaan taistelevan vanhemman pyrkimyksenä ei välttämättä ole julkisuudenhenkilöksi pääseminen sosiaalisen median kautta, mutta suuri suosio voi hämärtää oikean ja väärän rajaa. Heikoilla olevan ihmisen voi toisinaan olla vaikea huomata, milloin joku toinen ei välttämättä ajattele hänen ja hänen perheensä parasta. Sosiaalisessa mediassa ihmiset eivät välttämättä halua apua hakevalle vanhemmalle hyvää ja voivat sanomisillaan vaikeuttaa perheen tilannetta. Tämän kaltainen huomio voidaan yhdistää

teoriaosuudessaani mainitsemaani trollauksen käsitteeseen, joka yleensä liitetään sosiaalisessa mediassa tapahtuvaan negatiiviseen viestintään, jonka tarkoituksena on aiheuttaa pahaa mieltä (Watling ja Rogers (2012)). Huomioitava seikka on, että myös asiakkaat itse voivat olla trollaajia.

Sosiaalisen median kohujen taustalla oleviin syihin liittyvät pohdinnat saivat minut miettimään sosiaalisessa mediassa esiintyvien kohujen tarkoituksena. Taustalla voi olla vilpittömän avunhuuto vanhempien pelosta menettää omat lapsensa, mutta vanhemmilla saattaa olla myös tiedostettujen pyrkimysten lisäksi tiedostamattomia tarpeita, joita he pyrkivät sosiaalisen median avulla täyttämään. Yksinäisyyden, samaistumisen, suosion ja huomion lisäksi asiakkaat saattavat olla myös henkisesti sairaita ihmisiä, jolloin heidän voi olla vaikea huomata sosiaaliseen mediaan liittyviä vaaroja. Lastensuojelun asiakkaiden elämänhallinnan ongelmat näkyvät siten myös sosiaalisessa mediassa.

## 6.2 ”Miten se vaikuttaa minun ammatinharjoittamiseen?”

Sosiaalisen median ilmiötä koskevien huomioiden lisäksi toinen kaikkia työntekijöitä yhdistävä teema oli sosiaalisen median vaikutus heidän ammatinharjoittamiseensa. Kaikki haastateltavat nostivat keskusteluun erilaisia näkökulmia, miten sosiaalinen media oli haastanut heidän tekemäänsä lastensuojelun sosiaalityötä. Haastatteluissa ja kirjoituksissa pohdittiin, kuinka lastensuojelussa tehtävä työ on muuttunut sosiaalisen median myötä ja lastensuojelun oikeutus oli kaikkien mielestä suuren arvostelun kohteena sosiaalisessa mediassa.

*E: Miten sä ajattelet, että sosiaalinen media on muuttanut lastensuojelun sosiaalityötä?*

*H1: [...] Esimerkiksi meillä työntekijöillähän ei oo lupaa äänittää, koska tämä maailma ei aina ole reilu eikä oikeudenmukainen, niin sitä mahdollisuutta kuitenkin toisella puolella on. Niin sitä meidän viestiä voidaan kauhian hyvin vääristää. On niitä ihmisiä, joilla on taipumus reagoida aika vahvasti, niin se aktivoituu aika vahvasti. Mitä se sitten tarkoittaa, niin sillä tavalla että jonkinlaista huolta herättää. Varsinkin niissä tilanteissa, missä pitää tehdä kotikäyntejä. Harvalla ammattiryhmällähän on sellasta, että poliisit, ambulanssi, palokunta, jotka mennään kotiin. Kyllähän, mä luulen, että mitä on tapahtunut ja mitä on tapahtumassa niin, mietitään enemmän miten siellä kotona tulee käyttäytyä ja miten sen oman työnsä pystyis hoitamaan, ettei oo seuravaksi jossain mediassa ja just sosiaalisessa mediassa ja youtubessa. Sitten tavallaan, se ei kuitenkaan, kun se perustehtävä on lastensuojelussa on olemassa, niin eihän sitä voi jättää tekemättäkään.*

Sosiaalisen median vihapuheella voidaan nähdä olevan sekä suoria että välillisiä seurauksia. Suorilla seurauksilla tarkoitan toimintaa, joka johtaa haluttuun seuraukseen, kuten esimerkiksi asiakkaan

valituksen tekeminen päätöksestä johtaa työntekijän vastineen tekemiseen. Välilliset seuraukset ovat taas niitä, joissa lopputulema ei ole yksittäisen henkilön toiminnan suora seuraus vaan siitä johtuva välillinen seuraus, joita voivat olla sosiaalisen median vihapuheesta johtuva avun hakemisen kynnyksen nouseminen. Haastateltavien puheenvuoroissa esiintyviä vihapuheen suoria seurauksia olivat asiakkaiden kohtaamiseen liittyvät haasteet, sijaisperheen vaihto sekä tarkoituksenmukainen kiusanteko.

Lastensuojelua vastaan taisteleva vanhempi voi tietoisesti yrittää omalla toiminnallaan hankaloittaa sosiaalityöntekijän työtä. Myös muiden ihmisten ylläpitämä vihapuhe lastensuojelua vastaan voi saada aikaan sellaisia seurauksia, joista kukaan ei ota vastuuta, eivätkä ihmiset välttämättä tule ajatelleeksi, mitä kaikkea negatiivisesta viestinnästä voi välillisesti seurata. Välillisinä seurauksina mainittiin asiakkaiden ennakkoluulojen ja pelkojen lisääntyminen, avun hakemisen kynnyksen nouseminen ja sosiaalisessa mediassa esiintyvien kohujen lieveilmiöt.

### 6.2.1 Kohtaamisen haasteet

Sosiaalityöntekijän tehtävänä on yrittää ratkaista psykososiaalisen työn avulla asiakkaiden ongelmia ja ehkäistä niitä myös ennakolta. Ammatinharjoittamistyöryhmän määritelmässä mainitaan sosiaalityön ensisijaisen tehtävän olevan apuutarvitsevien henkilöiden ja perheiden auttaminen ja itsenäisen suoriutumisen edistäminen. (Raunio 2010, 60–62.) Ihmisten ammatillinen auttaminen ei kuitenkaan ole pelkästään tukea ja ymmärrystä, vaan ihmisten auttaminen ilman apua tarvitseviksi vaatii tavoitteita ja systemaattista työskentelyä. Arja Jokinen (2008, 110–114) nostaa sosiaalityöhön liittyvän tuen ja kontrollin jännitteisen suhteen tarkasteluun sosiaalityön asiakaskohtaamisissa, joissa tämä tehtäväkuva antaa monenlaisia haasteita työntekijän ja asiakkaan suhteeseen. Jokinen mainitsee, että viime aikoina tapahtuneet muutokset sosiaalityön toimintaedellytyksissä ovat entisestään lisänneet tehtävän haastavuutta.

Tämän tutkimuksen perusteella sosiaalinen media on muuttanut asiakaskohtaamisia sosiaalityössä. Muutama haastateltava pohti, millä tavoin sosiaalinen media asiakkaiden kohtaamispaikkana on tuonut haasteita asiakaskohtaamisiin. Heidän mielestään asiakkaiden sosiaalisessa mediassa saamien käsitysten ohjaama toiminta voi osittain selittää asiakkaiden varauksellista käyttäytymistä asiakastilanteissa, jolloin asiakkaat tarkoituksenmukaisesti salaavat perheessä tapahtuvia asioita,



eivätkä luota työntekijältä saamaan tukeen. Yksittäisistä esimerkeistä on vaikea vetää laajempia johtopäätöksiä sosiaalisen median vaikutuksista asiakastapaamisiin, mutta sosiaalityöntekijät kertoivat asiakkaiden varauksellisuuden lisääntymistä sosiaalisen median yleistymisen myötä. Jokisen mainitsemien sosiaalityön toimintaedellytyksen muutoksien lisäksi voi asiakkaiden yhä varauksellisempi käyttäytyminen asiakaskohtaamisissa vaikeuttaa sosiaalityön tekemistä, jolloin sosiaalityön ensisijainen tehtävä, auttaminen, on huomattavasti haastavampaa.

Salailun lisäksi asiakkaat eivät aina luota lastensuojelun toimivan lain määräämällä tavalla, minkä vuoksi osa asiakkaista kokee tärkeäksi kerätä omaa todistusaineistoa lastensuojelua vastaan. Yhden haastateltavan mukaan sosiaalisessa mediassa neuvottiin vanhempia kuvaamaan kotinsa ennen työntekijöiden kotikäyntiä, jotta voivat kiistää sitä koskevat mahdolliset syytökset.

*H4a: Kävin joku kuukausi sitten siellä Lokakuun liikkeen sivuilla, niin siellä sivuilla oli joku yleinen ohjeistus, että jos joudut asioimaan sosiaalityöntekijän kanssa niin muista tämä ja tämä. Tyyliin, että älä kerro sosiaalityöntekijälle vaan mitään huolistasi ja ota kaikki nimet talteen ja nauhota. Kyllä me aikamoisten asioiden edessä varmaan, kun tää tulee yhä enemmän tapetille.*

Muutama sosiaalityöntekijä kertoi törmänneensä erilaisissa blogeissa esiintyviin ohjeistuksiin lastensuojelun kanssa asioiville ihmisille. Ohjeissa neuvottiin, miten asiakastilanteissa kannattaa käyttäytyä ja erilaisista keinoista parantaa omaa oikeusturvaa lastensuojelua vastaan. Ohjeet oli työntekijöiden mielestä tehty siitä näkökulmasta, jossa lastensuojelun nähtiin haluavan vain paha perheille eikä heille kannattanut kertoa asioitaan. Työntekijä pohtii lastensuojelutyön hankaloitumista tulevaisuudessa, jos edellä kuvattu toiminta yleistyy. Oman oikeusturvan parantamisesta kertovat myös yhä useamman asiakkaan ratkaisusta palkata oma asianajaja lastensuojelua vastaan. Ammatillaiset kertoivat monien asiakkaiden uhkailevan asianajajilla toistuvasti. Tilanteen kärjistyessä voi asetelma muuttaa sosiaalityöntekijän roolin helposti oikeustaistelijaksi, jolloin tämä asetelma muuttaa ammatillaisen tapaa toimia ja puhua varautuneemmaksi. Tämän vaikutukset koetaan asiakassuhteessa usein haitalliseksi ja työntekijän kannalta raskaiksi. (Korpinen & Tähkä 2005, 19.)

Särkelän (2001,34) mielestä asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus on sitä, että he yhdessä pyrkivät johonkin hyvään, johon molemmat voivat sitoutua. Vaitiolovelvollisuus on osa asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Haastateltavat kuvasivat hyvin asiakkaan ja työntekijän välisen

luottamuksen haasteellisuutta. Työntekijät kertoivat kokemuksistaan tilanteista, joissa asiakkaat olivat julkaisseet salassa pidettäviä asiakirjoja sosiaalisessa mediassa. Tämä oli hyvin konkreettinen esimerkki luottamussuhteen rikkoutumisesta. Tällaisissa tilanteissa Särkelän kuvaama asiakkaan ja työntekijän välinen pyrkimys yhteiseen hyvään ei toteudu. Asiakas on silloin syystä tai toisesta saattanut kokea työntekijän haluavan hänelle pahaa, eikä luottamusta asioiden hoitoon ole syntynyt. Tämän vuoksi asiakas voi lähteä hakemaan oikeutta ja apua sosiaalisesta mediasta.

#### 6.2.2 Tarkoituksenmukainen kiusanteko ja 2010-luvun vaikuttamisen tavat

Asiakkaan kohtaamisen ja luottamussuhteen luomisen haasteiden lisäksi sosiaalityöntekijöiden mielestä sosiaalinen media on lisännyt heihin kohdistuvaa tarkoituksenmukaista kiusantekoa. Useampi haastateltava toi ilmi asiakkaiden tarkoituksenmukaisen kiusanteon, jossa sosiaalityöntekijän työtä haluttiin hankaloittaa teettämällä työntekijälle lisää töitä ja valittamisen tiedettiin olevan siihen yksi keino. Työntekijät kertoivat valituksiin menevän runsaasti työaika, eikä valituksia voi mitenkään hallita tai estää. Korpinen ja Tähkä (2005, 21) näkevät valitustilanteiden olevan aikaisempaa parempi keino saada asiakkaiden oma ääni kuuluviin, jolloin valittaminen voidaan nähdä hyvänä asiana. Oikeus valittamiseen voi kuitenkin saada aikaan myös toisenlaisia sävyjä.

*H4b: [...]Sitten jatkuvasti tehdään valituksia, hänkin teki musta valituksen aluehallintovirastoon ja tämmösen viis senttiä paksun. Valituksia kaikkiin mahdollisiin ja mahdottomiin paikkoihin. Sellasiinki paikkoihin, mihin meidän toimista ei oikeasti vois edes valittaa. Valitan Uniceffin ja...*

*H4a: Amnestiin.*

Kiusanteon esiintyminen tuli ilmi puheenvuoroista, joissa työntekijät kertoivat asiakkaiden valittavan myös sellaisista päätöksistä, jotka eivät koskeneet enää nykyistä asiakkuutta. Tällaisilla valituksilla ei voinut enää vaikuttaa asioihin, koska asiakkuus oli siirtynyt jo muualle ja näin ollen asiat eivät voineet valittamalla enää muuttua. Tällainen toistuva valittaminen vanhoista päätöksistä nähtiin vaikuttavan negatiivisesti myös asiakkaan omaankin elämään. Sosiaalityöntekijät pohtivat haastatteluissa sitä, miten asiakkaan pitkittyneet vihantunteet estävät häntä kiinnittämästä huomiota asioihin, joihin hän voisi omalla toiminnallaan vaikuttaa. Tällaisia asioita voisi esimerkiksi olla päihdekuntoutukseen sitoutuminen. Pitkittyneet vihantunteet yksittäistä sosiaalityöntekijää kohtaan

herättävät kysymyksiä, ymmärtääkö vanhempi, mikä on hyväksyttävää käytöstä, mikä hänen psyykinen vointinsa on ja miten hän ymmärtää oman lapsensa parhaan.

Lastensuojelun asiakkuuden alkamisen syinä on usein vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmat (Heino 2007,4). Mielenterveysongelmilla selitettiin haastatteluissa tilanteita, joissa asiakkailla oli henkilökohtaisia patoumia yksittäistä sosiaalityöntekijää kohtaan. Tämä näyttöä pako-oireisena käyttäytymisenä. Haastateltavista kaksi kertoivat kokemuksistaan, jotka muistuttavat jo vainoa (ks. 2.4):

*H4b: ”Se ei oo ollu meillä asiakkuudessakaan enää moneen vuoteen, mutta vihapuhe, uhkailut tai vanhoista päätöksistä tehdyt valitukset ei oo loppunu siihen. Tällä mun vihaajalla on ollu alusta asti agenda järjestää mut viralta. Hän on ilmoittanut, että tää ei tuu loppumaan koskaan.”*

Asiakkaan huoltajalle saattaa jäädä vanhoista päätöksistä suuria vihantunteita yksittäistä sosiaalityöntekijää kohtaan, minkä vuoksi asiakkuuden loppumisenkaan ei saa häntä lopettamaan vihapuheen lietsomista tai uhkailujen lähettämistä.

Sosiaalisessa mediassa jaetaan videoiden lisäksi paljon myös erilaisia nettiadresseja. Nettiadressi voidaan katsoa olevan ajanmukainen tapa vaikuttaa ja sen avulla voi saada näkyvyyttä asialleen. Internetistä löytyy palvelu, jossa kuka tahansa voi luoda adressin ajamansa asian puolesta.

*H1: Se, mikä on kans inhottavaa niin on se, että ihmiset ajattelee, että sellasen sosiaalisen median kautta voidaan käyttää painostusta. [...] ihmiset oli käynnistäny sellasen adressin, että oon pahoinpidelly lapsia eikä sellasta ihmistä voi missään nimessä valita virkaan. Ne ohjas sellasen nettiadressin kunnanjohtajalle ja hallituksen puheenjohtajalle ja se oli jotenkin aivan pöyristyttävää, [...] jotenkin aina ajattelin että Suomi on oikeusvaltio ja marssijärjestyksiä pitää noudattaa ja niiden mukaan mennään.*

Haastatteluissa yksi työntekijä kertoo kokemuksestaan, jossa hänestä oli perustettu nettiadressi, jossa häntä syytettiin vakavista rikkomuksista. Nettiadressin tarkoituksena oli estää hänen valitsemisensa virkaan. Työntekijä kertoi sen liittyneen hänen kohdistuvaan aikaisempaan sosiaalisessa mediassa olleeseen kohuun. Nettiadressin lisäksi muutamalla työntekijällä oli kokemusta myös heistä tehdyistä kanteluista, jotka olivat myös liittyneet sosiaalisessa mediassa esillä olleeseen kohuun. Kanteluihin oli otettu syytteitä sosiaalisesta mediasta ja sieltä saadun kuvan mukaan työntekijän työtapoja kyseenalaistettiin.

Sosiaalinen media on työntekijöiden mielestä lisännyt ammatinharjoittamiseen liittyvän kiusanteon yleistymistä asiakkaiden keskuudessa, koska asiakkaat verkostoituvat yhä paremmin keskenään sosiaalisen median myötä. Hyvän vertaistuen lisäksi sosiaalisessa mediassa leviävät negatiiviset käytännöt, joilla voidaan tehdä kiusaa työntekijälle. Valitukset eivät sinällään ole este ammatinharjoittamiselle, mutta niihin kuuluu sellaista työaika, joka voitaisiin käyttää esimerkiksi asiakkaan tapaamisiin. Lisääntyvän dokumentoinnin nähdään jo nyt kuormittavan lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, sillä kirjaukset vievät työajasta liikaa aikaa ja negatiivisten asioiden kirjaamisen on koettu haittavan positiiviseen tukemiseen tähtäävää työtä (Renvall 1995, 163).

Tahallisiin kiusantekoihin liittyivät myös asiakkaiden työntekijöiden lapsista tekemät perättömät lastensuojeluilmoitukset, jotka kuormittavat sosiaalipäivystystä. Osa työntekijöistä kertoi tehneensä niistä rikosilmoituksia, jotka myöskin vievät työaika ns. oikealta työltä. Kiusaa tehtiin myös valeprofiileilla, joissa nuorten nähtiin olevan erityisen hyviä.

#### 6.2.1 Päätöksentekoon ja lasten sijaishuoltoon vaikuttaminen

Johanna Hurtig (2003, 10) nostaa esille ajoittaisen värikkään julkisen keskustelun lastensuojelusta, jonka teemoja ovat olleet perheiden elämään puuttumisen ja erityisesti perheiden hajottamisen menettelytavat, mutta toisaalta taas on keskusteltu liiasta ymmärtämisestä, jolloin lasta ei auteta riittävän tehokkaasti. Viittaukset lapsiin ja kannanotot hyvästä ja huonosta lapsuudesta ovat vahvoja yhteiskunnallisen keskustelun ja politiikan välineitä (Pösö 2012, 75). Työntekijöiden mielestä sosiaalisessa mediassa esiintyvällä arvostelulla pyrittiin vaikuttamaan sosiaalityöntekijän päätökseen.

Yksikään työntekijä ei kertonut vihapuheen horjuttaneen hänen päätöksentekoaan, vaikka se kohujen yhtenä motiivina nähtiinkin. Työntekijät muistuttivat päätösten taustalla olevan usein työryhmän tai oikeuden päätös, vaikka vihapuhe kohdistuukin usein vain yksittäiseen työntekijään. Horjuttamisen sijaan, useimmat työntekijät kertoivat vanhempien negatiivisen käyttäytymisen sosiaalisessa mediassa vain vahvistaneen päätöksen oikeutusta. Muutamat työntekijät kertoivat myös hyödyntäneen sosiaalista mediaa päätöksenteon tukena: ” [...] siinä oli hyötyä tosta sosiaalisesta mediasta, kun siinä toinen vanhempi yritti saada niitä lapsia itelleen ja sitten minä olin printannu ne

*kaikki tämän facebookkiin lähettämät vihapuheet sinne hallinto-oikeuteen, ku se oli yks riita-aiheena, että miksi mä en hyväksyny sitä niiden lasten huoltajaks.” (H4a).*

Haastatteluiden perusteella kohujen taustalla olleet päätökset olivat niin selviä, etteivät työntekijät kyseenalaistaneet päätöstä sosiaalisen median painostuksesta huolimatta. Yksi kirjoittaja kertoi, kuinka yhdessä asiakastapauksessa lähimainen oli päätenyt hakemaan oikeutta lastensuojelua vastaan Facebookin avulla. Kirjoitus oli ollut hyvin syyllistävä ja lastensuojelun toiminta esitettiin hyvin epäasiallisena ja epäammattillisena. Asiakastapaus oli kuormittanut työntekijää erittäin runsaasti useamman kuukauden ajan. Siinä tapauksessa harkittiin lapsen huostaanottoa, mutta lopulta arvioitiin, ettei se olisi vastentahtoisesti mennyt hallinto-oikeudessa läpi ja näin lapsi kotiutui. Vaikka kirjeessä ei suoranaisesti sanottu sosiaalisen median vaikuttaneen päätökseen, ei päätöksenteko lastensuojelussa ole aina niin selvää ja vanhempien mielipiteillä on merkitystä.

Vaikka sosiaalisessa mediassa uutisointi lastensuojelua vastaan ei ollut yleisemmin muuttanut työntekijöiden päätöksiä, oli kohuilla kuitenkin ollut työntekemisen kannalta merkitystä. Kohut olivat muuttaneet osalla työtapoja joko hetkellisesti tai pysyvästi. Osa heistä kertoi valmistautuvansa asiakastapaamisiin kokemuksen jälkeen huolellisemmin ja miettivänsä etukäteen tarkemmin, miten asioiden suhteen toimitaan. Osa ammattilaisista kertoi olevansa kokemuksen jälkeen herkempiä ja pyrkivät viestimään suoremmin ja kuuntelemaan vielä tarkemmin.

*E: Muuttiko se sua jotenkin työntekijänä?*

*H2: Kyllä tää kaiken kaikkiaan tää juttu, kyllä tää muutti työtapaa. En mä tiedä tuleeko varovaisemmaksi, mutta valmistautuu ja miettii ja lain kaikki asiat on tiedossa, tässäki asiassa ja muutenkin tää kohtaaminen on sosiaalityössä tosi tärkeetä ja mielestäni mä olin tässäki tapauksessa kohdannu tän perheen ihan hyvin, mut se oli sit kuitenkin kääntyny vasten mua. Kyllä se vähä heittää sellanen pienen varjon tonne takaraivoon.*

Useampi haastateltava toi ilmi, että olivat kohujen aikana ja sen jälkeen pohtineet omia kirjauskäytäntöjään ja toivoivat niiden olevan riittävän vahvasti perusteltuja, ettei kukaan muu taho pääsisi niitä kyseenalaistamaan, tällä viitattiin aikaisemmin keskusteluissa esille tulleeseen lakimiesten palkkaamisen yleistymiseen. Päätösten sisältöä pohdittiin myös siitä näkökulmasta, että niiden julkiseksi tuleminen sosiaalisen median kautta on uudenlainen riski. Kirjauskäytäntöjen lisäksi monet työntekijät olivat tulleet kohujen myötä varovaisemmiksi. Teoriaosuudessa mainitsemani Pösön (2012, 171–173) ”varman” tiedon rajoja ja moraalisen riskin käsitteitä pohdittiin

haastatteluissa. Pösön moraalisen riskin käsite nousi keskusteluissa esiin, kun haastateltavat pohtivat lastensuojelun päätöksenteon riskejä pienellä paikkakunnalla.

*H4b: Kyllä mä toisaalta ymmärrän, kun puhutaan joskus siitä, että pienellä paikkakunnalla, missä kaikki tuntee kaikki, niin millaista se lastensuojelu on siellä, missä tietää, että myös sun asiakkaat tuntee sun lapset, että saatetaan jättää joitain asioita hoitamatta sen vuoksi, että pelkää. Kyllä mä senki hyvin ymmärrän, koska en mä sit taas sitä riskiä ottais omien lasten kohdalla haluais ottaa.*

Muutaman työntekijän mielestä työhön liittyvästä päätöksenteosta voi koitua sellaisia riskitekijöitä, jotka voivat vaarantaa omien lasten turvallisuuden. Sosiaalityöntekijöiden pyrkimys auttaa lasta nähtiin riskeistä huolimatta tärkeäksi, mutta samalla riskien olemassaolo myös tiedettiin tuovan työhön moraalisia dilemmoja. Työntekijät olivat samaa mieltä Pösön (2012) ajatuksesta, jossa sosiaalityöntekijä on moraalisesti vastuussa eikä siten voi paeta vastuutaan.

Useimmat haastateltavat kokivat myös väärin päätösten ja huonon lastensuojelun kuuluvan osaksi lastensuojelussa tapahtuvaa toimintaa. ”*Joo, sen tietää, että virheitä sattuu kun päätöksiä tehdään, mut kunhan ei mitään Erika-tapausta enää tapahtuis*” (H3). Yhden kirjoittajan mielestä sosiaalityöntekijän kuuluu ottaa vastaan myös asiakkaiden kiukkua ja erimielisyyttä. Kirjoittajan mielestä sosiaalityöntekijä omaa yhteiskunnassa sen roolin, jota voi myös turvallisesti vihata ja jolle voi olla kiukkuinen. Kysymys lienee, mihin raja vedetään sallitun vihan ja rikosoikeuden alle kuuluvan vihapuheen välille. Työntekijät eivät nähneet kohujen syntyvän aina ilman syytä, mutta enemmän haastateltavat olivat huolissaan kuohunnan aiheuttamasta pelosta jättää päätökset tekemättä. Vaikka yksikään haastateltava ei kertonut pelkäävänsä päätösten tekemistä vihapuheen vuoksi, tuotiin sellainen riski kuitenkin esiin.

Vaikka vihapuheen ei nähty muuttavan suoraan sosiaalityöntekijän tekemää päätöstä, oli yhdessä tapauksessa vihapuheen vuoksi jouduttu muuttamaan toiseen perheeseen. Vihapuhe ei kohdistu välttämättä aina suoraan sosiaalityöntekijään, vaan kohteeksi voi joutua myös lapsen sijaisperhe. Sosiaalisessa mediassa esiintyvän vihapuheen vaikutuksesta oli yhdessä tapauksessa jouduttu vaihtamaan lapsen sijaisperhettä, koska perhe ei suostunut vihapuheen ja uhkailujen vuoksi enää jatkamaan lapsen sijaisperheenä. Tällainen tapahtuma kyseenalaistaa vanhemman kyvyn ymmärtää lapsen etua. Vanhemmat eivät sijaisperhettä uhkaillessaan ja haukuessaan tule välttämättä ajatelleeksi, mitä se tarkoittaa heidän lapsensa kannalta. Sijaisperheen luopuessa lapsesta joutuu lapsi

uudelleen sijoitetuksi, vaikka sijaisperhe olisi muuten ollut lapselle sopiva. Lapsen on vaikea ymmärtää, mistä uudelleen sijoittamisessa on kyse.

*H3: [...] lapsi jouduttiin siirtämään tämän sosiaalisen median painostuksen vuoksi pois siitä sijaisperheestä, ku siellä oli sijaisperheen nimet ja he ilmotti, etteivät halua jatkaa, että he eivät kykene.*

*E: Se on jo aika vakava seuraus.*

*H3: Joo, se on iso juttu, he sano, että kyllä he muuten olisivat jatkaneet, mutta eivät ku siellä on heidän nimet ja heitä on haukuttu ja siellä on perheestä asiaa, niin he eivät jatka.*

Aila Puustinen-Korhonen ja Tarja Pösö (2010) painottavat pysyvien ja turvallisten ihmissuhteiden ja kasvuympäristön merkitystä huostaanotetuille lapsille. Heidän mukaansa, mitä useamman muutostilanteen lapsi joutuu elämässään kohtaamaan, sitä enemmän lapsen selviytymiskyky on vaarassa. Sijoituspaikan vaihtuminen erottaa lapsen siitä arjen ympäristöstä, jossa hän on siihen saakka ollut. Uudessa sijoituspaikassa lapsen on aloitettava monta asiaa uudelleen.

Vaikka vain yksi haastateltava nosti esiin sijaisperheen vaihdon, on se niin merkittävä vihapuheen seuraus, että sen nostaminen tuloksiin oli välttämätöntä. Tällä tutkimuksella ei voida kuitenkaan kertoa, kuinka yleistä ilmiö on.

#### 6.2.2 Asiakkaiden ennakkoluulojen ja pelkojen lisääntyminen

Yksi esimerkki sosiaalisen median vihapuheen välillisestä seurauksesta on lastensuojelun asiakkaiden ennakkoluulojen ja pelkojen lisääntyminen. ”*Se vaikuttaa tunteisiin. Se vaikeuttaa yhteistyötä ja se nostaa sellasia alitajuntaisia pelkoja*”. Haastateltavat puhuivat paljon siitä, kuinka he joutuvat työssään kohtaamaan asiakkaiden ennakkoluuloja ja pelkoja, joita oli syntynyt sosiaalisessa mediassa esiintyvien videoiden ja keskustelujen kautta. Asiakkaat olivat törmänneet sosiaalisessa mediassa sosiaalityöntekijäänsä liittyviin negatiivisiin julkaisuihin ja olivat muodostaneet sen perusteella mielipiteensä työntekijästä ja koko lastensuojelun toiminnasta. Työntekijät kertoivat käyttävänsä sosiaaliseen mediaan liittyvien julkaisujen jälkipuintiin paljon työaika ja toisinaan myös tuloksetta.

*H4b: Se vaikuttaa jonkun verran asiakassuhteisiin, että mullekin on sanottu, että kun oli sellanen hankala asiakasperhe [...] se kerto se vanhempi, että hänen lapsensa googletti minun nimeni ja kyllä me tiedetään, mikä sä oot. Sit ku käytiin sitä keskustelua, että ei ehkä ihan kannata uskoa kaikkea, mitä siellä kirjutellaan, niin se vanhempi vastas vaan, että kyllä se on*

*ihan selvää, että olet tuollainen viranomaisrikollinen, että ei sitä ihan hirveästi kyseenalaisteta.*

Haastateltavat toivat ilmi, kuinka asiasta keskustelu auttoi hälventämään pelkoja ja osa asiakkaista osasivat lopulta jättää julkaisut omaan arvoonsa. Toisinaan kuitenkin keskustelu ei tuottanut haluttua lopputulosta ja asiakkaat uskoivat enemmän sosiaalisessa mediassa muodostettua totuutta kuin olisivat lähteneet kyseenalaistamaan lukemaansa ja näkemäänsä.

Hyvin tunteikkaita tarinoita sosiaalityöntekijät kertoivat erityisesti silloin, kun he puhuivat vihapuheen niin sanotuista sijaiskärsijöistä. Sijaiskärsijöinä olivat myös aikuiset, mutta erityisesti lapset. Medialukutaidon nähtiin olevan vaihteleva aikuisilla, mutta eritoten lapsien oli työntekijöiden mielestä vaikea ymmärtää, etteivät aikuisten jakamat videot tai kommentit olleet aina totuudenmukaisia tai heillä saattoi olla omat tarkoituksensa asioiden kommentoinnille ja jakamiselle. Lapset saattoivat myös muodostaa uudenlaisen käsityksen omasta sosiaalityöntekijästään nähtyään erilaisia keskusteluja ja videoita hänestä, jolloin aikaisempi hyvä vuorovaikutussuhde saattoi olla vaarassa. Toisaalta työntekijöillä oli myös kokemusta siitä, miten vuorovaikutusta oli heti asiakkuuden alussa hankala lapsen tai nuoren kanssa muodostaa, kun lapsi oli jo ennen asiakkuutta nähnyt työntekijästä esitetyt negatiiviset kommentoinnit ja siten hänellä oli hyvin voimakkaat ennakkokäsitykset työntekijästä.

*H1: Mä kerron tämän esimerkin siksi, että minulle tulee niin isot vihantunteen, että kuka tai millä tavalla se niinku hankaloittaa minun ammatinharjoittamista. Sellanen ihminen, joka on ollu heikoilla, se tuottaa tavallaan työskentelyyn sellasta materiaalia, mikä on aivan epärelevanttia. Sitä mä niinku mietin, että se joka laittaa näitä videoita liikkeelle että sillä ei varmaan käy pienessä mielessäkään että miten se vaikuttaa, minun ammatin harjoittamiseen tai siihen tapaan tehdä hyvää lastensuojelun työtä. Tavallaan sellanen vastuu, että ei tarvi miettiä ku sitä omaa pahanolon tunnetta, ja mä voin tehdä niin näin ja noin, että en mä voi ottaa vastuuta siitä, mitä siitä seuraa.*

Toinen esimerkki tällaisesta vihapuheen sijaiskärsijän kokemuksesta tuli esiin, kun haastateltava kertoi hänen tarkoituksestaan tehdä normaalityöhön kuuluva lastensuojelutarpeen selvitys. Lapsen vanhempi oli kuitenkin ottanut työntekijään yhteyttä ennen tapaamista ja kertonut hänen vaikeudestaan rauhoitella lastaan. Lapsi oli ennen toimistolle tuloa katsonut työntekijästä löytyvän videon ja saanut siitä niin suuria pelkotiloja, joiden vuoksi pelkäsi toimistolle tuloa. Lapsi oli saanut videon perusteella sellaisen vaikutelman, että sosiaalityöntekijä huostaanottaisi hänet toimistolla välittömästi ja siirtäisi hänet jonnekin laitokseen.



### 6.2.3 Avun hakemisen kynnyksen nouseminen

Apua tarvitseva ihminen saattaa jättää hakematta apua, koska pelkää sen pahentavan hänen perheensä tilannetta. Sosiaalisen median avulla lastensuojelusta muodostetun kuvan mukaan vanhempi voi pelätä lastensuojelun käyttävän heidän haavoittuvaa tilannetta hyväkseen ja avun sijaan vanhempi menettäisi lapsensa. Sosiaalisessa mediassa esiintyvä ääriajattelun lietsominen voi haastateltavien mielestä johtaa tilanteeseen, jossa perheen tilanne voi kriisiytyä liian pitkälle, jolloin peruspalveluiden, ennaltaehkäisevän lastensuojelun tai välttämättä edes avohuollon palvelut eivät enää riitä. Avun piiriin hakeutumisen pitkittyminen voi osittain taas lisätä lastensuojeluun liittyviä negatiivisia julkaisuja, koska lastensuojelu ei ole tarjonnutkaan vanhemmille heidän ajattelemaansa tukea, vaan perheen kriisiytyneen tilanteen vuoksi on lastensuojelussa jouduttu välittömästi päättämään puuttumisen toimenpiteisiin.

*H4a: ...toisaalta sit nää ns. hyväosasimmat, joilta lapsia huostaanotetaan joistakin syystä, niin ne voi kokea, että kuuluuko ne siihen samaan ns. kaatoluokkaan. Mulla oli viime viikolla yks tämmönen ns. pärjäävä perhe, joilla tilanne oli se, että joutu valmistelee huostaanottoa, niin ne oli sillai, että ollaaks me nyt sitä samaa kastia, mitä tuolla sosiaalisessa mediassa on, että me ei haluttais olla sitä, että me ollaan tosi tyytyväisiä, että on ikävä toi sävy, mitä tuolla on. Pitääki pysyä ite netistä pois, niin ei tarvi ite puhua. Ne otti itte sen sosiaalisen median puheeks.*

Lastensuojelun mustamaalaamiseen liittyy myös joidenkin asiakkaiden pelko leimaantumisesta osaksi tätä viharyhmää. Yksi haastateltava nosti keskusteluissa esiin yllättävän näkökulman, jossa erään lastensuojelun toimintaan tyytyväisen perheen kohdalla vanhemmat olivat pelänneet leimaantuvansa osaksi lastensuojeluun tyytymättömien ryhmää, vaikka he olivat olleet hyvin tyytyväisiä sieltä saamaansa tukeen.

### 6.2.4 Sosiaalisen median kohujen lieveilmiöt

Yksi haastateltavista nosti keskusteluun mielenkiintoisen sosiaalisessa mediassa esiintyneen kohun aikaansaaman uudenlaisen ilmiön, jossa kirkon edustaja oli piilottanut lastensuojelun asiakkuudessa olevan perheen lapset, jotta lastensuojelu ei heitä löytäisi eikä heitä näin pystyttäisi palauttamaan takaisin sijoituspaikkaan. Työntekijä arveli hänen motiivinsa olleen lasten suojeleminen, sillä hänen mielestään lasten kohdalla oli tapahtunut suuri yhteiskunnallinen vääryys. ”Tuntuu, että nämä lieveilmiöt vetää puoleensa myös tällaisia toisenlaisia ilmiöitä. Siitä syntyy niinku toisiakin kehii”

(H1). Työntekijän mielestä erilaisista ilmiöstä muodostuu aina uudenlaisia ilmiöitä, joihin lastensuojelun on myös varauduttava ja oltava valmiina kohtaamaan.

### 6.3 ”Onko työ tämän kaiken arvoista?”

Sosiaalisessa mediassa arvostellaan sosiaalityöntekijän ammattitaitoa ja koulutusta, arvoja ja lainsoveltamistaitoja kyseenalaistetaan. Sosiaalityöntekijät eivät osaa tehdä työtään, koska he tekevät mielivaltaisia ja vääriä päätöksiä. Keskustelua lukemalla saa työntekijöiden mielestä sellaisen vaikutelman, että työntekijät toimivat mielivaltaisesti vastoin lainsäädäntöä ja heidän tarkoituksensa myötä myös kyseenalaistetaan. Jos asiakkailla on erilaisia tarkoituksia kirjoittaa sosiaaliseen mediaan, niin sosiaalityöntekijöillä on keskustelujen perusteella myös erilaisia motiiveja toimia vanhempia vastaan. Ammatilliset olivat lukeneet itsestään monenlaisia kommentointeja, joista yksi liittyi juuri sosiaalityöntekijän itsekkäisiin tarpeisiin ja vallan väärinkäyttöön. Sosiaalityöntekijöiden nähtiin haluavan vain satuttaa asiakkaita ja hajottaa heidän perheensä tarkoituksensa mukaisesti. Lastensuojelun toiminnan keskiössä oleva lapsen etu kyseenalaistettiin, eikä sosiaalityöntekijän nähty toimivan lapsen parhaaksi. Asiakkaiden kertomusten lisäksi, asiakastapaamisia ja kotikäyntejä videoidaan, puheluita nauhoitetaan ja näitä tallenteita levitetään luvatta sosiaalisessa mediassa.

Kaikkia haastateltuja työntekijöitä yhdistivät omat kokemukset sosiaalisessa mediassa esiintyvistä vihapuheista. Tämän teeman alle on koottu työntekijöiden omat kokemukset sosiaalisesta mediasta ja saamistaan kohtelusta ja sen vaikutuksista heidän yksityiselämäänsä ja läheisiinsä. He toivat ilmi, miten sosiaalisessa mediassa esiintyvä häirintä, uhkailu ja vihapuhe ovat osa lastensuojelussa työskenneltävän sosiaalityöntekijän arkea, mihin työntekijän on vain totuttava.

#### 6.3.1 Julkisuudessa tahtomattaan

Sosiaalisen median ominaispiirteisiin kuuluvat nopeus ja reaaliaikaisuus. Nopeuden lisäksi julkaisujen lisääminen on hyvin vaivatonta. (Scoble 2007.) Kaikki haastateltavat kokivat olevansa voimattomia sosiaalisen median suhteen. Tämän tyyppiset puheenvuorot tulivat esiin, kun haastateltavat puhuivat sosiaaliselle medialle tyypillisestä luonteesta, missä kukaan ei hallitse siellä käytävää keskustelua. Yritykset poistaa oma nimi keskusteluista oli koettu mahdottomiksi. Työntekijät kertoivat myös, että koskaan ei voinut etukäteen tietää, milloin oma nimi esiintyi

seuraavaksi sosiaalisessa mediassa. Sosiaaliseen mediaan liittyi siten myös arvaamattomuuteen ja avuttomuuteen liittyviä kokemuksia.

*H2: Sit ku sosiaalinen media siellä ei päde mitkään säännöt. Se tekee siitä just semmosen, ja itestä niin voimattomaks ja toisaalta tekis mieli kommentoida, et älkää, ei se noin mee ja järki sanoo, ettei tohon nyt kannata mitään kommentoida. Sit oli tuli vähän niinku avuton olo, sellanen iik, mitä tässä tapahtuu.*

Kaikkia tutkimukseen osallistuneita sosiaalityöntekijöitä yhdistävä kokemus sosiaalisesta mediasta oli sen hallitsemattomuuteen liittyvät tunnetilat. Sosiaalisen median hallitsemattomuus on tunnustettu teoriaosuudessa yleisesti, kun puhuttiin sosiaalisen median avoimuudesta. Kuka tahansa voi osallistua keskusteluihin, kommentoida tai arvostella niiden sisältöjä. Mikään yksittäinen taho ei määritä sitä, kuka saa osallistua, ja miten sosiaalisessa mediassa tulisi käyttäytyä.

*H1: Kyllä mä luulen, että se tulee aina koskemaan ja satuttamaan kaikkia ketkä siihen joutuu. Sellaseen julkisuuteen, mitä ne itte ei oo halunnu ja eritoten työtehtävissä ja mä ymmärän, että on ihmisiä, jotka hakeutuu siihen julkisuuteen, mutta jos ei halua eikä ole mitään intoa, niin kyllä se on aina inhottavaa.*

Sosiaalisen median hallitsemattomuuteen liittyvissä keskusteluissa pohdittiin myös tapauksia, joissa oma nimi löytyi sellaisista asiayhteyksistä, joista ei itse olisi halunnut, ja kuinka työn kautta voi tulla osalliseksi sellaista julkisuutta, jota ei olisi toivonut. Forsmanin (2011) tutkimuksen mukaan lastensuojelun työuralle jäämisen kriittisimmät vaiheet ajoittuvat työuran alkupuolelle. Alalla vain vähän aikaa työskennelleet korostivat puheissaan työn ulkoisia ehtoja, kuten palkkaa, korvauksia, työvälineitä ja työsuhteiden pituuksia. Erityisesti uusien ja vasta vähän aikaa lastensuojelun työtä tehneiden työntekijöiden voi olla vaikea varautua siihen, että omia sanomisia ja tekemisiä sosiaalisessa mediassa voidaan vääristää ja että siihen ei voi yksittäinen työntekijä vaikuttaa. Uransa alkuvaiheessa kriisin kokenut työntekijä saattaa Forsmanin tutkimustulosten mukaisesti jättää lastensuojelun työn kokenutta työntekijää herkemmin ja hakeutuvan sellaisen työnpariin, jossa työn ulkoiset ehdot ovat helpommin saavutettavissa.

### 6.3.2 Vihaista puhetta vai vihapuhetta?

*H1: [...]harva ammatti on niin ison häpäisyn alla, mitä lastensuojelu tällä hetkellä on. Esimerkiksi omalla kohdalla, niin sanon sillä tavalla häpäisyn, koska ainahan mediaan ja viestin välitykseen liittyy se, että valikoidaan mitä sinne laitetaan. Kun on eri näkemyksiä*

*perheellä, työntekijällä tai nuorella, niin siinä on se paikka, missä asiakas voi ajatella, että minä vaikutan näihin asioihin näin. Lähtee sille julkistamisen ja työntekijän häpäisyn tielle.*

Kaikilla työntekijöillä oli kokemusta sosiaalisessa mediassa esiintyvistä herjauksista ja omaan ammattiin kohdistuvista syytöksistä. Henkisen väkivallan tunnusmerkit (ks. 3.4) täyttyivät useassa lastensuojelun ammattilaisen kokemuksissa, joita he olivat sosiaalisessa mediassa kohdanneet. Erityisesti nimittelyyn, nöyryyttämiseen ja solvaamiseen ammattilaiset olivat jopa niin tottuneet, että he pitivät sitä normaalina osana omaa työtään. ”*Se on oikeasti sitä normaalia meidän jokapäiväistä arkipäivää, että meitä koko ajan uhkaillaan ja haukutaan ja muuta*” (H4a). Sosiaalityöntekijät olivat kohdanneet itsestään erilaisia haukkumanimityksiä: ”*Taitamaton omassa työssään, pirihuoran näköinen sossu, lihava, kylmä katse, kalkkarokäärmeen äpäri, salapoliisi, somaleiden perseennuolija, psykopaatti, pelätty noita*”. Solvaaminen tapahtui julkisesti, kaikkien luettavana, kommentoitavana ja uudelleen levittämisenä. Näihin solvauksiin yksittäinen ammattilainen ei voi vaikuttaa, eikä myöskään itseään puolustaa.

Työsuojelun ja –turvallisuuden asiantuntija Päivi Rauramo (2014) painottaa, ettei fyysinen ja henkinen väkivalta ole samanarvoisessa asemassa työpaikoilla. Esimerkiksi fyysinen pahoinpitely työtehtävissä tai ammatin vuoksi on yleisen syytteen alainen rikos, jolloin asiasta rikosilmoituksen voi tehdä työnantaja ja näin kantaa taloudellisen vastuun mahdollisista oikeudenkäyntikuluista. Sosiaalisessa mediassa räikeimmät tapaukset täyttävät henkisen väkivallan tunnusmerkit ja ne kuuluvat rikosoikeudellisesti rangaistaviin tekoihin. Erona hänen mielestään on kuitenkin se, että nämä rikokset ovat asianomistajarikoksia, jolloin henkilön itsensä on tehtävä asiasta rikosilmoitus ja kannettava myös taloudellinen vastuu mahdollisista oikeudenkäyntikuluista. Työnantaja voi toki vakuuttaa työntekijänsä erikseen, mutta ei ole velvollinen tekemään niin.

Rikoslaissa on määritelty rangaistaviksi teoiksi myös kunnianloukkaus. Useampi työntekijä koki, että heidän kunniaansa oli sosiaalisessa mediassa loukattu. Kunniaa oli loukattu väärillä väitteillä ja syytteillä. ”*Kunniaani on todella loukattu, että semmosilla väärillä väitteillä esimerkiksi että mä pahoinpitelen lasta. Eihän se tällaessa ammatissa ole muuta kuin kunnialoukkausta. Sehän on kaikkien inhottavinta, että jollekki papille vois sanoa, että on satanisti tai poliisille että on rikosliigan johtaja. Ei sen isommin vois kai sanoa*” (H1). Haastatteluissa kerrottiin myös sosiaalisessa mediassa esiintyvistä viranomaisrikollislistasta, johon on kerätty sosiaalityöntekijöiden nimiä ja heidän tekemiään rikkomuksia. Listaa ylläpitää lastensuojelun toimintaan pettyneet henkilöt, jotka haluavat

oikeutta ja vaativat viranomaisille rangaistusta heidän näkemistään rikkomuksista. ”Kyllä mun kunniaa on loukattu sosiaalisessa mediassa, mun mielestä, se viranomairikollinen on kunnialoukkaus” (H4b). Tällaisissa yhteisöissä keskustelu yleensä ylittää useammin kunnialoukkauksen rajat ja uhkailuja esiintyy enemmän. Keskusteluissa pohdittiin tällaisen järjestäytyneen ryhmän laillisuutta, jossa ylläpidetään listaa sosiaalityöntekijöistä heidän omilla nimillään ja kokemusten lisäksi yllytetään yhteiseen laittomaan toimintaan.

Vihapuhe on kansainvälinen ongelma. Esimerkiksi tanskalainen viharyhmä on järjestäytynyt puolueeksi, joka ajaa maahan kuolemantuomiota ja ylläpitää laittomia tappolistoja työntekijöistä. Viharyhmien osallistujat voivat yllyttävät toisiaan rikolliseen toimintaan, johon poliisin on puututtava (Pierrou 2015).

Erilaisia vihantunteita syntyi, kun keskusteluissa puhuttiin, miten sosiaalisessa mediassa esiintyvä keskustelu ja siellä levitetty videot ammatinharjoittamisen hankaloitumisen lisäksi mustamaalaavat koko lastensuojelua, jolloin koko ammatti on häpäisyn kohteena. Erityisesti vihapuheen kirjoittajien vastuuttomuus aiheutti haastateltaville kiukkua, vihaa, ärsyyntymistä ja suuttumista. Ärsyyntymistä ammattilaisissa herätti se, minkälaisen kuvan tavalliset kansalaiset saavat lastensuojelusta keskusteluja ja videoita seuraamalla. Sosiaalisessa mediassa esiintyvä keskustelu vääristää ihmisten ajatuksia lastensuojelun toiminnasta ja he saattavat perustaa koko näkemyksensä lastensuojelun toiminnasta lukemiinsa keskusteluihin. Haastateltavia ärsytti lastensuojeluun liittyvän keskustelun näkemysten yksipuolisuus ja väärät väitteet, joissa lastensuojelun nähtiin toimivan vastoin kaikkia mahdollisia lakeja.

*H4b: Mua ärystää kyllä kaikista eniten se, että ne antaa täysin naurettavan, utopistista kuvaa meidän työstä, sitä miten me muka tehdään kaikki päätökset kaikkia lakeja vastaan ja se, että ihmiset usko sen. Ja se, että kun on ihmisiä, jotka oikeasti usko sen.*

Tavalliset ihmiset eivät useinkaan tiedä, mitä kaikkea lastensuojelun toimintaan liittyy ja heille on epäselvää, mitä muuta lastensuojelu on kuin huostaanottoja. Sosiaalisen median kautta leviävä hyvin yksipuolinen ja negatiivinen kuva lastensuojelusta ei lisää ihmisten tietoisuutta lastensuojelun toiminnan moninaisuudesta, eikä siten auta heitä myöskään kyseenalaistamaan siellä näkemäänsä. Ihmisillä ei myöskään usein ole tietoa, keitä lastensuojelun perheet yleensä ovat ja mistä syistä lastensuojeluilmoituksia yleisemmin tehdään (ks. 2.2) ”Eihän kukaan viitti kattoo niitä videoita, tai

*youtube-pätkiä, missä poristaan ja juodaan kahvia ja jutellaan lämpimiä”* (H1). Useat haastateltavat toivat esiin sen, että 90 prosenttia lastensuojelun toiminnasta tapahtuu hyvässä hengessä ja yhteistyössä vanhempien kanssa, mutta tästä ei kukaan ole sosiaalisessa mediassa kiinnostunut, eikä lastensuojelusta apua saaneiden ääni kuulu sosiaalisessa mediassa. Lastensuojelun kohujen takana oleva ilmiö nähtiin olevan vain pieni murto-osa lastensuojeluun kuuluvasta työstä, missä asetelma aiheuttaa sen, että osapuolille tulee eri näkemys asioista.

### 6.3.3 Perusturvallisuuden menetys ja perheen uhkailu

Henkisen väkivallan tarkoituksena on tarkoituksellinen pelon tuottaminen. Tämä näkyi kokemuksissa, joissa työntekijää oli uhkailtu esimerkiksi laittaa moottoripyöräkerholaisilla tai kun työntekijää oli kehotettu katsomaan olkansa yli lenkillä käydessään. Henkisen väkivallan lisäksi tällaiset esimerkit täyttävät myös laittoman uhkauksen tunnuspiirteet, joka on myös rangaistava teko. Monissa uhkailuissa haluttiin selvittää työntekijän kotiosoite. Kenelläkään haastateltavista ei ollut kokemusta siitä, että kotiin oltaisiin todellisuudessa tultu. Silti lähes jokainen kertoi olleensa uhkailujen aikana varovaisempi ja tarkkailleen ympäristöään ja liikkumistaan tavallista enemmän. Monet olivat myös varmistaneet, etteivät heidän lapsensa kulje yksin kohun ollessa akuutista päällä. Perusturvallisuuden tunne oli kaikilla ainakin hetkeksi järkkynyt ja osalla muuttanut toimintaa pysyvästikin. Osa oli lisännyt turvallisuushakuisuutta kaikissa lastensuojelutilanteissa sekä vapaa-ajalla. Yksi työntekijä kertoi hänen turvallisuushakuisuutensa johtaneen julkisten kulkuvälineiden käytön lopettamiseen.

*H4a: En mä tuolla kaduilla, mä oon harrastanu pitkään jo itsepuolustuslajeja, että sillee jotenkin, et tietysti ku kävelee tuolla niin on koko ajan silmät ja korvat auki, että jos tulee vaikka nyrkki selkään, niin mä oon sillai aika varuillaan tuolla ku mä kävelen. Mä ajattelen, että jos joku mua lyö, niin en mä siihen kuole, että mä oon harjotellu sitä paljon saleilla.*

Pelko liittyi läheisesti turvattomuuden tunteeseen. Monet olivat uhkailujen alussa kiinnittäneet enemmän huomiota omaan perusturvallisuuteensa, vaikka omaa turvallisuutta keskusteluissa jopa vähäteltiin. Haastateltavat kertoivat olevansa pelottomia ja kuvailivat itseään myös uhkarohkeiksi. Tietynlainen pelottomuus ja uhkarohkeus selitettiin työhön kuuluvana asiana. Pelkääminen nähtiin jopa esteeksi tehdä lastensuojelun sosiaalityötä. Pelon kerrottiin hankaloittavan ja kuvitteellisissa tapausesimerkeissä myös estävän lapsen edun toteutumista. Pienissä kunnissa lastensuojelun työ oli kahden haastateltavan mielestä turvattomampaa, koska kaikki tuntevat toisensa. Myös työntekijöiden

omat lapset ovat pienessä kunnassa kaikkien tiedossa, jolloin heidän kauttaan voidaan työntekijää uhkailla ja pelotella. Näin oli myös yhdelle kirjoittajalle tapahtunut: ”*Saan viestin. Minulle kuvataan hyvin yksityiskohtaisesti, mitkä vaatteet lapsellani on koulussa tänään päällä. Viesti loppuu toteamukseen: Kyllä varmaan sinäkin haluaisit hakea lapsesi kotiin*” (K2).

Henkistä väkivaltaa on myös uhrin läheisten uhkaaminen, jolloin kohteena olivat työntekijän lapset. Uhkailuissa haluttiin vahingoittaa sosiaalityöntekijää ja hänen perhettään. Usealla oli kokemusta uhkailuista, joissa työntekijän lapsille toivottiin sattuvan jotain ja heitä haluttiin fyysisesti sekä henkisesti vahingoittaa. Monien mielestä lapsien kautta yritettiin päästä lähemmäksi ammattilaisen kipurajaa ja heitä uhkailemalla pystyttiin paremmin satuttamaan sosiaalityöntekijää. Työntekijät toivat ilmi, että päätöksistä suuttuneet vanhemmat olivat usein kokeneet työntekijän tahallaan satuttaneen heitä, minkä vuoksi uhkailevat asiakkaat halusivat työntekijän myös kokevan sen, miltä tuntuu, kun lapsien kautta satutetaan.

*H1: Se, mikä minusta oli kaikista inhottavinta, oli se, että tällaiset asiat koskee minun omiin lapsiin. Ensimmäisen kerran keskimäinen lapsi silloin sanoi minulle, että tiedätkö äiti että siellä on tällanen video sinusta. Jotenkin se, että mikä suru niillä lapsilla oli. [...] Jotenkin se lasten suru ja se että he kysy, miten sinä äiti jaksat ja ensimmäisenä se omien lasten suru ja huoli. Se on niinku ensimmäinen sellanen muisto.*

Pelko ja suru olivat voimakkaimpia tunnetiloja, joita sosiaalinen media oli saanut haastateltavissa aikaan. Työntekijät pelkäsivät erityisesti omien lapsiensa puolesta, koska sosiaalisessa mediassa esiintyvä uhkailu kohdistuu myös heihin. Työntekijät olivat surullisia omien lapsiensa kokemasta hämmennyksestä ja pelosta. Joidenkin haastateltavien lapset olivat myös surullisia vanhempansa puolesta. Lapset olivat olleet surullisia erityisesti siitä, kuinka ikävästi heidän vanhemmastaan kirjoiteltiin, vaikka tiesivätkin asioiden olevan monimutkaisempia kuin se, mitä niistä keskusteltiin. Lapset myös murehtivat oman vanhempansa jaksamista.

Pelkoon ja turvallisuuteen liittyi vahvasti suojelemiseen liittyvät tunteet. Omia lapsia ja vanhempia haluttiin suojella. Yksi haastateltava nosti esiin, kuinka uhkailut haluttiin pitää omien vanhempien tietämättömissä ja omia iäkkäitä vanhempia haluttiin suojella, koska heidän tiedettiin alkavan muuten pelätä ja murehtia heidän puolestaan. ”*Siinä juuri inhottavammassa vaiheessa oli kova työ, että miten esimerkiksi kuulostaa puhelimesta normaalilta ettei äiti ala kysellemään, että onko jotain tapahtunu*” (H1). Suojeleminen oli koettu vaikeaksi ja suuren kohun saaman huomion salaamiseen omilta

vanhemmilta oli tehty valtavasti töitä. Sosiaalisen median kohut eivät aina jää perinteisen median ulkopuolelle, jolloin tiedon salaaminen omilta vanhemmilta hankaloituu entisestään.

### 6.3.1 Epätoivo ja epäoikeudenmukaisuus

Epätoivo ja epäoikeudenmukaisuus olivat yleisiä tunnetiloja, kun ammattilaiset olivat yrittäneet hakea oikeutta itselleen. Tilanne koettiin olevan epäoikeudenmukainen työntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakkaalla nähtiin olevan enemmän oikeuksia toimia kuin työntekijällä. Työntekijät joutuivat eri lakien vuoksi hiljaa hyväksymään kaiken, mitä asiakkaat heistä julkaisivat. Kaikissa haastatteluissa sekä yhdessä kirjeessä kerrottiin oikeuden hakemisesta tai sen harkitsemista poliisilta. Suurin osa oli tehnyt rikostutkintapyynnön heihin kohdistuvista uhkailuista sosiaalisessa mediassa. Asianajajaan oli haasteltavista yksi ottanut yhteyttä ja useampi oli sitä harkinnut. Keskusteluissa oikeuden saaminen nähtiin kuitenkin vaikeaksi ja osa oli sen takia luopunut rikostutkintapyynnön tekemisestä. Toisille lakimies oli jo neuvonut, ettei asiaa kannata lähteä viemään eteenpäin.

*H4b: Mun esimies on tehny rikosilmoituksen siitä, että siellä oli uhkaavia vihjauksia, mut mä en tiedä, mihin ne on johtanu, ei oo vielä otettu yhteyttä poliisista, vaikka siitä on aika paljon aikaa.*

Työpaikoilla näytti olevan hyvin eriäviä käytäntöjä rikosilmoitusten tekemisissä työntekijöiden kokemusten perusteella. Toiset olivat joutuneet jäämään oikeuden hakemisen kanssa yksin ja toiset olivat taas saaneet siihen esimieheltä tukea. Toisilla esimies oli tehnyt työntekijän puolesta rikosilmoituksen. Useampi työntekijä ei osannut kertoa, oliko rikosilmoitus johtanut mihinkään, mutta yhdelle työntekijöistä oli tullut syyttäjältä päätös, etteivät he ota asiaa käsittelyyn.

*H1: Mä tein siitä rikostutkintapyynnön ja myös mun työpari teki kans ja niinku sille tuli syyttäjältä lappu että ei oteta edes käsittelyyn. Mulle tuli kans tieto, että, en oo ottanu, en oo jaksanu ottaa vielä asianajajaan yhteyttä, että syyttäjän kanta on se, että he eivät lähtökohtaisesti lähde syyttämään ketään tästä, että painaa villasella, eikä semmonen käynny mulla mielessäkään.*

*H1: Mä olin aika epäuskonen [...] mulla on sellanen usko, että Suomi toimii kuin oikeusvaltio, mutta se syyttäjä oli sen verran sitten pehmentäny että se jos minä voin jotenkin todistaa, että sen hankaluuden tai vaivan mitä tämä on tuottanut, niin sitten voi ottaa käsittelyyn. Se oli siis näin ollen tosi hedelmällinen se lähtökohta. Se oli vähä sellanen kylmä suihku, että apua että oikeasti näinkö. Vaikka minäkin ajattelin, että tässä on sellasesta ilmiöstä kyse, mihin näitä*



*pelisääntöjä pitäisi saada. Niin syyttäjän kanta on se, että jos tästä on ollu minulle jotakin vahinkoa ollu, niin minun pitää toden näyttää se. Sitten he voi ottaa sen.*

Yhden haastateltavan mielestä syyttäjän syyttämättä jättämispäätös kertoo sen, ettei yhteiskunta näe tässä ilmiössä vielä sellaista ongelmaa, johon pitäisi puuttua. ”Niin mä kuuntelen sillä tavalla, että tämä aika ohittaa vielä tämän, se ei niinku näe tätä lähtökohtaisesti asiana, mihin yhteiskunnan tulisi puuttua” (H1). Asiattomien puheenvuorojen ja videoiden näyttämisestä aiheutuva ammatillinen haitta on toistaiseksi työntekijän oikeusturvan ulkopuolella. Sosiaalityöntekijät kokivatkin itse tosiasiallisen haitan toteen näyttämisen syyttäjälle vaikeaksi, minkä vuoksi syytettä ei voitu nostaa.

### 6.3.2 Työkyvyn heikkeneminen

Toistuva altistuminen sekä fyysisen että henkisen väkivallan vaaroille aiheuttaa työntekijöille stressiä. Asiakkaiden kielteiset asenteet ja solvaukset aiheuttavat stressin lisäksi työntekijälle painetta. Työntekijät voivat hyvin erilaisin oirein reagoida vaikeaan tilanteeseen. Yleisimpinä tuntemuksina on tyytymättömyys ja toivottomuus. (Weizmann-Henelius 1997.) Molemmat tuntemukset olivat yhtenäisiä työntekijöiden kokemusten kanssa, joissa sosiaalisen median hallitsemattomuus loi toivottomuutta, ja tyytymättömyyttä toi sosiaalista mediaa vastaan puolustautumisen ja oikeuden saamisen koettu vaikeus.

Väkivalta tai sen uhka voi johtaa myös masennukseen. Työntekijä voi sen seurauksena suhtautua asiakastyöskentelyyn kireämmin ja asiakkaisiin suhtautuminen voi olla välinpitämätöntä. Vaikea tilanne voi johtaa somaattisiin oireisiin, vetäytymiseen sosiaalisista kontakteista sekä alkoholiongelmien. (emt., 137.) Lamaantuminen ja väsymys olivat usean ammattilaisen kokemuksia, kun sosiaalisessa mediassa esiintyvä kohu kesti oletettua kauemmin. Osa haastateltavista kertoi, etteivät olleet sairauslomalla kohun ollessa pahimmillaan, mutta myönsivät sitä harkintaan. Työntekijöiden kokemukset liittyivät näin enemmän stressiin ja työuupumukseen liittyviin tunnetiloihin.

Isotalus ja Saarela (2001, 7) ovat konfliktitilanteissa huomanneet, miten kriiseillä on kielteinen vaikutus työntekijöiden työhyvinvointiin ja työmotivaatioon, jolloin sairauslomat ja yksilöiden ajatukset ammatinvaihdosta voivat lisääntyä. Työmotivaation hiipuminen näkyy koko työyhteisön työilmapiirin huonontumisena ja taas sairauslomat lisäävät muiden työntekijöiden työmäärää ja

voivat aiheuttaa lisäkustannuksia työnantajalle. Myös Enosch, Tzafir ja Gur (2012) ovat saaneet samankaltaisia tuloksia, joissa koetun väkivallan vaikutukset näkyivät organisaatiossa heikkona moraalina ja toistuvina poissaoloina, jotka olivat vaikuttaneet tehokkuuden laskuun.

Työkunto kohujen aikana heikkeni useammalla työntekijällä ja voimia hoitaa muita työtehtäviä ei juurikaan ollut. Vaikka kukaan haastateltavista ei kertonut olleensa sairauslomalla kohun vuoksi, tiedettiin sen riskin kuitenkin olleen olemassa. Jotkut haastateltavien tuntemat työntekijät olivat jääneet sairauslomalle sosiaalisessa mediassa esiintyvän kohun vuoksi. Osa työntekijöistä kuvasi itseään sinnikkäiksi ja vahvoiksi, jolloin he eivät olleet ottaneet asiaa niin henkilökohtaisesti.

*H2: Kyllä mä ajattelen, jos mä ajattelen mun työuraa kokonaisuutena, niin oli se mun työuralla kriisi, ku se kohdistu perheeseenkin, mut silloin ku se tapahtuu itelleen, niin ei sitä silloin ehkä pysty analysoimaan kauhian hyvin, enkä mä tiedä onko mä sitä jälkikäteenkään miettiny niin paljon.*

Teoriaosuudessa mainitsemani Hutrén (2001) esittämiä ammatillisen kriisiytymisen kokemuksia esiintyi tutkimuksen osallistuneiden työntekijöiden kokemuksissa osittain. Kaikki työntekijät eivät kokeneet kohua niin voimakkaana kuin toiset, ja kukaan työntekijöistä ei ollut lopettanut työskentelyä lastensuojelussa. Vain osa ammattilaisista oli pohtinut ammatin vaihtoa, mutta sekin oli ollut vain hetkellinen pohdinta, kun kohu oli ollut pahimmillaan. Osa haastateltavista oli ollut organisaatiossa ensimmäisten joukossa, jolloin tapahtuma oli ollut vieras sekä työntekijöille että esimiehille. Ilmiön uutuus vaikeutti asian käsittelyä. Toiset haastateltavista olivat jo pidempään kokeneet sosiaalisen median painostusta ja olivat siten jo turtuneet sosiaalisen median vihapuheeseen, joka oli nähtävissä uhkailuina, solvauksina ja väkivallan uhkana. Useat olivat kuitenkin sitä mieltä, että sosiaalisen median kuormituksen takia, voi työntekijä menettää työkykynsä pitkäksi aikaa. ”Ajattelen, että jollakin olis ihan oikeasti voinu mennä työkyky pitkäksikin aikaa semmosessa myllytyksessä”(H1). Vaikka yksikään tutkimukseen osallistuneista ei täysin täyttänyt Hutrén (2001) ammatillisen kriisiytymisen määritelmää, työntekijät näkivät kuitenkin sellaisen riskin sosiaalisen median kohuissa olevan.

*H1: Miesystäväki sano, että hän ei voi ymmärtää, millä oikeudella toinen ihminen uhkaa toisen henkeä, että hän ei voi ymmärtää. Koska siinähan tuli näitä uhkauksia. Millä oikeudella tässä maailmassa toinen voi uhata toisen henkeä? Ja varsinkin, kun se liittyy työtehtäviin, jonka jonku on kuitenkin pitänyt hoitaa ja se lopputulos on hankala ja epämieluisa. Kyllä se oli sellasta raskasta aikaa.*

Neljän haastateltavan puoliset olivat kysyneet työntekijältä kohujen aikana, miksi hän tekee lastensuojelun sosiaalityötä? Puolisot olivat työntekijää enemmän huolissaan heidän turvallisuudestaan ja jaksamisestaan. Puolisoiden oli vaikea ymmärtää työstä syntyvää uhkailua. Tällaiset keskustelut saivat toiset työntekijät pohtimaan hetkellisesti lastensuojelun sosiaalityön jatkamista. Useampi haastateltava oli hetkellisesti pohtinut, kannattaako lastensuojelun sosiaalityötä tehdä. Vaikka kaikki haastateltavat kokivat sosiaalisen median olevan ilmiö, joka aiheuttaa toisinaan työntekijälle unettomia öitä ja raskaita työpäiviä, niin kaikki haastateltavat olivat edelleen jatkaneet lastensuojelussa työskentelyä ja pitivät työtään edelleen mielenkiintoisena ja tärkeänä. Osalla lastensuojelutyön jättäminen oli käynyt hetkellisesti mielessä, toisilla ei edes sitäkään.

#### 6.4 ”Ei tää enää oo mikään auki oleva arpi, että elämä jatkuu”

Kaikki työntekijät toivat keskusteluun pohdintoja, miten he olivat kohuista selvinneet ja kuinka he edelleen halusivat jatkaa lastensuojelun sosiaalityössä. Esimieheltä ja työyhteisöltä saatu tuki, asiakkailta saatu positiivinen palaute, kriisityönohjaus, oman työn reflektointi ja työn ulkopuolinen elämä olivat asioita, jotka auttoivat lastensuojelun ammattilaisia selviytymään heihin kohdistuvassa vihapuheessa. Näiden lisäksi toivottiin valtakunnallista ohjeistusta sosiaaliseen mediaan ja koulutusta kaivattiin myös. Monet työntekijät halusivat oppia muiden kokemuksista ja toivoivat hyvien käytäntöjen yhteistä jakamista.

##### 6.4.1 Kriisityönohjaus

Traumaattisesta tapahtumasta on helpompi päästä eteenpäin, mitä nopeammin henkistä tukea ja jälkihoitoa on saatavilla. Kaikki annettava tuki olisi hyvä tarjota luontevana osana työtä, koska uhri ei välttämättä osaa itse hakea apua ja hän saattaa pelätä tulevansa leimatuksi muiden silmissä avuntarpeensa vuoksi. (Isotalus & Saarela 2001, 36.) Myös Hutrin (2001) määritelmän tavoitteena oli auttaa tunnistamaan vaivattomasti ja luontevasti ne työntekijät, joilla on akuutteja vaikeuksia työurallaan ja jotka todennäköisesti tarvitsevat ulkopuolista apua työhön liittyviin ongelmiinsa.

Osa haastateltavista toi ilmi, että esimies oli järjestänyt sosiaaliseen mediaan liittyvän kohun vuoksi työntekijöilleen kriisityönohjausta. Näin ei kuitenkaan tapahtunut heti, vaan asiaa oli aluksi usein

vähätelty ja tilanteen luultiin rauhoittuvan pian. Kriisityönohjausta järjestettiin, kun kohut jatkuivat luultua kauemmin ja osassa työntekijöistä oli huomattavissa jo työkyvyn heikentymistä. Kaikki henkilöt, jotka olivat saaneet asiaan kriisityönohjausta, kokivat sen erittäin merkittäväksi asian käsittelyn ja toipumisen kannalta. Vastaavasti taas ne henkilöt, jotka eivät olleet ohjausta saaneet, eivät myöskään kokeneet kriisityönohjausta välttämättömäksi. Toisaalta hekin kokivat ulkopuolisen avun tärkeäksi, jos työntekijä sitä tarvitsisi.

Vaikka kaikki työntekijät eivät olleet kokenut sosiaalista mediaa yhtä kuormittavana, olivat monet työntekijät kuitenkin saaneet kriisityönohjausta ja kokivat ulkopuolisen avun olleen tärkeä osa kriisistä selviytymisessä.

*H2: Työnantaja järjesti meille kriisityönohjausta. Se oli sellanen, täytyy sanoa varmaan kaikista paras juttu. Mulle tuli sen myötä rauha, et antaa sen jutun elää omaa elämää ja mä jatkan ihan omaa elämää, et erottaa ne, ja sit se että kaikilla tunteilla tai täytyy antaa ne tulla ja sit se että ne käsittelee, ja se että se oli ihan oikein tuntee minkälaisia tunteita vaan. Mä en varmaan oikeesti ees tajunnu, että mikä se tunne on, et mikä siinä tuli.*

Kriisityönohjauksen antina nähtiin omien tunteiden sanottaminen ja kokemusten läpikäynti. Sosiaalisessa mediassa esiintyvää keskustelua ei pystytty enää ottamaan asiallisesti vastaan ja se herätti työntekijöissä hyvin monenlaisia tunteita. Useampi haastateltava toi ilmi heitä sosiaalisessa mediassa yllättäneet piirteet, joita he eivät olleet osanneet ajatella ennen omaa kokemustaan. Yksi työntekijöitä yllättänyt piirre oli heidän oma reagoimisensa tilanteeseen. ”*Sitä ei pystynyt ottamaan asiallisesti vastaan sitä mitä siellä oli ja sit se vihan tunne ja just sen sanottaminen ja miks mä ajattelen näin, se oli niinko sen työnohjauksen hedelmä* ” (H2). Työntekijää yllättivät omat epäammatilliset tunteet ja niitä voitiin kriisityönohjauksen avulla käydä turvallisessa ympäristössä läpi. Kriisityönohjauksen myötä haastateltavat kokivat saaneensa asiaan etäisyyttä, jonka avulla normaalin elämän jatkuminen oli mahdollista.

Soisalon (2011, 175) mukaan ryhmäkoontumisen eli niin sanotun jälkipuinnin tarkoituksena on tukea psyykkistä toipumista. Tavoitteena on järjestää jäsentynyt, ammatillisesti ohjattu tilaisuus poikkeuksellisen tapahtuman läpikäyntiin. Tämä yleensä edistää normaalin surutyön käynnistymistä, tukee omien ja toisten reaktioiden ymmärtämistä ja vahvistaa myös ryhmän jäsenten keskinäistä tukea. (Soisalo 2011, 175.) Tämä näkemys oli yhteneväinen työntekijöiden kokemusten kanssa. Sosiaalisessa mediassa esiintyneeseen vihapuheeseen ja uhkailuun ei kenenkään haastateltavan mielestä voinut valmistautua etukäteen ja se saattoi tuoda esiin sellaisia tunteita, joita ei ollut ennen

kokenut tai käynyt läpi. Kriisityönohjauksessa auttoi keskustelun lisäksi myös muiden samankaltaiset tuntemukset, eikä tunteiden kanssa ollut näin yksin.

#### 6.4.2 Oman työn reflektointi

Reflektiivisyydellä tarkoitetaan sitä, että ihminen tarkastelee omaa ajatteluaan, kokemuksiaan ja toimintaansa. Reflektointi mahdollistaa siten oman itsetuntemuksen syventymisen. (Isokorpi 2003, 36–42.) ”*Oikein hoidettuna tekee työntekijästä vahvemman, jos se on käynyt tälläsen kriisin läpi. Jos jatkuvasti joutuis kriisiin, niin ei olis kivaa*” (H2). Yhden työntekijän mielestä uralla kohdatut kriisit voivat myös vahvistaa työntekijän ammatti-identiteettiä. Tapahtuma täytyy ensin olla kuitenkin käsitelty ennen kuin voimaantuminen voi tapahtua.

Monet työntekijät kiinnittävät huomiota kohujen aikana omaan toimintaansa normaalia enemmän. He eivät halunneet työhuolillaan myöskään huolestuttaa läheisiään. Uhkailujen lisäksi ilmeni pelkoa joutumisesta sosiaalisen median pyöritykseen uudelleen, jonka vuoksi osa haastateltavista kertoi tarkkailevansa itseään eri tavalla: ”*Mut siinä oli koko ajan sellanen pelko, että koska mä seuraavaks joudun sinne. Et jos mä sanon näin tai näin, tai jos mä teen näin tai näin, et kyllä sitä tarkkaili aika tarkkaan, että mitä sanoo tai miten käyttäytyy*” (H2).

Vähemmälle huomiolle haastatteluissa jäänyt oman työn reflektointi nousi vain muutaman haastateltavan puheenvuoroissa keskusteluun, kun he pohtivat omaa tapaansa selviytyä tilanteesta. Yksi työntekijä kertoi esittäneensä itselleen heti kohun alussa kysymyksiä, joissa hän pohti, olisiko hän voinut siinä tilanteessa toimia toisin ja oliko hän tehnyt jotakin väärin. Tärkeä huomio on haastateltavan tarkennus lastensuojeluun toisinaan liittyvästä luonteesta, jossa tilanteisiin oli reagoitava hyvinkin nopeasti, eikä muita vaihtoehtoja sillä hetkellä ole.

*E: Minkälaisia vinkkejä sä antaisit muille, jotka joutuu tällasta vihapuhetta kokemaan?*

*H1: Mun mielestä kannattaa tehdä se kysymys itelleen, että olenko minä tehnyt jotakin väärin?*

*E: Niin. Onko se aina niin selvää?*

*H1: Siihen täytyykin käynnistää sellanen keskustelu itensä kanssa ja siihen samaan yhteyteen täytyy myös kysyä itseltään olisinko mä voinu tehdä jotakin toisin sillä hetkellä niillä tiedoilla?*

Tärkeä ja hyvin yhtenäinen huomio haastatteluissa liittyi kohujen kohteeksi joutuneiden sosiaalityöntekijöiden homogeenisyyteen. Haastateltavien mielestä syytä sosiaalisessa mediassa esiintyvään arvosteluun ei voida hakea yksittäisen sosiaalityöntekijän persoonallisuudesta, vaan arvostelun kohteeksi voi joutua kuka tahansa, eikä sitä voi estää lastensuojelun sosiaalityössä. Lastensuojelun työnkuvan katsottiin olleen suurin syy kohuille, eikä niinkään siellä työskentelevä lastensuojelun ammattilainen.

Työntekijän oma toiminta jakoi mielipiteitä siitä, voiko sillä pahentaa tai edesauttaa asiaa asiakkaiden vihapuheen syntymiselle ja sen kohteeksi joutumiselle. Toisten mielestä omalla toiminnallaan voi vaikuttaa siihen, pahentaako tilannetta vai ei. Toiset kuitenkin näkivät, ettei omalla käyttäytymisellä voi vaikuttaa joutuuko sosiaalisen median arvostelun kohteeksi. Provosoivissa tilanteissa oli työntekijöiden mielestä tärkeä pysyä itse rauhallisena, eikä saisi antaa asiakkaan vihapuheen päästä ihon alle. Soisalon sekä Isotaluksen ja Saarelan mukaan työntekijän omalla toiminnalla on vaikutusta väkivallan ehkäisyssä. (Isotalus & Saarela 2011, 15; Soisalo 2011, 80.)

Loukkaantuminen oli ammattilaisten mielestä normaalia ja oikeutettua, mutta sen puiminen pitäisi ulkoistaa asiakastilanteesta ja käydä keskustelu muualla. Haastateltavat halusivat kuitenkin muistuttaa, etteivät sosiaalityöntekijät ole yli-ihmisiä eivätkä näin välty mielihahan ja negatiivisten tunteiden kokemiselta.

*H3: Jälkikäteen ihan mielenkiintonen kokemus ja olla mukana tällasessa, kun ei tässä tapahtunu virkavirhettä, ku ei tullu mitään syytöstä et olis tehny jotain väärin. Parhaani tein siinä ja niinku piti, että kyllä siitä paljon oppi, vaikka siinä kohtaan tuntuki pahalta. Kyllä se tulee mielen, kun tulee jotain vastaavaa tai jotain asiakkaan kanssa on kismaa, on se tärkeää muistaa, että siinä oltiin vaikeessa tilanteessa ja mitä jos tonne tulis taas joku vastaava ja sitä miettii voiko sitä estää. Yrittäisin asiakkaan kanssa hyvissä keskusteluyhteyksissä.*

Reflektio on yksi kokemuksellisen oppimisen peruspilarista ja kaksi työntekijää nosti kriiseistä oppimisen keskusteluun. Myöhemmin asiaa arvioidessaan oli kokemus heistä myös opettavainen ja heidän mielestään olisi tärkeää, että asiasta oppisi koko työyhteisö. Oppiminen ei kuitenkaan ole mahdollista, jos kriisiä ei ole ensin käsitelty.

### 6.4.3 Turvaverkon merkitys

Viimeinen kaikkia työntekijöitä yhdistävä teema oli kohuista selviytymiseen liittyvät kertomukset, joissa tukea oli saatu esimieheltä, työyhteisöltä, asiakkailta ja omalta perheeltä. Ilman tukea ja ymmärrystä ei kohuista olisi työntekijöiden mielestä selvinnyt.

#### *Esimieheltä saatu tuki*

Erkki Ellosen (1999, 25) mukaan olisi suositeltavaa, että konflikteissa mukana olleet pitäisivät välittömästi tilanteen lauettua esimiehen johdolla rauhoittumis- ja selvittelypalaverin. Esimies voi tällöin samalla kertoa tilanteen muista järjestelyistä, kuten tilapäisestä siirtymisestä muihin tehtäviin ja ohjata tarvittaessa työterveyshuoltoon. Jatkotoimet riippuvat tapahtumasta ja työpaikalla sovituista menettelytavoista. Esimerkki tällaisesta tilanteen hoidosta oli joillekin työntekijöille järjestetty kriisityönohjaus.

Esimiehen rooli ja vastuu lastensuojelun liittyvien kohujen hallinnassa oli kaikkien haastateltavien ja kirjoittajien mielestä ilmeinen, eikä sitä voitu kiistää. ”*Meillä esimiehet otti tosi ison roolin ja osoitteisiin tuli turvakielto. Ne oli sellasia rauhoittavia tekijöitä*” (H2). Vaikka esimiehen rooli nähtiin keskeisenä, jäi esimiehen tuesta käytävä keskustelu vähäiseksi, eikä esimieheltä saatua tukea juurikaan täsmennetty. Saatu tuki ohitettiin lähinnä toteamuksella, että esimies teki tarvittavat toimenpiteet. On kuitenkin huomattava, ettei teemahaastattelurungossakaan esimiehen rooliin kiinnitetty erityistä huomiota, joten sen suurempia yleistyksiä tästä huomiosta ei voida tehdä.

Useat työntekijät olivat saaneet esimiehiltään samankaltaisen neuvon sosiaaliseen mediaan liittyviin keskusteluihin, jossa työntekijöitä kehoitettiin jättämään keskustelut omaan arvoonsa ja niiden lukemista neuvottiin välttämään. ”*Me saatiin ohjeistus, että ei seurata sitä, että sitä seurataan työnantajan puolesta, enhän mä pystynyt olemaan sitä lukematta, ku mä tiesin, että kaikki muut lukee*” (H2). Pääsääntöisesti neuvoa pidettiin huonona ja asian vähättelynä, vaikka työntekijät ymmärsivät esimiehen tarkoittavan neuvolla hyvää. Varsinkin työntekijät, joilla oli sosiaalisen median käyttäjän ikäisiä lapsia ja nuoria, oli vaikea pysyä keskusteluista ulkopuolella. Työntekijät halusivat olla tietoisia siellä olevista asioista, jotta omia lapsiaan pystyttiin paremmin suojelemaan. Monet työntekijät kertoivat käyttävänsä sosiaalista mediaa työssään. Keskusteluista itsensä ulkopuolella

pitäminen nähtiin olevan vanhanaikaista ajattelua, koska sosiaalisen median ajateltiin olevan nykypäivää ja kuuluvan jo osaksi lastensuojelun sosiaalityötä. Useammille työntekijöille esimiehet olivat kertoneet, että keskustelua seurataan työnantajan puolesta. Tämä ei kuitenkaan haastatteluista selvinnyt, mitä asialla tarkoitettiin. Seurasiko esimies keskustelua vai oliko asiaan otettu ulkopuolista apua, ei tullut keskusteluista esille.

Monet työntekijät kertoivat jääneensä alussa hyvin yksin asian kanssa. Osalla työntekijöistä oli kokemuksia, jossa johto piti sosiaalista mediaa työhön kuulumattomana asiana, jonka organisaatio saattoi jättää huomioimatta. Kohujen lisääntyessä oli kokemus sosiaalisesta mediasta auttanut organisaatiota suhtautumaan kohuihin paremmin ja organisaatioissa oli sen myötä lisätty turvallisuuskoulutuksia. Työntekijää ei myöskään jätetty asian kanssa enää niin helposti yksin. Toisissa organisaatioissa oli pohdittu työntekijöiden sosiaaliseen mediaan liittyvän oikeusturvan parantamiseksi myös lakimiehen tukea. Koulutuksia sosiaalisen median kohtaamisesta pyydettiin, ja toimivien käytänteiden yhteistä jakamista. Sosiaalinen media on kuitenkin edelleen organisaatioille hyvin vieras toimintaympäristö, eikä organisaatioiden sisälläkään ole vielä yhtenäisiä käytäntöjä. ”Tää on niin uusi juttu, että tästä tarttis kyllä jotain koulutustaki varmaan saada. Ollaan uuden asian edessä, eikä tiedetä miten reagoida” (H4a). Ohjeistuksen tekemiseen monet työntekijät olivat halukkaita osallistumaan omilla kokemuksillaan.

Päivi Rauramon (2014) mielestä olisi myös tärkeää, että työpaikoilla kartoitettaisiin sosiaalisen median mahdollisia kuormitustekijöitä ja uhkia osana työpaikan riskien, vaarojen ja kuormitustekijöiden arviointia sekä otettaisiin sosiaalinen media huomioon työyhteisön suunnitelmissa, ohjeistuksissa ja koulutuksissa.

*H4b: Meille on ilmotettu, kun me ollaan pyydetty tällasta yleistä ohjeistusta, miten toimia näissä tilanteissa, niin meille on sanottu, että johdossa on sellasta pohdittu, että sitä on vaikea tehdä ja se kestää ja se on varmaa kestänyt sellasen pari vuotta, se on ilmeisesti todella vaikeata.*

Yksikään työntekijä ei tiennyt, mitkä työpaikan linjaukset sosiaalisesta mediasta olivat. Useampi työntekijä oli pyytänyt esimiehiltään jo vuosia sitten sellaisen ohjeistuksen tekemistä. Yleistä ohjeistusta sosiaaliseen mediaan pyydettiin joko esimiehiltä tai valtakunnan tasolta. Ohjeistuksen nähtiin helpottavan asian käsittelyä työpaikoilla, kun esimiehet ja työntekijät tietäisivät, kuka tekee mitään ja miten asian kanssa menetellään. Ohjeistukseen haluttiin sisältyvän myös työntekijän



suojeluun liittyvät näkökulmat. Ohjeistusta kaivattiin, vaikka sosiaalisen median kautta sosiaalityöntekijöitä ja lastensuojelun sosiaalityötä kritisoivia asiakkaita vastaan puuttuminen nähtiin vaikeana ja suojamekanismit sitä vastaan olivat monen mielestä olemattomat. Työpaikoilla tulisi olla yhteisesti laaditut linjaukset sosiaalisen median käytöstä ja toimintaohjeet sosiaalisessa mediassa tapahtuvaan työntekijöitä loukkaavaan kirjoitteluun. Ne loisivat turvallisuuden ja yhteisöllisyyden tunnetta koko työyhteisön kesken.

*H2: Se on kyllä tärkeää, että on valmiit rakenteet, miten tähän puututaan, ettei se tuu kriisiksi koko työyhteisölle, et olisi työturvallisuus seikat mieltetty, tän somenki osalta.*

Väkivaltatilanteiden vaikutukset eivät kriisien ohella rajoitu vain yksilöön, vaan näkyvät usein työyhteisöissä laajemminkin. Useampi haastateltava puhui, kuinka kohut koskettavat koko työyhteisöä, eikä kukaan työyhteisössä tiennyt, miten asiaan olisi pitänyt reagoida. Yhden työntekijän mielestä muut kollegat saattoivat sääliä työntekijää, eikä kukaan halunnut mukaan hankalaan asiakastapaukseen. Ellonen varoittaa, että mikäli jälkihoidosta ei huolehdi, voi tapahtuma muodostua traumaattiseksi ja johtaa turvallisuudentunteen menetykseen ja aiheettomiin pelkoihin.

Sosiaalisessa mediassa tapahtuvan uhkailun ja henkisen väkivallan kokemukset pitäisi ottaa työpaikoilla vakavasti ja huomioida niiden vaikutukset koko työyhteisöön. Sairauslomien lisääntyminen, työmotivaation ja työyhteisön ilmapiirin huonontuminen ovat asioita, joihin esimiehen kuuluu reagoida. Sosiaalinen media on tunnustettava yhdeksi työntekijöitä kuormittavaksi tekijäksi siinä missä suuret asiakasmäärätkin. Esimiehen tehtävä on suojella työntekijöitä työhön liittyvissä uhkatilanteissa. Koskinen ja Tammilehto (2006, 140) muistuttavat työntekijän yleisestä velvollisuudesta taata työntekijöille turvallinen ja terveellinen työympäristö. Tämä velvollisuus on kirjattu sekä vuoden 2003 alusta voimaantulleeseen työturvallisuuslakiin että työsopimuslakiin. Näiden lakien perusteella työntekijöiden pitäisi varmistaa väkivaltatilanteiden estäminen ennakolta.

Työntekijöiltä kysyttäessä, pitäisikö sosiaalityöntekijöitä herjaavat kirjoitukset sosiaalisessa mediassa nähdä myös työsuojelullisena asiana olivat kaikkien vastaukset yksiselitteisen myönteisiä. Ilmiötä verrattiin fyysisen väkivaltaan ja sen uhkaan.

*H1: Kyllä, ihan samalla tavalla ku fyysinen väkivalta tai sen uhka esimerkiksi. Jotenkin se, että minä oon tästä asiasta puhunu, niin se että pitäisi olla se marssijärjestys että millä mennään ja kuka tukee ja mitä tukee ja miten suojataan myös sitä työntekijää. Sen minä voin*

*sanoa, että suojausmekanismit tota sosiaalista mediaa vastaan on ihan olemattomat, että julkinen puoli menee marssijärjestyksen mukaisesti, kun taas sosiaalisessa mediassa ihmiset voivat toimia aivan vastoin kaikkea mitään sääntöjä. Se tulee olemaan aina hirvittävän epätasanen peli.*

Rauramon (2014) mielestä sosiaalinen media ja sen tuomat haasteet työhön ovat niin uusia asioita, ettei ole yksiselitteistä, millaisia työsuojelun ja –turvallisuuden rakenteita tarvitaan. Rauramokin kuitenkin näkee tärkeänä, että työpaikoilla olisi henkistä väkivaltaa ja sen uhkaa varten riittävät tukitoimet ja ennalta sovitut toimintaohjeet. Tällaisia tukitoimia olisivat oikeusapu, työajan käyttö tutkintaprosessin vaatimissa tilanteissa sekä työterveyshuollon kautta saatavat palvelut. Väkivaltaan pitäisi hänen mielestään suhtautua vakavasti ja huomioda se tosiasia että, mitä enemmän on uhkailua, häirintää ja epäasiallista käyttäytymistä sitä todennäköisempää on myös fyysinen väkivalta.

Epäasialliset ja uhkaavat tilanteet täytyisi käydä läpi työpaikoilla ja pohtia, miten niitä voitaisiin välttää ja miten organisaation suhtautumisesta uhkaavaan ja loukkaavaan käytökseen kerrotaan myös asiakkaille. Asiakkaiden olisi hyvä tietää, etteivät he voi ilman seuraamuksia uhkailla työntekijää. Työyhteisön pitäisi ottaa vahva yhteinen rintama nettihäirintää vastaan ilmoittamalla esimerkiksi eri sosiaalisen median foorumeilla tai verkkosivuillaan, ettei työntekijöihin kohdistuvaa uhkaavaa, häiritsevää tai asiattontaa käyttäytymistä hyväksytä ja asiattomuuksiin puututaan. Näin on toiminut muun muassa valtiovarainministeriö. Vaikka lainsäädäntö ja työsuojelu- ja turvallisuusohjeet eivät kaikilta osin vielä ota huomioon sosiaalista mediaa työsuojelun näkökulmasta, ovat olemassa olevat sovellettavat ohjeet ja lainsäädäntö kuitenkin turvana. Nettihäirintään pitäisi soveltaa samoja ohjelmia, mitä on käytössä laadunhallinnassa ja henkisissä ja uhkaavissa tilanteissa. Ilmoitukset tulisi käydä esimiehen kanssa läpi, joka tarvittaessa veisi tilanteet organisaatioissa eteenpäin tiedoksi, jolloin käytäntöjä voitaisiin muuttaa koko organisaation sisällä.

*Työyhteisöltä saatu tuki*

*”Tän jutun yhteydessä tosi hyvät työkaverit autto, siitä oli tosi iso apu, et sai jutella ja keskustella. Se oli sellanen iso juttu, millä tästä selvis” (H2).* Kun sosiaalisessa mediassa käydään taistoa lastensuojelua vastaan ja yksittäinen sosiaalityöntekijä joutuu vihapuheen kohteeksi, on työkaverista suuri apu. Jokainen haastateltava korosti kollegoiden merkittävää auttajan roolia tilanteessa. Kollegat ymmärtävät tilanteen ilman, että lastensuojelun toimintaa tarvitsee selittää ja useimmiten kohujen kohteena on useampi työntekijä kerrallaan, jolloin vertaistukea on myös saatavilla.

*E: Mitä vinkkejä sä antasit sellasille, joka saattaa sellasta kokea?*

*H3: [...] se et kerro, että tää tuntuu tosi pahalta ja mä tarviin tähän apua ja tukea, eikä vaan ajattele että kyllä mä varmaan pärjään, ettei jää yksin ja se ettei jätetä yksin, että työkaveritkin seuraa ja katsoo, että jos näyttää että toinen vetäytyy ihan täysin ja että siihen kaikki puuttuis. Työkaverit on tosi tärkeitä ja että ne pitää huolta ja katsoo vähä perään. Jos näyttää siltä, että työkaverin käytös kovasti muuttuu että ollaan hereillä koko työyhteisössä.*

Työntekijät pitivät tärkeänä, että koko työyhteisö huolehtisi kohuun joutuneen työntekijän voinnista seuraamalla hänen käytöstään ja tarvittaessa ilmoittaisivat esimiehelle, jos olisi aihetta huoleen. Haastateltavat toivat kuitenkin keskusteluissa esiin myös vertaistuen antamisen raskauden, jolloin kriisityönohjaus nähtiin parempana vaihtoehtona. Haastattelijoiden mielestä omat voimavarat eivät välttämättä aina riittä enää huolehtimaan työparin jaksamisesta. Isotalus ja Saarela (2001, 38) korostavat myös työyhteisön merkitystä kriisistä selviytymisessä. Työtovereiden ja esimiehen antamalla henkisellä tuella on suuri vaikutus. Lisäksi silloin kun vaara on kohdistunut koko työyhteisöön, on tärkeää, että asiasta puhutaan yhdessä. Tämä vahvistaa ryhmän yhteishenkeä ja lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Työyhteisön jäsenille olisi hyvä antaa tietoa kriisin eri vaiheista sekä psyykkisistä jälkireaktioista korostaen sitä, että eri ihmisten reaktiot voivat vaihdella huomattavasti (ks. 2.4). Asia tulisi käydä läpi työntekijän omilla ehdoilla ja välttää työntekijän syyllistämistä, jollaista voivat esimerkiksi olla huomautukset kohuun johtaneen syyn hakemisesta yksittäisen työntekijän persoonaan liittyvistä puolista. Tapahtumasta puhumista ei saisi välttää eikä tapahtumaa saisi vähätellä ”kyllä se siitä” – asenteella, jollaisesta valitettavasti suurimmalla osalla ammattilaisista oli kokemusta.

Toisaalta on myöskin pyrittävä välttämään ylihuolehtimista. Isotalus ja Saarela (2001) uskovat, että työyhteisön lisäksi itsehoito auttaa väkivallan uhriksi joutuneita. He kehottavat tilanteessa olleita puhumaan tapahtuneesta mahdollisimman paljon, sillä puhuminen auttaa hallitsemaan tapahtunutta ja sen aiheuttamia ahdistavia muistoja. He muistuttavat, että olisi tärkeää pyrkiä pitämään kiinni päivittäisistä tavoista ja tehtävistä, joihin kuuluu myös työhön palaaminen. Isotalus ja Saarela kehottavat väkivallan uhriksi joutuneita kohtaamaan pelkoa aiheuttavia asioita. Jatkuva ahdistusta herättävien asioiden välttely voi johtaa eristäytymiseen. Honkalan pro gradu – tutkimuksen mukaan turvallisempi olo oli niillä työntekijöillä, jotka olivat päättäneet jatkaa asiakassuhdetta uhkailijan kanssa (Honkala 2006, 3). Tässä tutkimuksessa työntekijät kokivat asiakassuhteen uhkailijan kanssa hyvin raskaaksi ja toivottamaksi. Työntekijät tiesivät, ettei tilanne tule muuttumaan asiakkaan kanssa, jolloin uhkailut jatkuivat toistaiseksi. Toisilla työntekijöistä asiakkuus oli joko loppunut tai siirtynyt

avohuollosta sijaishuoltoon, jota organisaatiossa teki eri työntekijä. Silti työntekijät tiesivät asiakkaan jatkaneen hankalaa käyttäytymistä uuden työntekijän kanssa.

### *Asiakkailta saatu tuki ja työn ulkopuolinen elämä*

Uhkailujen koskiessa koko perhettä, olivat monet työntekijät keskustelleet työstään kotona ja pohtineet hetkellisesti työn tekemisen kannattavuutta. Perheen tuki nähtiin erittäin merkittävänä tukena kriisin aikana, jolloin perheen avulla työntekijät pystyivät säilyttämään mahdollisemman kokonaisvaltaisen kuvan itsestään. Perhe tarvittaessa muistutti työntekijöitä heidän muista ominaisuuksistaan ja auttoivat työntekijöitä olemaan uskomatta, mitä heistä kirjoitettiin. Oman identiteetin horjuminen koettiin riskiksi: *”Tommosessa on kuitenkin se riski, että lähtee ite värjäämään sitä omaa kuvaa tollasen shokeerauksen perusteella ” (H1),* vaikka yksikään työntekijä ei kertonut kyseenalaistaneensa itseään kriisin aikana.

*H1: Mä en oo missään vaiheessa alkanu uskomaan, että mä olisin sellanen paskapää, tai semmonen tosi byrokraattinen julma julmuri, jota se video sai jotkut ihmiset ajattelemaan. Mä en oo menettäny sellasta omaa kuvaa, kuka mä oon sosiaalityöntekijänä tai lastensuojelun sosiaalityöntekijänä.*

Sosiaalisen median kohut eivät saa pelkästään negatiivisia ilmiöitä aikaan, vaan haastateltavat mainitsivat haukkumisien aiheuttaman vastareaktion, jossa ihmisille syntyi tarve kehua ja tukea mylläkässä ollutta työntekijää. Tukea työntekijät saivat kollegoilta, perheeltä ja ystäviltä, mutta myös asiakkailta. Erityisesti asiakkailta saatu palaute tuntui haastateltavien mielestä korvaamattomalta ja se auttoi muistamaan itsestään niitä positiivisia ja hyviä puolia, joita vihapuhe ei sisällä. Tämän kaltaiset aidot ja puolueettomat palautteet jäivät työntekijöiden mieliin ja auttoivat jaksamaan silloin, kun oma toiminta oli suuren arvostelun kohteena. Asiakkailta saatu palaute mainitaan tutkimuksissa keskeisenä työtyytyväisyyttä lisäävänä tekijänä (Meltti & Kara 2009, 27).

*H1: Mä sanosin niin, että jos mä oon joutunu tosi paskaan, niin mä oon myös saanu tosi paljon. Muistan yhden kerran, ku mä olin uimahallilla uimassa niin, siellä tuli yks nainen, joka sano, että kuule sinä oot se sosiaalityöntekijä, joka pelasti hänen tai muutti hänen ja hänen perheen elämää ja sinä olet se joka usko häntä ja saako hän halata sua. Me oltiin alasti siellä. Sen lisäksi tuli vanhoilta asiakkailta tekstiviestejä, tosi aitoa palautetta.*

Työn ulkopuolinen elämä on nähty työssä jaksamisen suhteen tärkeänä. Työn ulkopuolinen elämä oli haastatteluissa myös yksi kriisistä toipumista tukeva tekijä. Omien tukijoukkojen lisäksi liikunnan koettiin oleva terveellinen tapa purkaa työstä aiheutuvia paineita. Monet työntekijät kuvasivat itseään vahvoiksi, joihin vihapuheella ei ollut vaikutusta. He halusivat jatkaa normaalia elämää ja tehdä työnsä edelleen hyvin.

## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen päätarkoituksena oli kerätä lastensuojelun ammattilaisten kertomuksia erilaisista sosiaalisessa mediassa käydyistä lastensuojeluun liittyneistä kohuista. Tutkimuksen esioletukset olivat, että asiakkaiden hakema oikeus sosiaalisen median kautta, vaikeuttaa lastensuojelun ammattilaisten päätöksentekoa ja että kuuhunta ja vihapuhe yksittäistä työntekijää kohtaan saattavat lisätä työntekijän ajatuksia jättää lastensuojelun työalue. Näiden ajatusten pohjalta muodostuivat tutkimuksen tarkemmat tutkimuskysymykset. Ensimmäinen tutkimuskysymys käsitteli sitä, mitä työntekijät kertovat ja miten he yrittävät ymmärtää lastensuojeluun liittyviä sosiaalisen median kohuja. Toisen tutkimuskysymyksen tehtävänä oli selvittää, minkälaisia uusia haasteita sosiaalisen median kohut olivat tuottaneet lastensuojelun työhön ja miten niistä oli selvitty.

Tärkeimmät tutkimustulokseni ovat tiivistetysti seuraavat: Ensinnäkin, sosiaalinen media oli työntekijöiden mielestä tullut jäädäkseen ja sen suosioon asiakkaiden keskuudessa oli löydettävissä moninaisia syitä. Toiseksi, työntekijät kokivat sosiaalisen median vaikeuttavan ja haastavan lastensuojelun perustehtävän tekemistä. Kolmanneksi, sosiaalinen media lisäsi merkittävästi lasten ennakkoluuloja ja pelkoja. Neljäs tärkeä tulos oli työntekijöiden kohtaamat auttamisen riskit, joita sosiaalinen media aiheuttaa työntekijöille. Viidenneksi, työntekijät tarvitsivat tukea kohuista selviytymiseen, ja organisaatioiden pitäisi luoda valmiit toimintaperiaatteet ja käytännöt niiden estämiseen ja läpikäymiseen.

Ensimmäinen teema antoi vastauksen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, jossa pohdittiin, mitä työntekijät kertoivat sosiaalisen median kohuista ja miten niitä yritettiin ymmärtää. Sosiaalinen media koettiin uutena ilmiönä, joka on tullut jäädäkseen osaksi lastensuojelua. Sosiaalisessa mediassa käyttäytyminen oli yhteneväinen muiden tutkimustulosten kanssa. Siellä esiintyvän arvostelun nähtiin muuttuneen yleisemmästä arvostelusta yhä henkilökeskeisemmäksi (ks. Pöytäri ym. 2013, 35–36; Reunanen & Harju 2012, 91), jolloin yksittäistä työntekijää arvosteltiin ja uhkailtiin. Ennen sosiaalista mediaakin asiakkaat olivat pyrkineet vaikuttamaan asioihin ja olivat hakeneet oikeutta eri reittejä pitkin. Työntekijöiden kokemukset sosiaalisesta mediasta olivat yhdenmukaisia Scoblen (2007) mainitsemien sosiaalisen median ominaispiirteiden kanssa. Sosiaalisen median luonteen vuoksi työntekijät kokivat vaikuttamisen keinojen siirtyneen huomattavasti nopeammille areenoille, joita kukaan ei hallitse. Sosiaalisen median avulla asiakkaat pyrkivät lisäämään lastensuojeluun

liittyvää ääriajattelua ja siellä mustamaalattiin työntekijää ja lastensuojelua monin tavoin. Näiden lisäksi sosiaalisen median suosioon asiakkaiden keskuudessa liitettiin oikeuden hakeminen, epäkohtien paljastaminen ja vertaistuen etsiminen. Syy sosiaalisen median suosioon katsottiin olevan myös asiakkaiden moninaisten tarpeiden tyydyttäminen, joita olivat muun muassa julkisuuden mahdollistamat suosio ja huomio.

Toinen ja kolmas teema vastasivat toiseen tutkimuskysymykseen, jossa pohdittiin minkälaisia uusia haasteita sosiaalinen media ja siellä esiintyvät lastensuojeluun liittyvät kohut olivat tuoneet lastensuojelun ammattilaisille. Työntekijöiden mielestä sosiaalinen media vaikeuttaa asiakkaita arvostavaa kohtaamista, joka mainitaan yhtenä eettisen lastensuojelutyön peruspilarina (Laitinen & Kemppainen 2010, 138). Sosiaalinen media lisäsi vanhempien, mutta merkittävästi myös lasten ennakkoluuloja ja pelkoja lastensuojelusta. Työntekijät käyttivät paljon työaikaasi asiakkaiden pelkojen ja ennakkoluulojen hälventämiseen. Särkelän (2001, 34) mainitsema asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen muodostaminen oli kohujen vuoksi entistä haastavampaa. Mediakohujen perusteella tehdyt mielikuvat lastensuojelun toiminnasta estivät toisinaan asiakkaita luottamasta työntekijäänsä, jolloin asiakkaat saattoivat käyttäytyä normaalia varauksellisemmin ja salasivat asioitaan sosiaalityöntekijältä. Tämä myös lisäsi asiakkaiden oikeudellista käyttäytymistä, jonka vaikutukset koetaan asiakassuhteille usein haitallisiksi ja työntekijää kuormittaviksi (Korpinen & Tähkä 2005, 19). Sosiaalinen media on työntekijöiden mielestä asiakkaiden uusi kohtaamispaikka, jossa asiakkaat verkostoituvat uudella tavalla. Pohjolan ym. (2010, 10–12) mainitsemat teknologian mahdollisuudet vallankäytön ja vahingoittavan vuorovaikutuksen muodoista näkyivät asiakkaiden huonon käyttäytymisen lisääntymisenä sosiaalisessa mediassa esiintyvän ääriajattelun yleistymisen myötä. Auttamisen vaikeuden ohella perustyötä hankaloittivat asiakkaiden lisääntynyt tarkoituksenmukainen kiusanteko, jonka voidaan katsoa estävän positiiviseen tukemiseen tähtäävää työtä (Renvall 1955, 163).

Kynnys avun hakemiseen koettiin nousseen sosiaalisen median kohujen myötä, mikä lisäsi perheiden tilanteiden kriisiytymistä yhä useammin. Tämä voi osittain selittää kiireellisten sijoitusten suurta kasvua (Sosiaaliturva 2013). Avun hakemisen viivästyminen haastaa lasten suojelun prosessin (Kuvio 1.) eri tasoja ja lisää Bardyn (2013, 33, 73) mainitsemien peruspalveluiden toimintavaikeuksia. Mitä enemmän peruspalveluilla on toimintavaikeuksia, sitä enemmän on lastensuojelun tarvetta, millä on taas yhtymäkohtia lastensuojelun asiakkuuksien kasvuun

(Sosiaaliturva 2013). Sosiaalinen media tuottaa myös uusia ilmiöitä, joihin työntekijät tulevat törmäämään. Työntekijöiden on oltava valmiita kohtaamaan ja puuttumaan myös niihin.

Ensioletus päätöksenteon muuttumisesta sosiaalisen median kohujen painostuksesta osoittautui vääräksi, vaikka se yhdeksi syyksi kohujen taustalla nähtiinkin. Työntekijöihin kohdistuva vihapuhe horjutti työntekijöiden tekemiä päätöksiä oletettua vähemmän, mutta lasten sijaishuoltopaikkaan kohdistettu vihapuhe sen sijaan vaikutti jo tehtyyn päätökseen ja toi siten uusia haasteita lapsen edun toteutumiselle (ks. Hämäläinen 2011, 47). Yleisemmin asiakkaiden huono käyttäytyminen sosiaalisessa mediassa päinvastoin jopa vahvisti työntekijöiden kokemuksia päätösten oikeellisuudesta jälkikäteen mietittynä. Lastensuojelun toimenpiteet, joista oli syntynyt sosiaalisen median kohuja, olivat työntekijöiden mielestä niin selviä, etteivät päätökset horjuneet kohun myötä. Silti työntekijöiden kokemukset lastensuojelun päätöksenteosta sisälsivät Pösön mainitsemää (2012, 76–77) moraalista järkeilyä eri ratkaisuvaihtojen välillä, ja työntekijät olivat pohtineet erilaisia eettisiä haasteita lastensuojelun prosesseissa (Laitinen & Väyrynen 2011, 171). Vihapuheen nähtiin tuovan moraalisia dilemmoja työntekijöiden päätöksentekoprosessiin. Työntekijöiden mielestä on olemassa riski, että päätökset jätetään tekemättä, koska asiakkaan tiedetään olevan hankala ja uhkailevan työntekijän lisäksi hänen lapsiaan. Auttamisen riskit voivat olla esteinä lapsen edun toteutumiselle, kun työntekijä pelkää päätöksensä seurauksia. Pelon vaikutus riskitekijöitä arvioitaessa on yhteneväinen Stanfordin (2010) näkemyksen kanssa, jonka mukaan väkivallan kohtaaminen työssä lisää moraalisia pohdintoja päätöksentekoon. Yleisesti ottaen kohujen jälkeen työntekijät olivat herkempiä ja kiinnittivät työntekemisen tapaansa aikaisempaa enemmän huomiota. Kirjauskäytännöissä ja asiakkaan kohtaamisessa oli nähtävissä varovaisuutta ja aiempaa huolellisempaa valmistautumista. Työn tekeminen tulevaisuudessa niin, ettei joutuisi sosiaaliseen mediaan uudelleen, oli askarruttanut monien mieltä.

Työntekijöiden pohdinnat sosiaalisen median kohujen haasteista herättivät kaksi näkökulmaa, joista toinen piti sisällään edellä käsiteltyjä työhön liittyviä haasteita ja toinen työntekijöiden kokemia työhyvinvoinnin ja työsuojeluun liittyviä haasteita. Huonosti hoidettu lastensuojelutyö ja suoranaiset virheet koettiin osaksi lastensuojelussa tapahtuvaa sosiaalityötä, eikä kohujen nähty syntyvän aina ilman syytä. Lastensuojelun sosiaalityöhön nähtiin kuuluvan asiakkaiden suuttuminen ja erimielisyydet asioista, joita lastensuojelun yhteiskunnallisen puuttumisen valta ja asiakkaiden arkaluontoiset asiat aiheuttavat vääjäämättä (Peltonen 2004, 330; Hurtig 2003, 11; Hämäläinen 2011,



47). Työntekijöiden mielestä on kuitenkin olemassa raja työhön kuuluvalle negatiiviselle palautteelle ja asiakkaiden ymmärrettäville vihaisille tunteille tai sen ylittävälle rangaistavalle vihapuheelle. Toisinaan asiakkaiden vihaiset puheet täyttivät rangaistavan vihapuheen määritelmät, jollaisen ei voida enää katsoa kuuluvan osaksi lastensuojelun sosiaalityötä.

Kolmas teema käsitteli lastensuojelun työntekijöiden kertomuksia sosiaalisen median kohuihin joutumisesta ja niihin liitetystä tunnetiloista. Tapahtumien muisteleminen jälkikäteen herätti työntekijöissä vihaa, surua, pettymystä, kiukkua, raivoa, pelkoa, epätoivoa, avuttomuutta, epävarmuutta ja väsymystä. Internetin ja siten myös sosiaalisen median vapaan luonteen ja sen julkisen tilan (Aula ym. 2006) monet työntekijät kokivat epäoikeudenmukaiseksi ja siellä käyttäytyminen koettiin arvaamattomaksi ja hallitsemattomaksi (ks. Scoble 2007).

Pöyhkäri ym. (2013, 54) mainitsee, että ihmisellä on oikeus pitää henkilökohtaiset asiansa poissa julkisuudesta, mutta sananvapauden väärinkäyttö liittyy juuri tämän oikeuden kanssa tasapainotteluun. Sosiaalisen median myötä sosiaalityöntekijät olivat joutuneet osallisiksi sellaista julkisuutta, jota eivät olisi halunneet. Mielipaha ja vihantunteet olivat yleisempiä silloin, kun keskusteluissa kerrottiin kunnianloukkauksen rajan ylittäneistä kokemuksista ja kun ammatillinen mustamaalaaminen aiheutti työhön uudenlaisia haasteita erityisesti asiakkaiden pelkojen ja ennakkoluulojen vahvistajana. Epäasiallinen kohtelu sosiaalisessa mediassa nähtiin satuttavan ja koskettavan kokenuttakin työntekijää, mutta mielensä pahoittamista työntekijät eivät näyttäneet asiakastapaamisissa. Forsman (2011, 40–41) huomauttaa, että työntekijöiden pyrkimys vihaisten tunteiden tukahduttamiseen ei välttämättä ole hyväksi työssä jaksamiselle, vaikka provosoivissa tilanteissa työntekijöiden pitäisi pysyä rauhallisena (Isotalus & Saarela 2011, 15; Soisalo 2011, 80).

Sosiaalisen median vihapuhe ei kohdistunut aina vain työntekijöihin, vaan siellä uhkailtiin myös työntekijöiden omia lapsia, joista tehtiin myös perättömiä lastensuojeluilmoituksia. Uhkailut herättivät surua ja pelkoa omien lasten puolesta. Pelkoon liittyivät myös työntekijöiden perusturvallisuuden hetkelliset menetykset ja turvallisuuskäyttäytymisen lisääntyminen uhkailujen ja kohujen jälkeenkin. Suojelemisen tunteet liittyivät omiin lapsiin ja työntekijöiden iäkkäisiin vanhempiin, joita haluttiin oman ammatinvalinnan varjopuolilta suojella. Epäoikeudenmukaisuuden ja epätoivon kokemukset olivat yleisiä, kun työntekijät olivat yrittäneet saada oikeutta itselleen sosiaalisessa mediassa esitettyjä syytöksiä vastaan ja oman nimen poistamiseen ammatin ääriajattelun

lietsomiseen liittyvistä yhteyksistä. Useimmat olivat tehneet rikosilmoituksia uhkailuista ja kysyneet lakimiehiltä neuvoa vaikeisiin tilanteisiin. Kokemusta oli myös syyttäjän syyttämättäjäyttämispäätöksestä, koska tosiasiallisen haitan toteennäyttäminen koettiin hankalaksi.

Toinen tutkimukseen liittynyt ensioletus koski kohujen ja vihapuheen vaikutusta lastensuojelun työntekijöiden ajatuksiin jättää lastensuojelun työalue. Tämä osoittautui oletettua harvinaisemmaksi. Kokemus tulla vihatuksi sosiaalisessa mediassa ammattinsa takia tuntui monista inhottavalta ja ikävältä. Sosiaalityöntekijät hakeutuvat alalle halusta auttaa ihmisiä (Raunio 2010), jonka vuoksi asiakkaiden viha, kiukku ja raivo saattoivat tuntua työntekijöistä entistä kohtuuttomammalta. Tämän lisäksi monet työntekijät kertoivat pohtivansa työtään ja asiakkaina olevia lapsia myös vapaa-ajallaan, eikä huoli heistä aina jäänyt työpaikalle. Oma työ haluttiin hoitaa hyvin ja työstä oltiin useimmiten ylpeitä. Työntekijät mainitsivat lastensuojelutyön jatkamisen syinä samankaltaisia asioita kuin Forsmanin (2011) tutkimuksessa, jossa työntekijät halusivat auttaa ja heillä oli voimakkaita tunteita asiakkaina olevia lapsia kohtaan. Yksikään työntekijä ei kertonut kuin hetkellisesti pohtineensa työalueen jättämistä, mutta sellaisen riskin ajateltiin kohuissa ja vihapuheessa kuitenkin olevan (ks. Hutri 2001). Luonteeltaan herkempien ja uusien työntekijöiden nähtiin kuuluvan riskiryhmään (Anderson 2000, 840–841). He voisivat sosiaalisen median vihapuheen vuoksi menettää työkykynsä pitkäksi aikaa. Hutrin (2001) ammatillisen kriisin kokemusten sijaan työntekijöiden kokemukset muistuttivat enemmän työuupumukseen ja stressiin liitettyjä työnkuormitustekijöitä. Myös Wiezmann-Helenius (1997) toteaa toistuvan altistumisen sekä fyysiselle että henkiselle väkivallalle lisäävän työntekijöiden stressiä ja painetta jaksaa työssään.

Weizmann-Helenius (1977) toteaa myös työntekijöiden reagoivan kriisitilanteisiin hyvin eri tavoin (ks. Meltti & Kara 2009). Viimeinen teema vastasi tutkimuskysymykseen, miten sosiaalisen median kohuista ja kriiseistä oli selviytytty. Työntekijät olivat kohuista huolimatta jatkaneet lastensuojelun työalueella ja olivat siten selvinneet kohuista. Työntekijöillä oli kokemusta sosiaalisen median kohujen vähättelystä, ja organisaatioissa oli tietämättömyyttä ja kokemattomuutta reagoida siellä esiintyviin asioihin. Kohujen kestäessä oletettua kauemmin ja työntekijöiden työkuoron heikennyttyä oli työntekijöille toisinaan järjestetty esimiehen kautta kriisityönohjausta. Työnohjauksella oli merkitystä kriisistä ja kohusta selviytymisessä (ks. Soisalo 2011, 178–179). Vertaistuki, tunteiden sanottaminen ja kohusta puhuminen auttoivat työnohjauksessa työntekijöitä jatkamaan omaa elämäänsä ja jättämään kriisin taakseen. Tämän lisäksi esimiehen tuki ja rooli kohujen hoitamisessa

nähtiin keskeisenä kohujen jälkipuintiin liitetyissä kertomuksissa. Selkeyttä ja tarkkaa menettelytapaa kohujen hoitamiseen kuitenkin kaivattiin.

Työntekijöiden kertomukset kohujen kielteisistä vaikutuksista työntekijöiden työhyvinvointiin ja työyhteisön työmotivaatioon olivat Isotaluksen ja Saarelan (2001, 7) näkemysten kanssa yhteneviä. Kohut heikensivät työntekijöiden työkuntoa, toivat koko työyhteisöön työuupumusta ja työtyytymättömyyttä, joiden ratkaiseminen koettiin esimiesten tehtäväksi. Työyhteisöltä saatu tuki oli kaikkien mielestä korvaamatonta kohuista selviytymisessä. Kohuihin yleensä joutui useampi työntekijä samanaikaisesti, jolloin vertaistukea oli hyvin saatavilla. Työyhteisöltä toivottiin olevan yhteinen linja vihapuheen vastustamisessa, ja koko työyhteisön olisi hyvä tarkkailla työntekijän työkuntoa ja raportoida tarvittaessa esimiehille. Työkavereiden lisäksi oma perhe ja ystävät auttoivat muistuttamaan työntekijöiden hyvistä puolista silloin kun työntekijät joutuivat solvauksien kohteeksi. Asiakkailta saatu palaute koettiin aidoksi ja tärkeäksi ja se oli myös merkittävä syy jatkaa lastensuojelutyötä.

### *Tutkimuksen anti sosiaalityölle*

Pyrkiessäni tuottamaan tietoa sosiaalisen median vaikutuksista lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella, työskentelin sellaisen aiheen parissa, jota ei vielä ollut juurikaan sosiaalityön näkökulmasta tutkittu. Tämä oli haastavaa, mutta myös antoisaa. Vaikka valmista pohjaa aiheeseen ei ollut, sain lähestyä hyvin tärkeäksi koettua aihetta. Tutkimusprosessin aikana sain paljon positiivista palautetta aihevalinnastani sosiaalisessa mediassa, ja monet haastatteluihin osallistuneista olivat tyytyväisiä jonkun tarttuvan vihdoin aiheeseen. Kirjoitin vihapuheesta mielipidekirjoituksen saadakseni aiheelle lisää näkyvyyttä ja siten toivoen siihen lisää osallistujia. Vaikka tämä suunnitelma ei toiminut, sain tämän prosessin aikana oppia myös mielipidekirjoituksen tekemistä, mikä olikin hyvin mielenkiintoinen kokemus. Vihapuheesta kirjoittaessani huomasin sen herättävän myös vihaista puhetta. Arat ja vaietut aiheet herättivät näkökulmia, joihin en ollut varautunut ja pääsin jollain tasolla kokemaan sitä negatiivista viestintää sosiaalisessa mediassa, mitä työntekijät olivat joutuneet työssään kokemaan. Itsensä likoon laittaminen tutkittavien saamiseksi oli erään työntekijän motiivi tutkimukseen osallistumiseen. Oma julkaisuni aiheesta saattoi siten herättää luottamusta kertoa omista kokemuksista. Vaikka tie tutkimuksen johtopäätöksiin asti tuntui välillä pitkältä ja usko horjui prosessin aikana, tuotti näin laajan ja itsenäisen oppinnäytteen tekeminen uskoa ja rohkeutta

tarttua mahdollisesti jatkossakin tutkimusten tekemisen maailmaan. Tulosten julkaiseminen ammattilehdessä tai tieteellisessä artikkelissa onkin jo suunnitteilla.

Halusin tutkimuksessani tuoda työntekijöiden kokemuksia esiin mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jolloin uuden ilmiön kuten sosiaalisen median ymmärtäminen olisi paremmin mahdollista. Ilmiön syvempi ymmärtäminen voisi olla hyödyksi esimerkiksi sosiaalisen median yleisen ohjeistuksen tekemisessä, jollaista monet työntekijät kovasti kaipasivat (ks. NASW 2005; Lopez 2014). Sosiaalisen median ymmärtäminen työsuojelullisena ja työhyvinvoinnin vaarantavana asiana on tämän tutkimuksen tulosten mukaan perusteltua. Haastattelut olivat hyvin tunteikkaita ja herkkiä puheenvuoroja aroista asioista, ja olenkin erittäin kiitollinen kaikille tutkimukseeni osallistuneille rohkeille työntekijöille, jotka halusivat sanoittaa kokemuksiaan ja olla ensimmäisiä äänensä kuuluviin tuoneita uuden ilmiön edessä.

Aineistoni pienuus herättää kysymyksiä tulosten yleistettävyydestä, ja mielenkiintoista olisi saada lisää tutkimuksia aiheesta, jotta tuloksia voitaisiin vertailla. Myös määrällisen tutkimuksen tulokset samasta aiheesta olisivat mielenkiintoisia juuri yleistettävyyden näkökulmasta. Haastateltavien ja kirjoitusten vähäisestä määrästä huolimatta, tapahtui aineiston kylläntymistä. Aihe on kuitenkin niin uusi ja laaja, että tällä tutkimuksella ei saavutettu kaikkea sitä tietoa, jota tämä aihe työntekijöissä herättää. Onnistuin mielestäni vastaamaan hyvin laajasti tutkimuskysymyksiini, vaikka samalla aineiston rajaus oli myös suurin haasteeni. Aineiston yllättävä monipuolisuus johti siihen lopputulokseen, etten halunnut rajata näkökulmaani vain yhteen teemaan, mikä oli alkuperäinen suunnitelmani. Halusin pyrkiä tuomaan oikeutta tutkimukseen osallistuneille nostamalla ilmiön mahdollisimman laajaan tarkasteluun ja tuomalla siten heidän hyvin erilaisia pohdintojaan näkyviin. Tein tämän valinnan siitakin huolimatta, että tutkimuksesta ei tullut niin rajattu kuin pro gradu - tutkielmissa on yleensä totuttu näkemään. Yhdenkin teeman poisjättäminen tuntui kuitenkin väärältä päätökseltä, koska olisi ollut sääli jättää työntekijöiden muita kokemuksia vain itseni tietoon. Ilmiön uutuus ja siihen liittyvien tutkimuksien vähyys velvoitti minua tutkijana samaan lopputulokseen. Tutkimukseni lopputuloksesta tuli siten suunniteltua laaja-alaisempi, mutta koin sen olleen kuitenkin vaivan arvoista.

Tutkimus tuotti paljon uutta tietoa sosiaalityölle siitä, miten teknologia haastaa sosiaalityötä ja kuinka teknologian ja sen sovellusten kehitymisessä pitäisi huomioida myös työsuojelulliset näkökulmat.

Uusia sosiaalityöntekijöitä olisi hyvä etukäteen ohjeistaa sosiaalisen median käytöstä ja siihen liittyvistä vaaroista. Erityisesti esimiesten pitäisi olla valppaina sosiaalisen median vaikutuksista työntekijöidensä jaksamiseen ja huomioda sosiaalinen media uutena auttamisen riskitekijänä. Työpaikoilla olisi hyvä olla valmiit ohjeistukset, miten vihapuheeseen reagoidaan ja miten työntekijää voidaan vihapuheen kohteena auttaa (ks. Shrooten 2014). Sosiaalityöntekijöitä voitaisiin myös sosiaalityön opetuksessa jo auttaa pohtimaan eettisiä haasteita sosiaalisen median suhteen (ks. Fang ym. 2014) sekä huomioimaan seikat, joilla omaan turvallisuuteen voi siellä vaikuttaa. Tämän tutkimuksen pohjalta mietin, voisiko kohujen selvittämisessä soveltaa rikosoikeuden puolelta tuttua sovittelua? Joku ulkopuolinen taho voisi toimia asiakkaan ja työntekijän välissä sovittelijana ja asiaa käsiteltäisiin rakentavasti yhdessä. Tämä voisi helpottaa asiakkaiden kuulluksi tulemisen tunnetta ja helpottaa perheen kanssa työskentelyä esimerkiksi sijaishuollon puolella. Tämä ei välttämättä poistaisi kohuja sosiaalisessa mediassa, mutta voisi toimia hyvin terapeuttisena kokemuksena sekä työntekijälle että asiakkaalle. Oikeudelliset rikkomukset voitaisiin myös käydä läpi, jolloin rikosilmoituksen tekemistä ei tarvitsisi enää tehdä. Näin myös asiakkaat ymmärtäisivät, ettei sosiaalinen media ole oikeusturvan ulkopuolella.

Huolestuttava huomio oli se, miten työntekijät pitivät uhkailua ja väkivaltaa normaalina osana heidän työtään. Myös sosiaalisen median vihapuheeseen osa työntekijöistä oli jo nyt turtunut, eikä uskonut siihen olevan tulossa muutosta. Tuloksista heräsi kysymyksiä, kuinka hyvin työntekijät tietävät ja tunnistavat henkisen väkivallan tunnusmerkit ja sietävätkö työntekijät henkistä väkivaltaa enemmän omassa työssään kuin fyysistä väkivaltaa? Jos työntekijät itse hyväksyvät väkivallan osaksi omaa työtään, ei kukaan muukaan taho tule heidän puoliaan pitämään. Huolestuttavaa ovat ne uhkakuvat, mitä tämä ilmiö voi äärimmillään aiheuttaa, kun sanat muuttuvat jo teoiksi. Erityisesti sosiaalityöntekijöiden ammattiliiton toivoisin tarttuvan tähän ongelmaan hanakammin.

Jatkotutkimuksia voisi toteuttaa jokaisesta teemasta. Tässä tutkimuksessa esimerkiksi sosiaalisen median hyödynnettävyys rajattiin pois, vaikka muutama työntekijä esitti myös siitä mielenkiintoisia näkökulmia. Sosiaalisen median hyödynnettävyyttä koulukuraattorin työssä on jo vähän tutkittu (Hakola 2012). Kirjoituksissa ja haastatteluissa tuli ilmi, että myös lastensuojelun sosiaalityössä sosiaalista mediaa käytetään jo tällä hetkellä yllättävän paljon. Ammattiprofiilien luonnilla nähtiin olevan tulevaisuutta sosiaalityön imagon parantamisessa ja nuorten kanssa työskentelyssä. Sosiaalista mediaa voitaisiin paremmin hyödyntää myös lastensuojelun vertaistuen parantamisessa, jolloin

sähköisen yhteisöllisyyden mahdollisuudet olisivat yksi jatkotutkimuksen paikka (ks. Heikkonen & Ylönen 2010, 113.)

Mielenkiintoinen näkökulma oli työntekijöiden sosiaalisen median vaaroista käydyt keskustelut lastensuojelun asiakkaiden kanssa, mitkä saivat pohtimaan lasten oikeuksia sosiaalisessa mediassa enemmän. Yksi tuloksista syntynyt huomio oli se, että asiakkaiden elämänhallintaongelmat näkyvät sosiaalisessa mediassa myös, mikä tuo uusia haasteita lasten oikeuksien ja edun käsitteisiin. Asiakkaat eivät aina tiedä, mikä on hyväksyttävää käytöstä sosiaalisessa mediassa tai minkälaisia julkaisuja lapsista siellä kannattaa julkaista. Lastensuojelun tehtäväkuva saattaa siis tulevaisuudessa laajentua lasten suojeluun sosiaalisessa mediassa. Lapsille pitäisi taata oikeus sosiaalisen median koskemattomuuteen, siinä missä jo oleviin fyysiseen ja henkiseen koskemattomuuteenkin.

Haastattelujen ja kirjoitusten analyttisen lukemisen jälkeen asetin itseni sosiaalisessa mediassa kohuun joutuneeksi sosiaalityöntekijäksi. Seuraavaksi tuon esiin tiivistäen tämän tutkimuksen pohjalta keskeiseksi nousseita ajatuksia, joita työpaikoilla voisi ottaa huomioon. Näiden huomioiden perusteella myös sosiaalisen median ohjeistuksen tekeminen voi olla helpompaa.

- Sosiaalinen media lisää auttamisen riskejä, jolloin pelko päätöksien seurauksista tuo moraalisia dilemmoja päätöksentekoon.
- Älä aliarvioi sosiaalisen median kohujen vaikutusta työntekijöiden työssä jaksamiseen ja jatkamiseen.
- Yksittäiseen sosiaalityöntekijään kohdistuvat kohut vaikuttavat koko työyhteisön hyvinvointiin.
- Syy sosiaalisen median kohuun ei löydy yksittäisen sosiaalityöntekijän luonteenpiirteistä tai työkokemuksesta. Kohut koskettavat myös koko lastensuojelun organisaatiota, eikä niitä voida etukäteen ennustaa. Kohujen kestoja ei voida myöskään etukäteen ennustaa.
- Kriisityönohjaus kohuista selviytymisessä on tarpeen ja sen pitäisi olla vakiintunut käytäntö työpaikoilla, jolloin sitä ei tarvitse yksittäisen työntekijän vaatia.
- Oikeudellinen apu henkisen väkivallan ja fyysisen väkivallan uhkaan sosiaalisessa mediassa on tarpeen, jolloin työnantajien olisi hyvä tarjota lakimiehen apua. Työajankäyttö rikosilmoitusten tekemiseen pitäisi sallia ja mahdollistaa.

- Työnantajien tulisi tarpeen vaatiessa keventää kohuun joutuneen työntekijän työtaakkaa ja tarvittaessa siirtää työtehtävä toiselle työntekijälle.
- Kohujen aikana työntekijöille on annettava aikaa sen läpikäymiseen, eikä työntekijöiden tunteita saa vähätellä.
- Henkisen väkivallan tunnusmerkit pitäisi olla työntekijöillä paremmin tiedossa, jolloin vihapuheen rajan ylittyminen sosiaalisessa mediassa olisi helpompi tunnistaa.
- Työpaikoilla pitäisi luoda selkeät ohjeistukset ja toimintaperiaatteet sosiaalisessa mediassa esiintyvää vihapuhetta vastaan.
- Työpaikoilla pitäisi myös jakaa yhteisesti hyväksi todettuja käytäntöjä oman oikeusturvan parantamiseksi.
- Työpaikoilla pitäisi kannustaa työntekijöitä olemaan median ja sosiaalisen median kanssa enemmän yhteistyössä, jolloin positiivista julkisuutta lastensuojelusta olisi enemmän saatavilla.
- Työnantajien pitäisi olla valveutuneita opastamaan erityisesti uusia sosiaalityöntekijöitä sosiaalisen median vaaroista ja opastamaan tarvittaessa omaan turvallisuuteen vaikuttavien ohjeiden käytössä.

## LÄHTEET

Aaltio, Iris & Puusa, Anu (2011) Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Tampere: Johtamistaidon opisto, 153–166.

Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Almiala, Mariikka (2008) Mieli paloi muualle. Opettajan työuran muutos ja ammatillisen identiteetin rakentuminen. Joensuun yliopisto: Kasvatustieteiden tiedekunta.

Andersson, Dinah (2000) Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 26 (6), 839–848.

Aula, Pekka, Matikainen, Janne & Villi, Mikko (2006) Verkko yhteiskunnallisena tilana. Teoksessa Pekka Aula, Janne Matikainen & Mikko Villi (toim.) Verkkoviestintäkirja. Helsinki: Yliopistopaino, 9-21.

Bardy, Marjatta (toim.) (2013) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Bardy, Marjatta, Salmi, Minna & Heino, Tarja (2001) Mikä lapsiamme uhkaa? Suuntaviivoja 2000-luvun lapsipoliittiseen keskusteluun. Helsinki: Stakes.

Bowman, Shayne & Willis, Chris (2003) We Media. How audiences are shaping the future of news and information. <http://www.hypergene.net/wemedia> Viitattu 11.12.2014.

Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto (2007) Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.

Cullberg, Johan (1982) Psykkinen trauma. Kriisiteoriasta ja kriisipsykoterapiasta. A-klinikkasäätiön julkaisu nro 5. Kouvola: Lehtikanta Oy.



Di Martino, Vittorio, Hoel, Helge & Cooper, Cary (2003) Preventing violence and harassment in the workplace. European foundation for the improvement of living and working conditions. Dublin.

Dombo, Eileen & Kays, Lisa & Weller, Katelyn (2014) Clinical Social Work Practice and Technology: Personal, Practical, Regulatory, and Ethical Considerations for the Twenty-First Century. *Social Work in Health Care*, 53:9, 900-919.

Drury-Hudson, Julie (1999) Decision making in Child Protection: The Use of Theoretical, Empirical and Procedural Knowledge by Novices and Experts and Implications for Fieldwork Placement. *British Journal of Social Work* 29, 147–169.

Ellonen, Erkki (1999) Asiakastyön henkilöturvallisuus. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Enosh, Guy, Tzafrir, Shay & Gur, Amit (2012) Client aggression toward social workers and social services in Israel – A qualitative analysis. *Journal of interpersonal violence*, 28 (6), 1123-1142. <http://helios.uta.fi:2505/content/28/6/1123.full.pdf+html>. Viitattu 4.4.2015

Erkkola, Jussi-Pekka (2008) Sosiaalisen median käsitteestä. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Eronen, Tuija (2012) Lastenkoti osana elämäntarinaa. Narratiivinen tutkimus lastenkodissa asuneiden kertomuksista. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2001) Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus, 24–42.

Fang, Lin & Mishna, Fayne & Zhang, Vivian & Wert, Melissa & Bogo, Marion (2014) Social Media and Social Work Education: Understanding and Dealing with the New Digital World. *Social Work in Health Care*, 53:9, page 800-814.

- Ferguson, Harry (2004) *Protecting Children in Time*. Basingstoke: Palgrave/Macmillan.
- Forsberg, Hannele & Autonen-Vaaraniemi, Leena (toim.) (2012) *Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily ja sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.
- Forsman, Sinikka (2011) *Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Gilbert, Neil & Parton, Nigel & Skivenes, Marit (toim.) 2011. *Child Protection Systems. International Trends and Orientations*. New York: Oxford University Press, 3-13, 243–258.
- Hakola, Janne (2012) *Sosiaalisen median mahdollisuudet ja haasteet koulukuraattorin työssä. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Halabuza, Donald (2014) *Guidelines for Social Workers' Use of Social Networking Websites*. *Journal of Social Work Values and Ethics*, Volume 11, Number 1, page 23-32.
- Harris, Barbara & Leather, Phil (2012) *Levels and consequences of exposure to service user violence: Evidence from a sample of UK social care staff*. *British journal of social work*, 42 (5), 851–869.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri (2010) *Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä*. Teoksessa Anneli Pohjola & Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylällä: PS-kustannus, 113–130.
- Heino, Tarja (2007) *Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus perheistä ja lapsista tilastolukujen takana*. *Stakesin työpapereita 30/2007*. Helsinki: Stakes.
- Heino, Tarja (2009) *Lastensuojelu – kehityskulkuja ja paikannuksia*. Teoksessa Johanna Lammi-Taskula, Sakari Karvonen & Salme Ahlström (toim.) *Lapsiperheiden hyvinvointi 2009*. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 198-213.

Hiilamo, Heikki (2009) What could explain the dramatic rise in out-of-home placement in Finland in the 1990s and early 2000s? *Children and Youth Services Review*, 31 (2): 177–184.

Hill, Anette (2005) *Reality TV; Audiences and popular factual television*. London: Routledge

Hill, Katharine & Ferguson, Sarah (2014) Web 2.0 in Social Work Macro Practice: Ethical Considerations and Questions. *Journal of Social Work Values and Ethics*, Volume 11, Number 1, page 1-11.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Helsinki University Press.

Hurtig, Johanna (2003) *Lasta suojelemassa – etnografia lapsen paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä*. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Akateeminen väitöskirja.

Hutri, Merja (2001) *Yksilön ammatillisen kriisiytymisen tunnistaminen stressitekijöiden, työhön liittyvien selitystapojen ja tunteiden perusteella*. Helsingin yliopisto: Psykologian laitos.

Hyvärinen, Matti 2006: *Kerronnallinen tutkimus*.

<http://www.uta.fi/yky/yhteystiedot/henkilokunta/mattikhyvarinen/index/Kerronnallinen%20tutkimus.pdf> Viitattu 22.3.2015

Hämäläinen, Juha (2011) *Perheintervention oikeutus lastensuojelussa*. Teoksessa Aini Pehkonen & Marjatta Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityö arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus, 47 – 66.

Hämäläinen, Juha (2007) *Lastensuojelun kehityslinjoja. Tutkimus Suomen lastensuojelun aatepohjasta ja oppihistoriasta*. Snellman instituutin A-sarja 22 /2007. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.

Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu (2011) *Turvaverkko vai trampoliini – sosiaaliturvan mahdollisuudet*. Helsinki: WSOY.

Ikävalko, Elisa (1997) Organisaatiot julkisuuden pelikentillä. Teoksessa Risto Uimonen & Elisa Ikävalko. Mielikuvien maailma. Miten mediajulkisuutta muokataan ja imagoja rakennetaan. Infoviestintä. Gummerrus Kirjapaino Oy: Jyväskylä, 169–306.

Isokorpi, Tia (2003) Tunneälytaitojen ja yhteisöllisyyden oppiminen reflektoinnin ja ryhmäprosessin avulla. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Isotalus, Niina & Saarela, Kaija Leena (2001) Kauris: menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.

Jaakkola, Helena (2013) Lastensuojelu ja julkisuus. Opas lastensuojelun ammattilaisille median kohtaamiseen. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino: Tampere, 110-145.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kangas, Urpo (2013) Perhe- ja jäämistöoikeuden perusteet. Helsinki: Talentum.

Keski-Korpela, Nina (2014) Uhkailua, kostoja, mitätöintiä – työntekijöiden vaientamisen kulttuuri jyllää sosiaalialalla. Yle uutiset 17.12.2014.

[http://yle.fi/uutiset/uhkailua\\_kostoa\\_mitatointia\\_\\_tyontekijoiden\\_vaiementamisen\\_kulttuuri\\_jyllaa\\_sosiaalialalla/7692838](http://yle.fi/uutiset/uhkailua_kostoa_mitatointia__tyontekijoiden_vaiementamisen_kulttuuri_jyllaa_sosiaalialalla/7692838) Viitattu 17.12.2014.

Khan, Muhammed & Gilani, Ijaz & Nawaz, Allah (2012) From Habermas Model to New Public Sphere: A Paradigm Shift. Global Journal of Human Social Science Volume 12 Issue 5 Version 1.0, page 42-52.

Kimball, Ericka & Kim, JaeRan (2013) Virtual Boundaries: Ethical Considerations for Use of Social Media in Social Work. National Association of Social Worker, Volume 58, Number 2, 185–188.

Kohonen, Eeva (2011) Narratiivisuus –vähän hyödynnetty lähestymistapa kauppatieteellisessä tutkimuksessa. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) *Mentelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*. Tampere: Johtamistaidon opisto, 196–205.

Koisti-Auer, Anna-Liisa (2013) Vähäiset resurssit, ajanpuute ja osaamisvaje lisäävät kiireellisten sijoitusten määriä. SOS-Lapsikylä ry. <https://www.sos-lapsikyla.fi/mita-me-teemme/blogi/vahaiset-resurssit-ajanpuute-ja-osaamisvaje-lisaavat-kiireellisten-sijoitusten-maaria/> Viitattu 28.12.2014.

Kononen, Heidi & Niskanen, Eveliina (2014) Työnantajansa toimintaa kritisoineelle sosiaalityöntekijälle harkitaan kurinpitotoimia. Yle uutiset 16.12.2014.

[http://yle.fi/uutiset/tyonantajansa\\_toimintaa\\_kritisoineelle\\_sosiaalityontekijalle\\_harkitaan\\_kurinpito\\_toimia/7690233](http://yle.fi/uutiset/tyonantajansa_toimintaa_kritisoineelle_sosiaalityontekijalle_harkitaan_kurinpito_toimia/7690233) Viitattu 16.12.2014.

Korpinen, Johanna (2008) Istuntoja institutionaalisen katseen alla. Lastensuojelun suulliset käsittelyt hallinto-oikeudessa. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Akateeminen väitöskirja.

Korpinen, Johanna & Tähtä Tuula (2005) Sosiaalityön oikeudellistuminen? Teoksessa Irene Roivainen, Johanna Korpinen, Aino Ritala-Koskinen & Teija Sundman (toim.) *Tutkiva sosiaalityö. Kunnallisen sosiaalityön muuttuva paikka 2000- luvun Suomessa*. Talentia lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura.

Korpiola, Lilly (2011) Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.

Kujala, Tiina (2008) Kerronnallinen tutkimus opettajien ikääntymisestä. Teoksessa Eija Syrjäläinen & Ari Eronen & Veli-Matti Värri (toim.) *Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin*. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy, 13–39.

Kuutti, Heikki (2008) Mediakierre. Selviytyminen kielteisessä julkisuudessa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kylmä, Jari & Juvakka, Taru (2007) Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.

Laaninen, Anu (2006) Kuka katsoo ketä? Näkökulmia tosi-tv:n attraktiivisuuteen. Tampere: Tiedotusopin laitos.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010: Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–177.

Laitinen, Merja & Väyrynen, Sanna (2011) Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.

Lehtovirta, Marjatta & Peltola, Leena (2012) Ihminen mielessä. Psykologian perusteet lähihoitajalle. Porvoo: Edita.

Leymann, Heinz (1996) The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5 (2), 165-184.

Lietsala, Kari & Sirkkunen, Esa (2008) Social media. Introduction to the tools and processes of participatory economy. Tampere University Press, Hypermedialaboratorion verkkojulkaisuja - Hypermedia Laboratory Net Series; 17.

Lopez, Amy (2014) Social Work, Techonoly, and Ethical Practices: A Review and Evalutaion of the National Associaton of Social Workers' Technology Standards. *Social Work in Health Care*, 53:9, page 815-833.

Mahkonen, Sami (1998) Lastensuojelu ja laki. Helsinki: Edita.

Meltti, Tero & Kara, Hanna (2009) Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Laura Yliruka, Juha Koivisto & Synnöve Karvinen-Niinikoski

(toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki: Yliopistopaino, 22–40.

Masuda, Yoneji (1980) The information society: as post-industrial society. Washington: World Future Society.

National Association of Social Workers (NASW) & Association of Social Work Boards (ASWB) Standards for Technology and Social Work Practice (2005).

Nikkanen, Hanna (2012) Verkko ja vapaus. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Palosaari, Eija (2007) Lupa särkyä. Kriisistä elämän. Helsinki: Edita Prima Oy.

Parton, Nigel (2008) Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the "Social" to the "Informational"? *British Journal of Social Work* 38(2), 253–269.

Peltonen, Irkka (2004) Lastensuojelun eettiset kysymykset. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 320–334.

Pesonen, Pirkko (2013) Sosiaalisen median lait. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Pietilä, Veikko (2010) Julkiso ja yleisö. Teoksessa Pietilä, Veikko ja julkisuuspiiri (toim.) Julkisot, yleisöt ja media: suomennoksia ja kirjoituksia julkisista vuorovaikutus- ja toimintamuodoista. Tampere: Tampere University Press.

Pierrou, Martina (2015) Danskt parti har skapat en "dödslista" - vill ha dödsstraff för socialarbetare. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=1646&artikel=6084543> Viitattu 23.2.2015.

Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) (2010) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus.

Poster, Mark (1995) The second media age. Cambridge: Polity Press.

Puustinen-Korhonen, Aila & Pösö, Tarja (2010) Toteutuuko lapsen oikeus pysyviin kasvuolosuhteisiin? Puheenvuoro lastensuojelun vaikuttavuudesta. Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2010:3. Helsinki: Kuntatalon paino.

Pösö, Tarja (2012) Lapsen etu, oikeudet ja näkökulma moraalisisina kannanottoina. Teoksessa Forsberg, Hannele & Autonen-Vaaraniemi Leena (toim.) Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily & sosiaalityö. Vastapaino: Tampere, 75 – 97.

Pöyhkäri, Reeta & Haara, Paula & Raittila, Pentti (2013) Vihapuhe sananvapautta kaventamassa. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti (2003) Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Rauramo, Päivi & Kiiskinen, Janne & Lehtoranta, Tanja & Harjanne, Kerttuli & Schrooten, Heidi (2014) Sosiaalisen median työkäytäntö. Työsuojelunäkökulma. Työturvallisuuskeskus.

Renvall, Hannu (1995) Oikeusturva lastensuojelussa -totta vai toden näköistä? Teoksessa: Petri Virtanen (toim.) Näkökulmia lastensuojeluun. WSOY Juva.

Reunanen, Esa & Harju, Auli (2012) Media iholla. Poliitiikan julkisuus kansanedustajien ja aktivistien kokemana. Tampere University Press.

Robbins, Susan & Singer, Jonathan (2014) From the Editor –The Medius Is the Message: Integrating Social Media and Social Work Education. Journal of Social Work Education, 50, 387–390.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.



Räty, Tapio (2010) Lastensuojelulaki ja sen soveltaminen. Helsinki: Edita.

Sajama, (1993) Arkipäivän filosofiaa: kertomus ihmisestä tiedon hankkijana ja arvoratkaisujen tekijänä. Helsinki: Kirjalyhty.

Scoble, Robert (2007) What is Social Media? <http://scobleizer.com/2007/02/16/what-issocial-media>  
Viitattu 11.12.2014.

Scoble, Robert & Israel, Shell (2006) Naked Conversations. How the blogs are changing the way business talk with customers. New Jersey: John Wiley & Sons.

Schrooten, Heidi (2014) Tarvitsemmeko somesuojelua? Talentia. 31.1.2014.  
[http://www.talentia.fi/lehti/talentia.fi/juttuarkisto/ilmiot\\_arkisto?1409\\_m=5303](http://www.talentia.fi/lehti/talentia.fi/juttuarkisto/ilmiot_arkisto?1409_m=5303) Viitattu 24.11.2014.

Sennet, Richard (2004) Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Seppänen, Janne & Väliaverron, Esa (2012) Mediatyhteiskunta. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Soisalo, Raul (2011) Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Suomen psykologinen instituuttiyhdistys.

Sosiaalisen median tietoturvaohje (2010) Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä: Valtiovarainministeriö.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20100929Sosiaa/02\\_VAHTI\\_Sosiaalisen\\_median\\_tietoturvaohje\\_lausuntoversio\\_v1\\_00.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20100929Sosiaa/02_VAHTI_Sosiaalisen_median_tietoturvaohje_lausuntoversio_v1_00.pdf) Viitattu 19.11.2014.

Sosiaaliportti (2014) Lastensuojelun käsikirja. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>  
Viitattu 18.12.2014.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, Lastensuojelu (2013) Tilastoraportti 26/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. <http://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu> Viitattu 18.12.2014.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkójulkaisu]. ISSN=2341-8699. 2010, 3. Sosiaalinen media: verkkomedian ja yhteisöpalvelujen käyttö . Helsinki: Tilastokeskus. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi\\_2010\\_2010-10-26\\_kat\\_003\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_kat_003_fi.html) Viitattu: 11.12.2014.

Stanford, Sonya (2010) Speaking Back' to fear: Responding to the Moral Dilemmas of Risk in Social Work Practice. *British Journal of Social Work* 40, 1065–1080.

Strom-Gottfried, Kimberly & Shannon Thomas, Mary & 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, 54-65.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina: näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Syrjälä, Leena (2005) Kertomuksen tutkija kasvatustieteen maastossa. *Kasvatus* 36 (5), 366–372.

Taskinen, Sirpa & Törrönen, Maritta (2004) Lastensuojelun käsitteistä ja tilasta. Teoksessa J. P. Roos (toim.): *Huostaanottokirja*. Jyväskylä: Design Nurmisaari, 12–20.

Tjaden, Patricia & Thoennes Nancy (1998). *Stalking in America: Findings from the national violence against women survey*. Washington, DC: Department of Justice, National Institute of Justice.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Unicef tiedote (22.6.2011): YK:n lapsen oikeuksien komitea kiittää ja moittii Suomea. <https://www.unicef.fi/tiedotus/uutisarkisto/2011/yk-n-lapsen-oikeuksien-komitea-kiittaa-ja-moittii-suomea/> Viitattu 28.12.2014.

Uusitalo, Hannu (2001) Tiede, tutkimus ja tutkielma: Johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki: WSOY.

Wallin, Outi (2012) Hyvinvointityöhön sitoutuminen. Diskurssianalyysi työhön sitoutumisesta perheen, työhyvinvoinnin, ammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista. Tampere: Tampereen yliopisto.

Watling, Sue & Rogers Jim (2012) *Social Work in a Digital Society*.

Weizmann – Henelius, Ghitta (1997) *Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen*. Helsinki: Kirjayhtymä.

Westbrook, Tonya, Ellis, Jackie & Ellet, Alberta (2006) Improving retention among public child welfare workers. What can we learn from the insights and experiences of committed survivors? *Administration in Social Work*, 30:4, 37-62

Webster, Frank (2004) *The Information Society Revisited*. Teoksessa L. Lievrouw & S. Livingstone (toim.) *The Handbook of New Media*. London: Sage.

Westwood, Joanne (2014) *Social Work and Social Media: An Introduction to Applying Social Work Principles to Social Media*. *Social Work Education: The International Journal*, 33:4, 551–553.

LIITE 1

KIRJOITUSPYYNTÖ

3.12.2014 Tampereen yliopisto Porin yksikkö

**LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖNTEKIJÄ, KERRO KOKEMUKSISTASI  
SOSIAALISESTA MEDIASTA!**

Onko sosiaalinen media muuttanut lastensuojelun sosiaalityötä? Oletko miettinyt omia oikeuksiasi työntekijänä sosiaalisen median myötä tai oletko mahdollisesti kohdannut epäasiallista kohtelua sosiaalisessa mediassa? Nyt sinulla on mahdollisuus kirjoittaa omia kokemuksiasi sosiaalisesta mediasta!

Sosiaalisen median mukaantulo osana sosiaalityön toimintaa on nykypäivää. Lastensuojelun asiakkaat tuntuvat hakevan yhä aktiivisemmin oikeuksiaan lastensuojelua vastaan sosiaalisen median kautta. Sosiaalisessa mediassa leviää kotikäynneillä kuvatut videot sekä lastensuojelun päätöksiä vastaan perustettuja adresseja ja yhteisöllisiä ryhmiäkin. Tutkimukseni tavoitteena on kannustaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä tuomaan omaa ääntänsä kuuluviin sosiaalisen median haasteista.

Haluan selvittää, miten lastensuojelun asiakkaiden keskuudessa yleistynyt sosiaalisen median avulla haettava oikeus lastensuojelua vastaan on vaikuttanut lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin omasta ammatistaan. Olen kiinnostunut selvittämään millaisia kokemuksia sosiaalisessa mediassa esiintyvä kuohunta lastensuojelua vastaan on aiheuttanut lastensuojelun sosiaalityöntekijöille.

Voit kirjoittaa omakohtaisia kokemuksiasi siitä, miten sosiaalinen media näkyy lastensuojelun sosiaalityössä ja miten itse olet kokenut sosiaalisen median. Halutessasi voit ottaa myös kantaa siihen onko lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä riittävästi tietoa ja koulutusta kohdata sosiaalista mediaa. Viimeinen palautuspäivä kirjoituksille on **31.2.2015** ja vastaukset voit lähettää liitetiedostoina yliopiston sähköpostiini. Halutessasi voit ottaa yhteyttä myös puhelimitse.

Tutkimuksen teossa tulen noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä ja sitoudun noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia ohjeita.

Olisi hienoa, jos haluaisit olla osana ajankohtaista ja vielä hyvin vähän tutkittua aihetta! Jos sinulla on tutkimuksesta kysyttävää, voit olla yhteydessä minuun tai opinnäytetyön ohjaajaan Tuija Eroseen.

Ystävällisin terveisin

Emmimaria Tenkanen  
Tampereen yliopisto, Porin yksikkö  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö  
Sosiaalityö  
Ohjaaja Tuija Eronen

## LIITE 2

### TEEMAAHAASTATTELURUNKO

#### TAUSTAT:

- Kuinka kauan on toiminut lastensuojelun sosiaalityöntekijänä?
- Millaista työtä lastensuojelussa olet tehnyt?

#### Teema 1. SOSIAALINEN MEDIA

- Onko sosiaalinen media on muuttanut lastensuojelun työtä? Miten?
- Minkälaisiin kommentteihin/asioihin olet sosiaalisessa mediassa törmännyt?
- Onko sosiaalisessa mediassa käyttäytyminen muuttunut viime vuosina? Miten?
- Miksi mielestäsi sosiaalinen media on niin suosittu lastensuojelun asiakkaiden keskuudessa?
- Minkälaisen kuvan sosiaalinen media mielestäsi antaa lastensuojelusta?
- Ovatko sosiaalityöntekijät ammattiryhmänä alttiimpia vihapuheelle sosiaalisessa mediassa?
- Mitä eri sosiaalisen median foorumeja asiakkaat mielestäsi hyödyntävät hakiessaan apua lastensuojelua vastaan?
- Onko sosiaalinen media muuttanut käsitystäsi lastensuojelun työstäsi jotenkin?

#### Teema 2. OMAT KOKEMUKSET SOSIAALISESTA MEDIASTA

- Kerro kokemuksistasi sosiaalisesta mediasta?
- Onko nimesi mainittu sosiaalisessa mediassa epäasiallisissa yhteyksissä, jos niin millaisissa?
- Onko kunniaasi loukattu sosiaalisessa mediassa?
- Onko yksityisyyttä rikottu sosiaalisessa mediassa?
- Oletko kohdannut vihapuhetta sosiaalisessa mediassa?
  
- Miltä vihapuhe sinusta tuntui?
- Minkälaisia ratkaisumalleja hyödynsit kohdatessasi asian?
- Mitkä asiat auttoivat selviytymään sosiaalisen median kohusta?
- Kuinka kauan asian käsittely vei aikaa?
- Saiko vihapuhe sinut epäilemään tekemiäsi päätöksiä?
- Saiko vihapuhe sinut epäilemään omaa ammattitaitoasi?
- Mietitkö missään kohtaa jättäväsi lastensuojelun työn sosiaalisessa mediassa esiintyvän vihapuheen vuoksi?
- Haitko vihapuheeseen apua jostain?
- Vaikuttiko vihapuhe työssä jatkamiseen?
- Pitäisikö vihapuhe sosiaalisessa mediassa nähdä työsuojelullisena asiana?

## LIITE 3

Onko työntekijän vaan totuttava somen vihapuheeseen?

*Kun lastensuojelun sosiaalityöntekijä joutuu sosiaalisessa mediassa vihapuheen kohteeksi tai kun hänen yksityisyyttään rikotaan ja kunniaa loukataan, on hänen pärjättävä asian kanssa aika yksin.*

Vihapuhe, herjaukset, vääristyneet oletukset ja syytökset ovat sosiaalisen median nykypäivää ja todellisuutta, jota vastaan työntekijät eivät voi puolustautua. Tämä voi ajaa työntekijän sairauslomille, ammatilliseen kriisiin tai jopa alan vaihtoon.

Lastensuojelun asiakkaat ajavat yhä aktiivisemmin oikeuksiaan sosiaalisen median kautta silloin, kun perinteisen median uutiskynnys ei ylity (1). Kotikäynneillä kuvatut videot leviävät somessa sekä lastensuojelun päätöksiä vastaan perustetaan adresseja ja yhteisöllisiä ryhmiä. Ryhmissä käytävä keskustelu on paikoitellen raakaa, eikä siellä kunnioiteta yksityisyydensuojaa. Työntekijöiden nimet mainitaan epäasiallisissa yhteyksissä ja heidän perhettä uhkaillaan. Tähänkö sosiaalityöntekijän on totuttava?

Monille suomalaisille organisaatioille sosiaalinen media on vielä vieras toimintaympäristö. Haasteena on yhteisten pelisääntöjen ja mediaetiketin eli verkkokäyttäytymistä ohjaavien normien puuttuminen (1). Internet on julkinen tila (2), jota valtiovalta ja yritykset eivät kontrolloi.

*”Nimeni mainitaan ja minua haukutaan tietämättömäksi lapsenriistäjäksi, jonka saisi joku ampua. Kommenteissa ihmiset kauhistelevat kuinka lastensuojelu voi riistää lapsen kotoaan noin vain. Sympatiaa riittää perheen äidille, mutta ketään ei kiinnosta asioiden oikea laita. Kukaan ei kyseenalaista äidin tarinaa ja teksti on niin täynnä asiavirheitä, etten pysty lukemaan eteenpäin.”*

Sosiaalinen media ja kansalaisten vääristyneet mielikuvat aiheuttavat stressiä työntekijöille. Ennen kuohunnat käytiin oman lähipiirin kesken tai vähintään oman kotikylän rajoissa. Sosiaalisessa mediassa kukaan ei valvo tätä keskustelua, eikä vaadi totuutta kirjoitusten taakse. Sosiaalisen median tuoma etäisyys saa ihmiset toimimaan jopa aggressiivisesti. (1) Trollaus on negatiivista viestintää, jonka tarkoituksena on aiheuttaa pahaa mieltä.

### **Vihapuhe sosiaalisessa mediassa**

*”Häneltä on varastettu lapset vastoin kaikkea sitä mitä lastensuojelulaissa määrätään. Että siihen nähden lastensuojelun työntekijät voivat työntää kunniansa paikkaan jonne ei aurinko paista. Minä en ymmärrä miten ihminen pystyy noin toimittuaan katsomaan itseään peiliin. Minä en pystyis, kun kuristaa jo nyt itku kurkkua jo pelkästä ajatuksesta miten pahalle äidistä täytyy tuntua, kun lapset viedään pois noin.”*

Pelisääntöjä sosiaaliseen mediaan haetaan vasta, kun peliä on pelattu jo monta erää. **Heidi Schrooten** (3) pitää tärkeänä työpaikkakohtaisten ohjeistusten tekemistä. Organisaatioiden tulisi asettaa rajoja, kuinka paljon yksittäisten työntekijöiden on siedettävä vihapuhetta.

Vihapuhe on kansainvälinen ongelma. Esimerkiksi tanskalainen viharyhmä on järjestäytynyt puolueeksi, joka ajaa maahan kuolemantuomiota ja ylläpitää laittomia tappolistoja työntekijöistä.

Viharyhmien osallistajat voivat yllyttävät toisiaan rikolliseen toimintaan, johon poliisin on puututtava.

*”Saan viestin. Minulle kuvataan hyvin yksityiskohtaisesti, mitkä vaatteet lapsellani on koulussa tänään päällä. Viesti loppuu toteamukseen: Kyllä varmaan sinäkin haluaisit hakea lapsesi kotiin.”*

Milloin vastakkaisen mielipiteen ilmaisu muuttuu vihapuheeksi? Rajanveto sallitun sananvapauden käytön ja rangaistavan vihapuheen välillä ei ole yksinkertainen. Kaikki vihaiset, halventavat ja aggressiiviset puheenvuorot voivat olla haitallisia niiden kohteille, mutta silti kyseessä ei välttämättä ole rangaistava vihapuhe. **Pirkko Pesonen** (4) mainitsee, ettei kohtuutonta arvostelua tarvitsee sietää, vaikka sananvapautta tulkitaan viranomaisiin kohdistuvassa kritiikissä väljemmin kuin tavallisen kansalaisen kohdalla.

Sosiaalityön ammattiryhmä on monia muita ammattiryhmiä alttiimpi kritiikin kohteelle, koska se on ihmisten kanssa tehtävää työtä, jossa joudutaan avun lisäksi käyttämään valtaa puuttumalla ihmisten yksityisiin asioihin.

### **Työntekijät vihapuheen kohteena muiden tekemistä päätöksistä**

Poliittiset ja rakenteelliset ratkaisut vaikuttavat suoraan työntekijöiden ja asiakkaiden arkeen. Päätäjät eivät kuitenkaan ole samassa asemassa palautteen kanssa. Työntekijät saavat kokea näiden päätösten, kuten resurssivähennysten, takana olevan vihan, vainon ja vihapuheen henkilökohtaisesti.

Kun lastensuojelun sosiaalityöntekijä joutuu sosiaalisessa mediassa vihapuheen kohteeksi tai kun hänen yksityisyyttään rikotaan ja kunniaa loukataan, on hänen pärjättävä asian kanssa yksin. Ei ole oikein jättää työntekijöitä yksin, sosiaalisen median uhreiksi.

Onko sosiaalinen media muuttanut lastensuojelun sosiaalityötä? Teen aiheesta gradua. Kerro kokemuksistasi ja ota minuun yhteyttä: Tenkanen.Emmimaria.M@student.uta.fi

### **LÄHTEET:**

1. Korpiola, Lilly (2011) Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.
2. Aula, Pekka, Matikainen, Janne & Villi, Mikko (2006) Verkko yhteiskunnallisena tilana.

Teoksessa Pekka Aula, Janne Matikainen & Mikko Villi (toim.) Verkkoviestintäkirja.

Helsinki: Yliopistopaino, 9-21.

3. Schrooten, Heidi (2014) Tarvitsemmeko somesuojelua? Talentia-lehti 31.1.2014.

4. Pesonen, Pirkko (2013) Sosiaalisen median lait. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

**Tekstin sitaattit ovat kirjoittajan pro -gradusta sekä suoria lainauksia Facebookista ja suomi24:n julkisilta keskustelupalstoilta.**