

**Sosiaalityön asiantuntijuus teknologisoituvassa toimintaympäristössä -
Silloittavan mallin rakentaminen**

Leena Tikkala
0127640
Pro gradu tutkimus
2016
Sosiaalityö
Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Sosiaalityön asiantuntijuus teknologisoituvassa toimintaympäristössä - Silloittavan mallin rakentaminen

Tekijä: Leena Tikkala

Koulutusohjelma/oppiaine: eSosiaalityön maisterikoulutus

Työn laji: Pro gradu -työ X Sivulaudaturtyö ___ Lisensiaatintyö ___

Sivumäärä: 99 + 4

Vuosi: 2016

Tiivistelmä:

Tässä sosiaalityön alaan kuuluvassa tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalityön asiantuntijuutta ja osaamista muuttuvassa toimintaympäristössä. Sosiaalityö on ollut vaiheineen varsin perinteistä ihmisen kohtaamisen ja auttamisen työtä hyvinvointivaltion kehittämisen alkuajoilta, 1950-luvulta asti. Viimeisen vuosikymmenen aikana ihmisten toimintaympäristöt ovat kuitenkin muuttuneet nopeasti teknologia- ja verkkovälitteisiksi. Ihmisten sosiaaliset suhteet ja vuorovaikutustapa ovat muuttuneet. Ihmiset luovat yhä enenevässä määrin osallisuuttaan yhteiskuntaan ja yhteisöihin verkkovälitteisesti. Sosiaalityössä ei kuitenkaan olla tunnistettu riittävällä tavalla verkkovälitteistä ulottuvuutta vaan sosiaalityöntekijät pääosin toteuttavat työtään perinteisessä verkottomassa kontekstissa. Sosiaalityössä verkkoulottuvuus ja verkoton ulottuvuus asetuvat vastakkaisiksi. Teknologia- tai verkkovälitteisyys mielletään usein erillisiksi välineiksi, jotka eivät kuulu sosiaalityön työkentälle. Sosiaalityön tavoitteiden mukaista työtä on tämän vuoksi vaikea havaita ja toteuttaa verkkoulottuvuudessa.

Tutkimuksessa selvitetään sosiaalityöntekijöiden tapoja nähdä sosiaalityön asiantuntijuus. Aineisto on kerätty eläytymismenetelmän avulla ja se koostuu 18 sosiaalityöntekijän näkemyksistä. Asiantuntijuuden näkemyksiä haetaan kahdella erilaisella kehyskertomuksella, joista toinen keskittyy asiantuntijuuden näkemyksiin perinteisessä kontekstissa ja toinen kertomus verkkokontekstissa. Lisäksi tutkimuksessa vertaillaan asiantuntijuuden näkemyseroja ja tuodaan näkyviksi niiden välillä konstruoituja vastakkaisia, binäärisiä suhteita. Tutkimuksessa analysoidaan puhetapoja diskursiivisella otteella. Tutkimuksessa eroja ja vastakkaisia asiantuntijuuden kategorioita analysoidaan postmodernin kriittisen teorian kriittisen reflektion menetelmällä.

Tutkimuksen tulokset osoittavat sosiaalityön asiantuntijuuden puhetapojen jakautuvan vastakkaisiin suhteisiin. Tutkimuksen tulokset tukevat ajatusta, että sosiaalityö on konkreettista kohtaamistyötä ja sitä on sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan haastavaa toteuttaa verkossa. Verkkoulottuvuus konstruoidaan välineinä eikä sosiaalisena toimintaympäristönä. Aineiston analyysin pohjalta tutkimuksessa on rekonstruoitu silloittavan asiantuntijuuden malli, jossa asiantuntijuus hahmottuu yhtenäisenä kontekstilähtöisenä, sosiaalisten suhteiden elämismaailmana.

Avainsanat: Sosiaalityö, asiantuntijuus, verkoton ulottuvuus, verkkoulottuvuus, postmoderni kriittinen teoria

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi X

SISÄLLYS

1 Johdanto	1
2 Sosiaalityön muuttuvat kontekstit.....	4
2.1 Asiantuntijuuden historiallinen kerrostuneisuus.....	4
2.2 Asiantuntijuuden kulttuurisuus 2000-luvulla.....	8
2.3 Teknologiavälitteisen toimintaympäristön kehitys	12
3 Kriittinen viitekehys sosiaalityön asiantuntijuuteen	20
3.1 Sosiaalityön määrittelyä.....	20
3.2 Asiantuntijuus sosiaalityössä	22
3.3 Kriittinen tarkastelukulma	33
4 Tutkimuksen toteutus.....	39
4.1 Tutkimuskysymykset	39
4.2 Diskursiivisen ja kriittisen tutkimuksen lähtökohtia.....	40
4.3 Eläytymismenetelmä tutkimusmetodina.....	47
4.4 Empiirisen aineiston kuvaus	51
4.5 Aineiston analyysitapa	52
5 Näkemyksiä sosiaalityöntekijyydestä	57
5.1 Asiantuntijuuden diskurssit.....	57
5.1.1 Näkemyksiä verkottomassa offline-kontekstissa.....	58
5.1.2 Näkemyksiä verkkovälitteisessä online-kontekstissa	63
5.1.3 Yhteenveto näkemyksistä	67
5.2 Asiantuntijuusnäkemysten erot ja binääriset vastakkaiset suhteet.....	69
5.3 Rekonstruktio: Silloittavan asiantuntijuuden malli.....	73
6 Tutkimuksen arviointia ja eettistä pohdintaa	80
6.1 Tutkimusaiheen muotoutuminen ja valinta.....	80
6.2 Tutkimuksen toteutukseen liittyvä tarkastelu	81
6.3 Eettinen tarkastelu ja tutkijan positio.....	83
6.4 Tutkimustuloksiin liittyvä tarkastelu	88
7 Pohdinta	91
Lähteet.....	94
Liitteet	100
Liite 1. Tiedote tutkimuksesta.....	100
Liite 2. Suostumus tutkimukseen.....	101
Liite 3. Kehyskertomus 1	102
Liite 4. Kehyskertomus 2.....	103

1 Johdanto

Sosiaalityö ammatillisena toimintana on monella tapaa murroksessa tällä hetkellä. Sosiaalityössä asiakkaan kohtaamista ja vuorovaikutusta pidetään ensiarvoisen tärkeänä, koska sosiaalityössä asiantuntijuus ja osaaminen liikkuvat toiminnallisena osaamisena erilaisissa elämisen ympäristöissä. Sosiaalityön ajatellaan olevan tärkeää, voimaannuttavaa kohtaamistyötä asiakkaiden erityistilanteiden vuoksi, mutta myös auttamista ja tukemista konkreettisesti näissä erilaisissa tilanteissa.

Ihmisten arkielämän todellisuus, kuten sosiaaliset suhteet, vuorovaikutus ja toimintaympäristöt ovat muuttuneet. Camilla Granholmin (2016, 21) esittämän ajatuksen mukaan nykyinen todellisuus koostuu fyysisestä, verkottomasta, offline-ulottuvuudesta sekä virtuaalisesta, verkkovälitteisestä online-ulottuvuudesta. Ihmiset toimivat kahdessa eri ulottuvuudessa limittäin ja erillään. Käytännössä sosiaalinen vuorovaikutus on muuttanut muotoaan; olemisen ja läsnäolon ulottuvuudet sekä käsitys sosiaalisesta ovat laajentuneet. Tätä on edesauttanut Noora Talsin (2014) mukaan teknologisoituminen kaikilla elämän osa-alueilla ja teknologioiden ubiikki sulautuminen moniin erilaisiin toimintoihin (Talsi 2014, 18).

Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (2010) toteavat, että sosiaalityö kiinnittyy olennaisesti tietoyhteiskunnan kehitykseen, sillä sen ytimessä ovat ihmiset tiedon haltijoina, käyttäjinä ja tuottajina - kansalaisen, asiakkaan, työntekijän ja tutkijan rooleissa. Ilmeisintä on, että nopea yhteiskunnallinen muutos informaation käytön, tiedon hallinnan ja informaatiotekniikan kehittelyjen alueella asettaa erityisiä kysymyksiä sosiaalityölle ja sen tutkimukselle. Näkemyksenä vahvistuu myös se, että sosiaalityö on tietotyötä. (Pohjola & Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10.)

Sosiaalityön ja informaatio- ja kommunikaatioteknologian suhde on nähty epäsuhtaisena ja jännitteisenä (ks. Shaw & Hill 2011). Sosiaalityö ja informaatioteknologia näyttävät erillisinä ilmiöinä eikä niiden suhteen ole sosiaalityössä nähty vielä kovin paljon yhtymäkohtia. Esimerkiksi sosiaalityötä ja informaatioteknologiaa yhdistävää tutkimusta ja teoriaa, tai sosiaalityön informaatioteknologiaan yhdistäviä käytän-

töjä on vähän. Yhtäällä erillisyys voi johtua siitä, että sosiaalityön vuorovaikutusluonteisuuteen ei nähdä informaatioteknologian sovellusten olevan mahdollisia. Toisaalla sosiaalityötä ja informaatio- ja kommunikaatioteknologiaa ei yhdessä ole kehitetty kovin pitkälle, ja ajatukset teknologian vastakkaisuudesta sosiaalityöhön tuottavat vaikeasti ylitettävän asetelman. Teoreettisesta näkökulmasta puolestaan teknologisen determinismin ilmiön vaikutus teknologiaan suhtautumisessa ja näkemyksissä korostuu. Ajatuksena teknologisessa determinismissä on, että teknologiat läpäisevät yksisuuntaisena kehityksenä ihmiselämän monimuotoisuuden, ja teknologia valtaa erilaiset toiminnot.

Ihmisen vaikutus teknologioiden kehitykseen ja kehittämiseen on kiistatonta. Informaatio- ja kommunikaatioteknologia on ihmisen aikaansaamaa. Kyse on ihmisen ja teknologian suhteesta. Natascia Boeri (2016, 111) on tarkastellut tutkimuksessaan erilaisia käsitteellisiä konstruktioita, miten todellisuuden kaksijakoista diskurssia tuotetaan. Saskia Sassen (2002, 368–369) esittää myös, että teknologioiden oletetaan tuotaneen vastakkaisia mielikuvia hyperliikkuvasta ja aineettomasta informaatio- ja kommunikaatioteknologiasta. Tämän tyyppinen erottelu ei huomioi materiaalisia olosuhteita, joihin teknologiat välttämättä nojaavat, koska teknologiat on luotu materiaalisissa tilassa ja paikassa. Mielikuvat ovat Sassenin näkemyksen mukaan kulttuurin välittämiä. (Sassen 2002, 368–369.)

Tämän tutkimuksen tehtävänä on tutkia sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiantuntijuudesta ja selvittää, millaisilla käsitteellisillä tavoilla sosiaalityön asiantuntijuutta ja osaamista rakennetaan tällä hetkellä. Näkemys konstruoituu aina toiminnassa ja puheella ylläpidetään tietynlaisia valtaa pitäviä konstruktioita todellisuudesta. Sosiaalisesti ja kriittisesti asiantuntijuutta lähestyvä tutkimus on kiinnostunut siitä, miten eroja tuottava asiantuntijuus lopulta konkretisoituu näkemyksissä ja toiminnassa. Tarkoitus on myös tutkia, millä tavalla sosiaaliset ulottuvuudet, kuten offline, verkoton ulottuvuus, ja online, verkkoulottuvuus eroavat toisistaan sosiaalityön asiantuntijuuden ja osaamisen näkökulmasta.

Tutkimuksen tavoitteena on purkaa kriittisen reflektion avulla sosiaalityön ja teknologian vastakkainasettelua. Valtaa pitävien diskurssien purkamiseen ja diskurssien uudelleen rakentamiseen liittyy ajatus ihmisen toiminnan emansipoitumisesta. Tutkimus

on lähtökohdiltaan ja metodologiselta lähestymistavaltaan kriittinen ja diskursiivinen esitys sosiaalityön asiantuntijuudesta informaatio- ja teknologiavälitteisessä yhteiskunnassa. Tutkimuksen aineiston analyysin pohjalta tuotetaan rekonstruktio sosiaalityön asiantuntijuuden mallista. Tämä malli pyrkii vastaamaan siihen, millaisella sosiaalityön asiantuntijuudella ihmisten elämismailma tulee kohdatuksi, ja miten teknologisen determinismin diskursseista voidaan vapautua sosiaalityössä.

2 Sosiaalityön muuttuvat kontekstit

Tässä luvussa tarkastellaan sosiaalityön asiantuntijuutta kontekstuaalisista näkökulmista. Ensin esitellään sosiaalityön asiantuntijuuden historiallista kehitystä ja myöhemmässä alaluvussa nykyistä kontekstia. Alaluvut on jaettu niin, että historiaa käsitellään 2000-luvulle asti, jonka jälkeen tulee nykyinen asiantuntijuuden konteksti. On tarpeen valaista lukijalle taustatietoa sosiaalityön historiallisista olosuhteista ja kehitystekijöistä, jotta ymmärtää myös tämän hetkisen toimintakontekstin ja sen olomuodot. Ensimmäisessä alaluvussa on valittu tarkoituksellisesti tarkastelulähtökohdaksi sosiaalityö 1950-luvulta alkaen, koska hyvinvointivaltiota sosiaalipoliittisena instituutiona ryhdyttiin tietoisemmin rakentamaan silloin. Tämä voidaan nähdä sosiaalityön asiantuntija-ammattisuuden ensimmäisinä askelina. Lisäksi voidaan ajatella, että nykyinen konteksti rajautuu 2000-luvun taitteesta alkavaksi, jolloin yhtäällä sosiaalityötä modernina, perinteisenä ammattina on alettu kyseenalaistamaan ja toisaalla hyvinvointivaltio-projektin modernia ilmenemistä horjuttamaan.

Asiantuntijuutta voidaan tarkastella tämän hetkisenä ilmentymänä ja historian erilaisten vaiheiden tuottamana kokonaisuutena. Sosiaalityötä kehystävät kovin monet historialliset juuret, joita ei voida olla ottamatta tarkasteluun mukaan. Tästä syystä asiantuntijuuden tarkastelu aloitetaan ammatillisen sosiaalityön syntymisen vaiheilta ja esitellään lyhyesti vaiheita, jotka ovat synnyttäneet ammatillisen sosiaalityön Suomeen. Tämän jälkeen pohditaan enemmän sitä, mitä tämä asiantuntijuus on nykyisessä kontekstissa.

2.1 Asiantuntijuuden historiallinen kerrostuneisuus

Ammatillista sosiaalityötä voi lähteä tarkastelemaan 1950-luvun lainsäädännön muutoksista, jolloin sosiaalinen tuli hallinnon käsitteeksi, kun laki sosiaalihuollon hallinnosta tuli voimaan. Vuonna 1956 huoltoapulaki toi mukaan sosiaalihuollon ja huoltoavun. Aikaisempi 1900-luvun alusta käsitetty ”sosiaalityö” oli ollut painottuneesti köyhäinhoitoa. Aikaisempi huoltoon ja kontrolliin painottuva työ oli luonteeltaan työn kohteena olevien ihmisten marginalisointia. (Juhila 2006, 36; Satka 1994, 314–315.)

Timo Toikon mukaan sosiaalisen käsitteen mukaantulo oli merkityksellistä, koska se hajotti yksilöistä liikkeelle lähtevää ajattelutapaa (Toikko 2005, 207). Tätä aikaisemmin 1930-luvulla Mirja Satkan (1997) mukaan oli ymmärretty, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde sävytyi huoltolainsäädännön kautta, ja se tarkoitti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen määrittymistä juridisena suhteena. Tuo vaihe näyttäytyi myös sosiaalityön oikeudellistamisen vaiheena. Toinen tärkeä vaihe liittyi 1940-luvulla sotavuosien jälkeiseen aikaan, joka oli sosiaalityön psykologisoimisen vaihetta. Sotavuosien jälkeiset sosiaaliset ilmiöt eivät ratkenneet huoltolaeilla. Psykologiset teoriat vallitsivat sosiaalityössä ja käytännöissä tapaustyöskentely (casework) toimi työskentelyn mallina. Kolmas vaihe sosiaalityön ammatillistumisessa liittyi Satkan mukaan ammatin tieteellistämiseen 1970-luvulla. Näiden kolmen käänteen kautta, kuten oikeudellistamisen, psykologisoimisen ja tieteellistämisen kautta suomalainen sosiaalityö modernisoitiin. Tavoitteeksi tuli tiedettä ja tutkimusta soveltava ammattilainen, jolla oli oman yhteisön ulkopuolella hankittu koulutus, ja myös hyvä sydän. Aikaisempi arkiymmärrykseen perustunut sosiaalityö alkoi muotoutua teorioiden, käsitteiden ja tietojärjestelmien kautta. (Satka 1997, 28.)

Mirja Satka ilmaisee, että nykymuotoinen sosiaalityön tiedeperusta ja koulutus hahmoteltiin 1970-luvun lopun tutkintouudistuksessa (Satka 1997, 30). Sosiaalityön tieteellistymistä edesauttoi myös sosiaaliteoreettisen ajattelun voimistuminen 1970-luvulla. Perhetyön metodien ja systeemiteoreettisen ajattelun edistyminen toi sosiaalityöhön omaa teoreettista suuntaa ja vei sosiaalityötä kohti sosiaalista sosiaalityötä. Sosiaalista yritettiin sosiaalityössä havaita ja huomioida, mutta Timo Toikon mukaan teorian ja menetelmien kytkeytymistä sosiaalisen käsitteeseen yritettiin luoda alkuun liiksi sosiaalisen diagnoosin kautta. Tämä 1900-luvun alkupuolen ajatus levisi vuorovaikutuksen tarkasteluun 1950-luvulla ja vasta systeemiteoria toi sosiaalityöhön laajemman sosiaalisen perspektiivin. (Toikko 2005, 194–195; 207–209.)

Mirja Satka esittää, että 1980-luvun alussa sosiaalityöntekijöistä alettiin kouluttaa yhteiskuntatieteilijöitä, joiden opetusohjelmissa painottuivat yhteiskuntateoriat ja yhteiskuntatutkimus käytäntöihin liittyvien sisältöjen jäädessä vähiin. Sosiaalityön menetelmät nähtiin epätieteellisinä. Satkan mukaan lopputulos olikin, että sosiaalityön kehittäminen ammattina ja oppialana jäi puolitiehen. Koulutuksella ei kyetty tuottamaan sosiaalityöntekijöitä, jotka olisivat halunneet kehittää sosiaalityötä monitietei-

senä oppialana. Koulutuksella ei myöskään kyetty tuottamaan sosiaalityöntekijöitä, joilla olisi ollut syvälinen analyttinen näkemys oppialansa perusteista. (Satka 1997, 31.)

Sosiaalityö on rakentunut suhteessa hyvinvointivaltion kehitykseen. Sosiaalihuolto kehittyi osana hyvinvointivaltiota 1960-lukujen kriittisten keskusteluiden sävyttämänä. Ulla Mutka ilmaisee ytimekkäästi sosiaalityön ja hyvinvointivaltion välillä vallinneen aina läheisen yhteistyösuhteen. Hyvinvointivaltion ideologiaan on sisällynyt ongelmien yhteiskunnallisen alkuperän ja yhteisen vastuun selvittäminen ja se on tarjonnut hyvät puitteet sosiaalityön ammatilliselle kehittämiselle (Mutka 1998, 10). Sosiaalihuoltoa haluttiin uudistaa ja periaatteiksi nostaa luottamuksellisuus ja ihmisten valinnanvapaus. Arvostelua osoitettiin huoltoavun köyhäinhoidolliselle luonteelle. Kritiikki kärjistyi Kyösti Urposen mukaan siihen, että se pakotti sosiaalihuollon periaatteiden uudistamiseen. Yksilökohtainen ja pakottavien toimenpiteiden määräämä työ ei sopinut hyvinvointivaltioon. (Urponen 1994, 241.) Kritiikkiä saivat myös sosiaalihuollon tahdonvastaiset, kontrolloivat ja nöyryyttävät toimenpiteet. (Satka 1994, 303; Satka 1997 34.) Sosiaalihuollon niin kutsuttu periaatekomitea halusi lisätä erilaisia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia auttaa erilaisissa olosuhteissa ja eri ongelmissa eläviä ihmisiä asianmukaisella tavalla sekä paikata myös sosiaalihuollon oikeusturvan aukkoja (Urponen 1994, 241). Kirsi Juhilan (2006) mukaan sosiaalityöhön alettiin kehittää tämän vuoksi sosiaaliteoriaan pohjautuvia työmenetelmiä. Eräs suuntaus oli yhdyskuntatyö, joka kiinnittyi enemmän yhteisöön ja ryhdyttiin puhumaan alueellisesta ja rakenteellisesta sosiaalityöstä. (Juhila 2006, 40.)

Hyvinvointivaltion kehittyminen vahvisti joidenkin näkemysten mukaan modernia sosiaalityötä. Palveluiden mahdollistamista ja universaaliusperiaatetta pidettiin hyvinvointivaltion vahvistumisena. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen kriittisen keskustelun myötävaikuttamana oli merkittävää myös sosiaalityön asemoitumisen kannalta. 1980-luvulla sosiaalityöstä tuli ammatti. Leimaavasta sosiaalihuollosta liikuttiin kohti asiakaslähtöisempää ja luottamuksellisuutta korostavaa työtettä. Sosiaalityö määrittyi tässä yhteydessä asiantuntija-ammattiksi. (Juhila 2006, 41–43.)

Hyvinvointivaltiolla on ollut merkittävä vaikutus sosiaalityön kehittymiseen sekä ammatin sisällön, tarkoituksen ja tavoitteiden löytymiseen. Mirja Satkan näkemyksen

mukaan hyvinvointivaltioprojektilla on ollut kiistämättömiä vaikutuksia sosiaalityön luonteeseen ja sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiin (Satka 1997, 34). Sosiaalityön ammatillistumiseen ja kehittymiseen vaikuttaneiden kontekstien esille tuominen on myös tärkeä osa tämän tutkimuksen historiallisia konteksteja.

Kirsi Juhila (2006) näkee, että sosiaalityön toimintaympäristö muuttui, kun 1990-luvun talouskriisi katkaisi hyvinvointivaltion kehittämisvaiheen. Sodan jälkeinen hyvinvointivaltioajattelu kyseenalaistettiin ja valtiovetoisen hyvinvointipolitiikan nähtiin olevan mennyttä aikaa. Kansalaisyhteiskunnan merkitystä hyvinvoinnin rakentajana alettiin korostaa. Samoin alkoivat voimistua vapaata kilpailua ja yksilöiden vastuuta korostavat uusliberalistiset näkemykset. (Juhila 2006, 47.) Näissä näkemyksissä oletetaan esimerkiksi, että julkisen hyvinvointivastuun karsiminen synnyttää lisää omaa vastuuta. Näkemys on Raija Julkusen (2006) mukaan ristiriitainen, koska oman vastuun diskurssi jättää huomiotta luokkarakenteet ja muut sosiaaliset rakenteet. Sosiaaliluokkaa ei voi yleistää omaksi rationaaliseksi valinnaksi. (Julkunen 2006, 153, 186.) Taloudellinen lama aiheutti sosiaaliturvan leikkauksia. Esimerkiksi 1990-luvun talouden ankara lama murensi julkisen rahoitus pohjan ja sen seurauksena oli syvä julkisen talouden kriisi, joka itsessään käynnisti keskustelun säästötoimista ja kyvystä ylläpitää hyvinvointivaltiota. Jaakko Kiander näkee, että tämä tuotti väistämättömän vastakkainasettelun, jossa yhtäällä taloudelliset argumentit korostivat säästöjen tarpeellisuutta, ja sitä että hyvinvointivaltioon ei ole varaa, sekä toisaalla aiheutti sosiaali- ja terveystalouden puheen julkisten menojen välttämättömyydestä (Kiander 2014, 28).

Catherine McDonald ilmaisee ajassamme olevan hyvinvointivaltion institutionaalinen muutos. Siinä keskeistä on institutionaalisen logiikan muuttuminen. Tällä hän viittaa ajatukseen, jossa institutionaalinen logiikka on muuttunut uuteen hyvinvointivaltio-reformiin, jossa keskeistä ei ole perinteinen sosiaaliturva ja sosiaalihuolto vaan niin sanottu työperustainen tai vastikkeellinen turva (workfare). McDonald on nähnyt, että sosiaalityö modernina ammattina on mahdollinen uuden reformin institutionaalisen logiikan analysoija. (McDonald 2006, 38–41.)

Sosiaalityölle on muodostunut oma professionaalinen kenttensä hyvinvointivaltion kehityksessä. Sosiaalityö on vakiintunut ja laajentunut vielä 2000-luvun aikana omaksi koulutusalakseen, jonka asemaa on vahvistanut vuonna 2005 voimaan tullut laki

sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (Juhila 2006, 48). Anneli Pohjola (2003a) toteaa, että sosiaalityön ympärillä oleva toimintakenttä on muuttunut alan toimijoille epäselvemmäksi ja vaikeammaksi ennustaa. Paradoksaalista on, että muutokseen sisältyy samanaikaisesti sekä kehitystä edistäviä että sitä jarruttavia ja taannuttavia tendenssejä. (Pohjola 2003a, 153.)

Synnöve Karvinen esittää, että sosiaalityön, samoin kuin monien muiden hyvinvointivaltion ammattien, kehitys on ymmärrettävissä yhteiskunnallisen työnjaon muutosten kautta. Ihmisten elämän sujuvuutta ja jatkuvuutta perinteisesti turvaavat kodin ja lähiyhteisön hoiva-, huolenpito- ja kasvatustehtävät ovat muuttuneet yhteiskunnallisissa järjestelmissä palkkatyönä hoidettaviksi. Yhteiskunnan työnjaon ja organisoitumisen muutokset vaikuttavat professioiden tulevaan kehitykseen ja asiantuntijuuden merkitykseen yhteiskunnassa. Työn organisointi ja sisällöllinen kehitys eivät välttämättä seuraa toisiaan vaan erilaisuus voi tuottaa hyvinkin syvällisiä ristiriitoja. (Karvinen 1996, 33–34.)

2.2 Asiantuntijuuden kulttuurisuus 2000-luvulla

Asiantuntijuutta ei voida määritellä ilman kulttuurista kontekstia. Onko asiantuntijuutta olemassa ilman sen toimintaympäristöä ja kulttuuria? Asiantuntijuus, joka yleensä nivoutuu osaamiseen, voidaan nähdä olevan tietyn aikakauden tapa tuottaa työtä ja nähdä asiantuntijuuden tavat tietynlaisina. Asiantuntijuutta ei voida irrottaa aikakaudesta, jota eletään.

Yrjö Engeström (2002) on esitellyt työn historiallisia kehitystyyppejä, kuten taylorismin, fordismin tai yksinkertaisesti rationalisoidun työn, joiden hahmottaminen liittyy oletuksiin tietyn työtyypin, tai osaamisalueen kehittymisestä. Kehittävän työntutkimuksen teoreettisissa hahmotelmissa lähdetään ajatuksesta, että vallitsevien työtyyppien ristiriidat luovat edellytyksiä uudentalaiselle, teoreettisesti, tietoisesti tai ekspanssiivisesti hallitulle työtyypille. Esimerkiksi koneiden tulo teollisuuteen merkitsi käsitön väistymistä. Sen jälkeen rationalisoitu, kuten fordistinen tai taylorisoitu työtyyppi on muodostunut hallitsevaksi muodoksi teollistumisen ja massatuotannon myötä. (Engeström 2002, 21–22.)

Väistämättäkin sosiaalityötä ja sen kehittymistä ei kyetä tarkastelemaan ilman työtyyppien kehitystä yhteiskunnallisissa olosuhteissa, ja kehityssyklejä erilaisista työn organisointitavoista toiseen. Yrjö Engeströmin mukaan perinteinen käsitys asiantuntijuudesta on perustunut individualismiin, pystysuuntaisen kehityksen ja muuttumattomuuden oletuksiin. Individualismi tarkoittaa, että asiantuntijuus rajataan yksilöön, jolloin organisaation, työyhteisön tai työryhmän asiantuntijuus sivuutetaan. Pystysuuntainen kehitys tarkoittaa, että asiantuntijuuden oletetaan kehittyvän kokemuksen kautta asteittain korkeammaksi. Muuttumattomuus puolestaan tarkoittaa, että asiantuntijan pätevyysalue oletetaan perussääntöjen suhteen pysyväksi ja vakaaksi. Sivusuuntainen, horisontaalinen asiantuntijuus puolestaan merkitsee jatkuvaa erikoisalojen, ammattien ja organisaatioiden rajojen ylittämistä; toisten alueille tunkeutumista. (Engeström 2006, 13.)

Sosiaalityön historiallisia konteksteja tarkastelevassa alaluvussa esitettiin, kuinka sosiaalityö kehittyi vaiheittain, ja kuinka kukin aikakausi tuotti omanlaisensa työtyypin. Esimerkiksi sota-ajan jälkeinen psykologisoitu sosiaalityö tuotti yksilökeskeisen sosiaalityön työtyypin. Toisaalta nykyinen sosiaalityön työtyyppi ei ole syntynyt ilman merkityksiä, vaan eri aikakausien seurauksena kumuloitunut työtyyppi on voinut muuttaa muotoaan, koska sosiaalityön kehityksen kautta syntynyt työtyyppi liittyy yhteiskunnalliseen, poliittiseen ja kulttuuriseen kontekstiin. Hyvinvointivaltio yksistään loi puitteet modernin sosiaalityön syntymiselle. Olli Loukola on todennut, että hyvinvointivaltio ei syntynyt tyhjästä, tai ollut sattumanvaraisen historiallisen kehityksen tulos, vaan ensisijaisesti tarkoituksellinen pyrkimys järjestää yhteiskunta tietyllä tavalla (Loukola 2014, 72).

Toisaalta kehitykseen kuuluu myös ennustamattomia ilmiöitä, kuten hyvinvointivaltion kehittymistä vauhditti maailmansota ja Suomen jälleenrakentaminen. Kehityksessä on paljon ilmiöitä, jotka tapahtuvat tarkoituksella, mutta myös tarkoittamattomat, ennalta ennustamattomat tekijät muokkaavat yhteiskunnan, työn ja kulttuurin kehitystä. Nykyisessä toimintakontekstissa on siis paljon historian kerryttämiä ilmiöitä, joiden taustoittaminen on tarkoituksenmukaista ennen käsityksen muodostamista asiantuntijuudesta ja osaamisesta.

Synnöve Karvinen-Niinikoski ilmaisee, että sosiaalityössä postmoderniksi kutsuttu aikalaisuus on tuonut kulttuurisen muutoksen ohella keskustelun epävarmuudesta, arvaamattomuudesta, ja vaatimuksia jatkuvasta uudistumisesta ja uudenlaisten lähestymistapojen löytymisestä (Karvinen-Niinikoski 2009, 132). Toisaalta puheeseen postmodernista on viitattu myös ”nestemäisen”, ”notkean” modernin käsitteellä. Zygmunt Bauman viittaa sillä ihmisten yhteiskunnallisten olosuhteiden muuttumiseen nopeammin kuin toiminnan tavat ehtivät vakiintua tavoiksi ja rutiineiksi. Käsitteet neste-mäinen ja notkea kuvaavat Baumanin mukaan yhteiskunnan ja elämän epävarmuutta ja arveluttavuutta; tulevan ennustamisesta tulee mielikuvituksetonta. Baumanin mukaan notkean modernin olosuhteissa koulutuksen ja oppimisen tulee olla jatkuvaa ja elinikäistä. (Bauman 2005, 1–2, 118.) Yrjö Engeströmin näkemys on, että sivusuuntaisessa, horisontaalisessa asiantuntijuudessa tulee huomioida muutoksen lähtökohta, joka seuraa siitä, että käytännön asiantuntijuus on ennen kaikkea uusien tilanteiden ja muutosten hallintaa. Muutoksessa ei riitä annettujen ongelmien ratkaisu vaan on tunnistettava uusia ongelmia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (Engeström 2006, 13.)

Postmoderni aika ja tietokäsitys

Postmodernin aikakauden vaatimusten on koettu olevan haaste ammatilliselle asiantuntijuudelle ja muuttavan käsityksiä asiantuntijuudesta. Professionaalisen varmuuden ja oikeassa olemisen oikeutus ovat kyseenalaistuneet, ja tilalle ovat tulleet merkityksistä neuvotteleva asiantuntijuus ja tietämisen tapojen moninaisuus sekä tiedontuotannollinen kumppanuus. Postmodernissa lähestymistavassa suhde tietoon ja teorioihin kyseenalaistetaan. Postmodernissa haetaan entuudestaan tunnetuista käytäntöteorioista, eli moderneista teorioista ymmärrystä siihen, kuinka ammattikäytännöt muotoutuvat, ja mikä on tiedon, teorian ja ammatillisuuden merkitys sosiaalityössä. Postmoderniin on liitetty sosiaalisen konstruktionismin teoreettinen suuntaus, vaikka postmoderniksi kutsuttuun aikalaisuuteen liittyy paljon erilaisia teoriasuuntauksia. (Karvinen-Niinikoski 2009, 132–133.)

Postmodernin ajan ideat edustavat tietynlaista käsitystä tiedosta. Postmoderni viittaa muutoksiin tavoissamme nähdä yhteiskunnat sekä tavoissamme luoda ja ymmärtää

tietoa. Postmoderni ehdottaa, että on vaihtoehtoinen tapa nähdä tieto. Postmoderni myös osoittaa tiedon olevan sosiaalisesti rakentunutta, koska valinta millaista tietoa tuotetaan ei ole neutraalia. (Payne 2005, 15–16.) Yksi lähtökohta on puhua aikalais-teorioista, jotka tarkoittavat, että emme voi enää hyväksyä sosiaalityön teorioiden väitteiden ja analyysien olevan yksiselitteisesti totta. Merkitykset vaihtuvat jatkuvasti, ja ovat avoimia määrittelyille ja uudelleen määrittelyille erilaisissa konteksteissa ja hetkissä. (McDonald 2006, 83.)

Postmodernissa ajassa ammatillisuuteen suhtaudutaan myös kriittisesti. Postmodernille aikakaudelle kutsutun keskustelun ytimessä on sosiaalityön suhde tietoon ja tästä ajalle ominaisesta filosofis-teoreettisesta viitekehystä käsin sosiaalityöntekijöillä ei ole monopolia totuuteen. Sosiaalityöntekijöiden tulisi kyseenalaistaa, miten kulttuurinen kokemus voi johtaa joidenkin todellisuuden osien etuoikeuttamiseen ja toisten todellisuuden osien marginalisoitumiseen. Bob Peasen ja Jan Fookin (1999) ajatus on, että sosiaalityöntekijän asemassa ei voi suosia joitakin kulttuurisia ominaisuuksia ja osia todellisuudesta, ja jättää arvostamatta toisia puolia todellisuudesta. Peasen ja Fookin mukaan ei ole etuoikeutettuja positioita tiedon eikä kulttuurin suhteen. Merkitykset rakennetaan yhteisen keskustelun ja dialogin läpäisemänä. (Pease & Fook 1999, 1, 11.)

Postmoderni kriittinen koulukunta kyseenalaistaa muuttumatonta, tieteellistä tietoa sellaisten asioiden suhteen, kuten mikä on hyväksyttyä tietoa, ja miksi joitakin tiedon muotoja arvostetaan enemmän kuin toisia. Jan Fookin (2002a) mukaan postmoderni kriittinen tarkastelu keskittyy siihen, miten tiedetään ja mitä tiedetään kiinnittämällä huomion erilaisiin tietämisen tapoihin. Lisäksi kriittinen koulukunta keskittyy tietäjän näkökulmaan ja miten se vaikuttaa, mitä tiedetään ja miten tiedetään. Tiedon ja tietämisen pohtiminen on reflektiivisyyttä. (Fook 2002a, 33.) Anneli Niikko (2010) esittää, että postmoderni korostaa moninaista suhtautumista ja ilmentää tietoyhteiskunnan monimielisyyttä sekä painottaa myös sitä, että kaikesta voi lausua mielipiteitä. Postmodernin tutkija toimii poststrukturalistisesti, jolloin hän haluaa murtaa luokkien välisiä rajoja tai poistaa niitä. (Niikko 2010, 87–88.)

Postmodernin vaikuttimet ovat moninaiset. Yhtäällä ne vaikuttavat relativistisilta ja maailman mahdollisuuksien avaavilta, mutta toisaalla ne haastavat esimerkiksi asian-

tuntijuuden toteuttamista sosiaalityössä aiheuttaen samanaikaisesti monia oikeita tietämisen polkuja. Esimerkiksi sosiaalityön toteuttamisen ehtoja rajaava lainsäädäntö ja postmoderni asiantuntijuus ovat ristiriidassa keskenään, koska laki itsessään rajaa sitä, mikä on sosiaalihuollon työn kohteena, mistä lähtökohdista autetaan ja miten autetaan. Tässä tutkimuksessa tietoon suhtaudutaan kuten postmoderni koulukuntakin suhtautuu tietoon. Suhdetta tietoon tarkastellaan laajemmin tutkimuksen arvioinnin luvussa, jossa tutkijan on merkityksellistä punnita rooliaan tiedon tuottajana ja rakentajana suhteessa tutkimaansa ilmiöön. Tiedon tuottaminen on väistämättä vaikuttamista, poliittista, ja sillä käytetään sekä ylläpidetään valtaa.

Kirsi Juhila (2006) yhtyy näkemykseen tiedon ja vallan yhteenliittymisestä siten, että pyrkimyksenä on kaikkien osapuolten tietämisen tasavertaisuus (horisontaalinen asiantuntijuus), jossa olennaisempaa on tiedostaa erilaisten tietojen läsnäolo. Juhila myös kritisoi horisontaalista käsitystä asiantuntijuudesta vaarallisena, koska siinä ei välttämättä tunnisteta erilaisten tietojen keskinäistä kilpailua. (Juhila 2006, 140–142.) Tutkimuksessa tuotetun tiedon ja käytettyjen käsitteiden suhde pyritään tunnistamaan ja tekemään näkyväksi eri vaiheissa. Tutkimuksen tuottama tieto asemoituu rooliltaan omanlaiseksi tietotyypiksi; se on konstruktio havaitusta ja eksplikoidusta todellisuudesta.

2.3 Teknologiavälitteisen toimintaympäristön kehitys

Sosiaalityön kontekstina teknologiavälitteistä toimintaympäristöä ja todellisuutta ei voida vältellä enää 2010-luvulla. Hyvin lyhyessä ajassa 2000-luvulla on koettu ennennäkemättömän nopea ja laajalle levittäytynyt informaatio- ja kommunikaatioteknologian kehitys. Manuel Castellsin (2000) mukaan elämme uudenlaisessa informaatioyhteiskunnassa, uudessa sosiaalisessa rakenteessa, jota värittää teknologinen paradigma, ja jota eivät ainoastaan tuota materiaaliset teknologiat ja välineet vaan sosiaalisesti tuotetut prosessit. Sosiaalinen verkko muotoutuu teknologioiden sallimassa muutoksessa, jossa uudet sosiaalisen organisoitumisen ja vuorovaikutuksen muodot perustuvat informaatioverkostoihin. Kyseessä on sosiaalinen muutos, jossa myös globalisoituminen tulee keskeiseksi, koska teknologia mahdollistaa kaiken informaation ja kommunikoinnin erilaisessa laajuudessa kuin mitä aikaisemmat sosiaaliset raken-

teet ovat kyenneet tarjoamaan. Yksi ulottuvuus sosiaalisessa muutoksessa on interaktiivinen, elektroninen hyperteksti, kuten internet, joka linkittää yksilöitä ja ryhmiä toisiinsa. Tämä hyperteksti on Castellsin mukaan uuden kulttuurin selkäranka. Eräs ulottuvuus uudessa informaatioajassa on myös se, että yhtenäiset valtion rajat muuntuvat, ei fyysisesti vaan enemmän psyykkisenä valtakoneistona, koska kaikkeen tapahtuvaan interaktioon hyperteksti-kontekstissa ei pystytä vaikuttamaan. Lisäksi ulottuvuutena uudessa informaatioajassa on tiedon muutos. Informaatio muokkaa kaikkia elämän osa-alueita ja on verrattavissa ajattelutapojen muutoksiin, kuten esimerkiksi valistuksen aika vaikutti modernin ajan ja varman tietokäsityksen syntymiseen. Castells nimeää informaatioajan verkostoyhteiskunnaksi. (Castells 2000, 693–695.)

Armand Mattelart (2003) pukee Castellsin sosiaalis-kulttuurisen muutoksen käsitteeseen informaation aikakausi, jolla hän itse asiassa viittaa satojen vuosien historialliseen kehitykseen, joka on synnyttänyt informaatioyhteiskunnan. Mattelart taustoittaa informaatioyhteiskunnan kehittymisen liittyvän historiallisesti kumuloituneeseen ilmiöön. Mattelart ilmaisee kritiikkiä teknologiseen vallankumoukseen liittyen siten, että kyseinen keskustelu ei piittaa menneisyydestä vaan uutuutena ja vallankumouksellisenä pidetään sitä, mikä todellisuudessa onkin rakenteellista kehitystä, ja pitkän aikaa meneillään ollut prosessi. (Mattelart 2003, 7, 155–157.)

Castellsin analyysi tietoyhteiskunnasta ja sen yksiköistä, kuten verkostoista, ovat erilaisen analyysin tulosta kuin Mattelartin analyysi. Castellsin edelliseen vuosituhanteen sijoittuvasta esityksestä ja yhteiskunta-analyysistä on kulunut jo aikaa, ja sen jälkeistä uutta aikaa on ehditty kuvailla uusilla analyyseilla. Informaatioyhteiskunnan kehittymistä on pidetty Natascia Boerin mukaan yhtenä merkittävimpänä aikalaisuutemme vaikuttavista muutoksista, ja erityisesti informaatio- ja kommunikaatioteknologian integroitumista jokapäiväiseen elämäämme (Boeri 2016, 108). Castellsin verkosto-käsite tuo syvyyttä sosiaalipolitiikan näkökulmasta yhteiskunta-analyysiin ja siihen, millaisia erilaisia sosiaalisia muotoja esimerkiksi internet ja sosiaaliset mediat saavat aikaan. Sakari Taipale esittää, että sosiaalipolitiikan näkökulmasta sosiaaliset verkostot näyttävät kriittisinä sosiaalisen syrjäytymisen kannalta, ja tästä näkökulmasta hyvinvointivaltion tehtävä näyttääytyy yksilön aseman turvaamiseksi globaaleissa verkostoissa (Taipale 2013, 176). Nykyinen keskustelu informaatioyhteiskunnan vaikutuksista pyrkii näkemään erilaisia vaihtoehtoja informaatioyhteiskunnan ke-

hittymisessä. Erityisesti informaatioyhteiskunnan tai digitaalisen kehittymisen on nähty aiheuttavan sosiaalisia muutoksia, joita ei voida tarkastella positiivisina tai negatiivisina, vastakkaisina ilmiöinä. Luonnollisesti oletus teknologisen kehityksen väistämättömyydestä ja ehdottomuudesta on tuonut keskusteluun kääntöpuolensa.

Erityisenä kääntöpuolena on pidetty sitä, kuinka teknologinen kehitys hyväksytään kaiken muuttavana, koska teknologiat ovat aiheuttaneet laajan ja ennennäkemättömän muutoksen. Natascia Boeri esittää, että useissa analyyseissä keskitytään informaatio-tekniikan vaikutuksiin, mutta ei siihen, kuinka teknologian ja yhteiskunnan kehitys ilmenee päällekkäisinä, toisiinsa sulautuvina ja kietoutuvina ilmiöinä (Boeri 2016, 111). On vaikea mieltää kehityksen analyysia ilman yhteiskuntaa, ihmisen vaikutuksia tai teknologiaa, tai näiden yhteiskehityksen tuloksia ilman konteksteja. Yhteiskunnan ja teknologian kehitys mielletään kovin erillisinä ja omalakisina ilmiöinä. Kyseessä on myös ilmiö, joka väistämättä paikantuu dualistiseen käsitykseen maailmasta, jossa descartesilaisittain on mieli ja ruumis liitettynä toisiinsa, mutta erillisinä ilmiöinä (ks. Baker & Morris 1996, 60.) Tässä dualistisessa jaossa teknologian ja sosiaalityön suhdetta ei mielletä vuorovaikutuksellisenä suhteena ja olemiseen liittyvänä tapana.

Ian Shaw ja Andrew Hill (2011) näkevät sosiaalityön ja teknologian välisen suhteen kehityksen toisistaan irrallisina ilmiöinä. Tietokoneavusteinen kommunikointi ja informaation säilytyksen tavat ovat olennainen osa ihmisten elämän eri osa-alueilla. Teknologia nivoutuu arkeen monella tavalla. Sosiaalityön ja informaatio- ja kommunikaatiotekniikan suhde ei välttämättä ole yksisuuntainen tie ja suoraviivaisen kehityksen tulos. Informaatio- ja kommunikaatiotekniikka sekä sosiaalityö nähdään erikoisena parina, koska esimerkiksi tietokoneen ja sosiaalityön toimintalogiikat ovat kovin eriävät. On merkittävää, että sosiaalityön ja informaatio- ja kommunikaatiotekniikan suhde nähdään epäsuhtaisena sekä jännitteisenä. (Shaw & Hill 2011, 1.)

Bruno Latour esittää, että on merkityksetöntä määritellä kokonaisuuksia ja tilanteita vastakkaisina, kuten tieteellisinä tai moraalisinä, poliittisinä tai ekonomisinä, koska esimerkiksi teknologia on olemassa joka puolella, ja termi jo itsessään viittaa olemassaolon moodiin, tai olemassaolon kokeilemiseen (Latour 2002, 248). Philip Gillingham tuo esille sen, kuinka teknologia ei ole vain ilmestyviä välineitä vaan siinä on usein myös kompleksisen sosiaalisen kehityksen ja suunnitteluprosessin tulos (Gil-

lingham 2016, 325). Noora Talsi (2014) kuvaa, että teknologiadeterministinen lähestymistapa on ollut vallalla pitkään, mutta kyseenalaistava konstruktionistinen näkemys on haastanut kahtiajakoa ja johtanut sosiaalisen muokkauksen teorioiden syntyyn. Näissä konstruktionistisissa lähestymistavoissa teknologia on kyseenalaistettu omalakisena, deterministisenä ja sisäisen logiikan ohjaamana ilmiönä. Konstruktivistinen teknologian tutkimus on pyrkinyt purkamaan determinististä ajatusta teknologiasta. Teknologia ei ole valmis ja annettu kehityskulku. Ilmiöön liittyy myös teknologisen imperatiivin käsite, joka viittaa paineeseen käyttää teknologioita. Ihmiset ovat aktiivisesti tuottamassa teknologialle annettuja merkityksiä ja niiden käyttöön liittyviä käytäntöjä. Imperatiivi kuvastaa sosiaalista ja kulttuurista painetta toimia hyväksytyllä tavalla. Teknologiseen determinismiin verraten imperatiivi näkee pakotteena, eikä omalakisena teknologian kulkuna niin kuin determinismi olettaa. (Talsi 2014, 18–19.)

Kimmo Raatikainen (2007) on pohtinut tietojenkäsittelytieteen etiikkaa, ja todennut imperatiivin käsitteen liittyvän tieteelliseen teknologian oikeuttamiseen. Systemaattisesti informaatiota kuvaavat ja muuntavat prosessit ovat ihmiskunnan tuote; ne vaikuttavat ihmiskunnan kehitykseen, mutta myös ihmiskunta vaikuttaa niiden kehitykseen. Raatikainen väittää, että tietojenkäsittelytiede on lähempänä yhteiskuntatieteitä kuin insinööri- tai luonnontieteitä. Kysymys automatisoinnista on ennen muuta moraalinen ja etiikan kysymys kuin teknologian kehittämisen tai insinöörityeiden kysymys. (Raatikainen 2007, 13–15.) Martin Heidegger (1977) määrittelee teknologian olemusta siten, että teknologia on väline tiettyihin tavoitteisiin ja se on ihmisen toimintaa. Nämä määritelmät kuuluvat yhteen, kun puhutaan teknologian olemuksesta. Inhimillistä toimintaa kuvaa se, että esitetään tavoitteet ja hankitaan välineet näiden tavoitteiden saavuttamiseen. Teknologia on sekä välineitä että toiminnallisuutta. (Heidegger 1977, 4.)

Rob Kling (1980, 100) on tutkinut jo 1980-luvulla tietojenkäsittelyn vaikutuksia, ja todennut, että sosiaaliset vaikutukset ovat mukailtavissa ihmisten tarpeisiin, ja niiden tarkoitus on ennen kaikkea ollut sosiaalinen, koska teknologian vaikutusten on oletettu olevan työntekijöiden töiden laajentaminen ja työn helpottaminen. Kling on tuonut esille jo 30 vuotta sitten, kuinka teknologia on välttämättä osa inhimillistä ihmisen ja yhteiskunnan kehitystä.

Teknologisen determinismin oireet ikään kuin kuvastuvat muun muassa Natascia Boerin (2016) tutkimuksessa, jossa hän havaitsi, että teknologisia välineitä pelättiin käyttää tai niihin ei uskallettu koskea. Tärkeää on tunnistaa materiaaliset olosuhteet, jotka tuottavat teknologian, koska ne vaikuttavat teknologian käyttökokemuksiin. Lisäksi Boeri näkee, että käyttäjän vuorovaikutus teknologian kanssa on kulttuurivälitteistä. Informaatio- ja kommunikaatioteknologisen kehityksen ymmärtämiseen tarvitaan kriittistä analyysia näiden kahden välisestä limittyvästä ja toisiinsa kietoutuvasta suhteesta. (Boeri 2016, 114–116.) Myös Camilla Granholmin (2016) tutkimus sijoittuu sosiaalityön ja informaatio- ja kommunikaatioteknologian risteyskseen, jonka keskiössä on se, että ihmiset elävät nykyään samanaikaisesti kahdessa erilaisessa ulottuvuudessa (online ja offline) ja sosiaalityön kuuluu olla läsnä näissä molemmissa ulottuvuuksissa. Granholmin tutkimusten ajatuksena on sulautuvan sosiaalityön pragmaattinen viitekehys, joka perustuu sosiaalityön käytännön toteuttamiseen yhdistämällä todellisuuden ulottuvuudet, eli online-verkko- ja offline-verkottoman ulottuvuudet. Nämä ulottuvuudet ovat päällekkäisiä nykyisessä yhteiskunnassa Granholmin mukaan. (Granholm 2016, 21, 57–60.) Teknologiat ovat myös monella tavalla sulautuneet erilaisiin laitteisiin, jolloin ne piiloutuvat ja häviävät näkyvistä; teknologioista on tullut ubiikkeja (Talsi 2014, 18).

Monien yhteiskuntatieteilijöiden nykyinen analyysi fokusoituu ja paikantuu käsitteeseen teknologiavälitteinen yhteiskunta, jolla viitataan teknologioiden välittämiin ja läpäisemiin toimintoihin yhteiskunnassa sekä teknologiaratkaisuja hyödyntävään vuorovaikutukseen (Talsi 2014, 18; Kilpeläinen 2016, 45). Teknologioista, erilaisista välineistä ja laitteista (hardware) sekä sovelluksista (software) on tullut tärkeitä yhteiskunnan eri toimintojen tasoilla. Esimerkiksi opiskelu nykyään toteutuu erilaisissa virtuaalioppimisympäristöissä tai yhteydenpito muihin ihmisiin ja verkostoihin tapahtuu videoneuvottelun välityksellä. Nämä toiminnot eivät välttämättä ole korvanneet edellisissä esimerkeissä luokkahuoneopetusta tai kirjeitse tapahtuvaa yhteydenpitoa vaan teknologiat ovat tulleet monella tapaa keskeisiksi vuorovaikutuksen toteuttamisen tavoiksi, ja sulautuneet sosiaalisiksi vuorovaikutukseksi, joka tapahtuu verkkouloottuvuudessa. Anna Kilpiö (2008) on tutkinut opettajien teknologiasuhteen muotoutumista ja todennut, että teknologian sosiaalisten ja yhteiskunnallisten näkökulmien selvittäminen on välttämätöntä koulujen teknologian käyttöönoton kannalta. Etenkin ole-

massa olevien determinististen selitysmallien johdosta teknologiaa on pidetty yhteiskunnasta ja toiminnasta irrallisina teknisinä laitteina. (Kilpiö 2008, 16.)

Sosiaalityössä teknologia näyttäytyy löyhästi käytäntöihin nivoutuvana, mikä epäilemättä liittyy sosiaalitieteelliseen sekä teknologisen determinismin näkemykseen sosiaalisen ja teknologisen vastakohtaisuuksista. Kuinka vaikea teknologiaa on soveltaa sosiaalityön tarkoituksiin ja tavoitteisiin, mikäli nämä kaksi ulottuvuutta arkielämän todellisuudessa erotetaan toisistaan. Sosiaalityön sosiaalisuus ja sosiaalityön toteuttaminen teknologiavälitteisesti on ilmiö, jota tässä tutkimuksessa pyritään kirkastamaan erilaisella tavalla. Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (2010, 10) ovat todenneet, että sosiaalityö kiinnittyy olennaisesti tietoyhteiskunnan kehitykseen ja muuttuvassa toimintaympäristössä tiedonhallinnasta ja muodostamisesta aiheutuu sosiaalityöhön hyvin erilaisia ulottuvuuksia. Sosiaalityö on lähtökohtaisesti tietotyötä. Teknologiavälitteisyyden hyödyntäminen on kuitenkin alkuvaiheessa. Tietoteknologisten sovellusten kehittämisessä on hyvä tunnistaa sen tuottavan mahdollisuuksia, mutta myös samanaikaisesti vahingoittavan vuorovaikutuksen muotoja. Sosiaalityön kannalta erityisesti tärkeää on nähdä ne teknologian käyttötavat, jotka tukevat asiakkaiden ja kansalaisten arkea ja osallisuutta yhteiskunnan toimintoihin. (Pohjola & Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10–12.) Eettisesti kuitenkin sosiaalisen käsitettä olisi mahdollisesti havaittava laajemmin kuin vahingoittavan vuorovaikutuksen käsitteellä, koska sosiaalityössä asiakas lopulta valitsee vuorovaikutuksen tavan, joka tukee häntä eikä vuorovaikutus väistämättä määriy asiakkaan näkökulmasta vahingolliseksi.

Tällä hetkellä Suomessa sosiaalialalla on muutamia hankkeita, joissa on tavoiteltu sosiaalialan toimintojen ja teknologian yhteen liittämistä. Suomalaisessa sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos) on tuotettu määrityksiä, joilla on tavoiteltu asiakastiedon käsittelyn ja sisältöjen parempaa yhtenäisyyttä. Hanke päättyi vuonna 2011, ja sen jälkeen tavoitetilaksi muodostuivat sähköinen asioiden käsittely, arkistointi, yhdenmukaiset tietosisällöt sekä tietojen sujuva ja tietoturvallinen jakaminen sosiaalihuollossa. Tämä hanke on kuitenkin pääasiassa liittynyt sosiaalihuollon tiedonhallintaan sähköisessä muodossa, tiedon arkistointiin, tietoturvalliseen tietojen siirtoon ja tiedonhallinta-arkkitehtuurin kehittämiseen. (Huovila & Mykkänen & Lehmuskoski & Sahala 2011, 6–8.) Hanke on yksi askel kohti sosiaalityön ja tietoteknologian yh-

distämistä käytännön työssä. Suomalainen hanke on myös Pohjois-Suomen alueella toteutettu Virtu.fi -hanke, jossa on kehitetty Lapin alueella asuville sähköisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, kuten verkkoasiointia, ohjausta ja neuvontaa verkossa videovälitteisesti (Virtu.fi-hanke 3.9.2016). Lisäksi Sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluihin ollaan kehittämässä uudenlaista sähköisten palveluiden toimintamallia (ODA-hanke), mutta tämä on vasta mallin kehittämisen tasolla (ks. ODA-hanke, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 3.12.2016). Suomalaiset sosiaalialan teknologian kehittämishankkeet ovat painottuneesti kehittäneet teknologisia välineitä ja sovelluksia, mutta teknologian ja sosiaalityön yhteen sulautuvuutta edistävän asiantuntijuuden kehittäminen on saattanut jäädä puutteelliseksi.

Arja Kilpeläinen ja Jukka Sankala (2010) ovat tuottaneet näkemyksen uudesta sosiaalityön e-osaamisesta, koska teknologian hallinta ja sen tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntäminen ja ymmärtäminen resurssina sosiaalityössä on suurelta osin vielä kirkastumatonta. e-Osaamisen kehittyminen vaikuttaa vielä sattumanvaraiselta sosiaalityössä. Käytäntöön ja sosiaalityön tavoitteisiin yhdistyvää teknologian osaamista vaikeuttaa epäilemättä se, että tarjolla on vain vähän informaatioteknologiaa ja sosiaalityötä yhdistäviä, merkityksellisiä käytännön teorioita tai käytäntöä ohjaavia tieteellisiä teorioita. Tutkimusten ja tiedon vähäinen määrä pakottaa soveltamaan muiden tieteenalojen tutkimuksia ja rakentamaan sen pohjalta teknologiaorientoituneita sosiaalityön ammattikäytäntöjä, menetelmiä ja tavoitteita. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 276–278.) Sosiaalityön ja informaatio- ja kommunikaatioteknologian yhdistämisen vaikeus ilmentää vastakkaisuutta; teknologian ja sosiaalityön erillisyyttä ja mahdollista omalakisuuutta. Camilla Granholm (2016) pohtii tutkimuksessaan myös Kilpeläisen ja Sankalan tavoin sosiaalityön ja informaatioteknologian tutkimusten vähäisyyttä. Granholm näkee, että aihe on uusi sosiaalityössä, mutta tutkimusten vähäisyys aiheutuu myös vastakkaisista näkemyksistä informaatio- ja kommunikaatioteknologian ja sosiaalityön käytäntöjen välillä. (Granholm 2016, 36.)

Suomessa on meneillään useita muutoksia, joissa väistämättä sosiaalityön ja informaatio- ja kommunikaatioteknologian risteyskohtia on tarkasteltava myös sosiaalityön ja sosiaalihuollon asiantuntijuuden kehittämisen vuoksi. Esimerkiksi Suomen hallituksen yhtenä tulevana kärkihankkeena on julkisten palvelujen digitalisaatio, mikä tarkoittaa palveluiden rakentamista ensisijaisesti digitaalisiksi (Ratkaisujen Suomi

2015, 24). Lisäksi on tulossa sosiaali- ja terveydenhuollon (Sote) uudistus, jossa on tarkoitus yhtenäistää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja taata yhdenvertaiset ja asiakaslähtöiset sosiaali- ja terveystalvet koko maassa (Sote viidelle alueelle 2014, 1). Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukseen liittyen on käynnissä myös tavoite digitalisoida tiedonhallintaa ja kehittää yhteistä tietojärjestelmää, yhteistyötä ja tuottaa saataville terveyden edistämisen kannalta merkityksellisiä tiedonhallinnan ratkaisuja (Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena, 6–8).

Yhteen vetäen tämän luvun kokonaisuuksia voidaan nähdä, että sosiaalityö ja siihen liittyvä asiantuntijuus ovat lyhyen historian ja hyvinvointivaltio-kehityksensä aikana Suomessa kohdanneet useita vaiheita. Sosiaalityö on mahdollistunut modernin ajan ammatiksi hyvinvointivaltion kehittymisen ansiosta. Sosiaalityö on kehittynyt edistämään ja korjaamaan hyvinvointia. Sosiaalityö on institutionalisoitunut kovin lyhyessä ajassa 1980-luvulta alkaen. Sosiaalityö ei ole vielä kukaan yhtenäistä; siinä on paljon historian jäänteitä, jotka kuvastavat sosiaalityön kerroksellisuutta useasta erilaisesta aikalaisuudesta sekä työtyyppien, osaamisten konteksteista. Ammatillisuus ja asiantuntijuus ovat jatkuvassa muutoksessa. Yhteiskunnallista kehitystä sävyttää informaatio- ja kommunikaatioteknologian läsnäolo, joka puolestaan aiheuttaa vuorovaikutuksen muunnoksia, joihin sosiaalityön on vastattava asiantuntijuuden kehittämisessä. Sosiaalisen ja teknologisen vastakkaisuus haastaa asiantuntijuuden hahmottumista asiakkaiden palvelemisen sekä osaamisen kehittämisen näkökulmasta. Teknologia jää monessa mielessä vastakkaisiksi, teknisiksi välineiksi tai ohjelmiksi, jotka eivät istu sosiaalityöntekijän arkeen, tai niitä ei nähdä sosiaalityöhön kuuluvina sosiaalityön asiantuntijuutta ja asiakastyötä sujuvoittavina työmenetelminä. Sosiaalityön tehtävänä on kuitenkin kohdata erilaisia sosiaalisen ja kulttuurin muunnoksia, ja itsessään teknologiassa on kysymys sosiaalisesta. Teknologiaa ei olisi olemassa ilman ihmisen kulttuurisesti aktiivista ja intentionaalista sosiaalista toimintaa.

3 Kriittinen viitekehys sosiaalityön asiantuntijuuteen

Tässä luvussa tarkastellaan sosiaalityön asiantuntijuutta ja tavoitteita sekä tuodaan esille kiinnekohtia, joihin tutkimuksen koko teoreettinen kehys nojaa. Aluksi luvussa tuodaan esille sosiaalityön määrittelyä suomalaisessa yhteiskunnassa, sosiaalityön asiantuntijuuden teoreettisia käsityksiä ja diskursseja asiantuntijuuden vaatimuksista nykyisessä ajassa. Lisäksi luvussa esitellään sosiaalityön postmodernia kriittistä teoriaa, joka on tutkimuksen läpileikkaava lähtökohta valittuihin teoreettisiin käsitteisiin, ja jonka teesien välittämänä myös tutkimuksen empiiristä aineistoa, asiantuntijuuden käsityksiä myöhemmin analysoidaan.

3.1 Sosiaalityön määrittelyä

Sosiaalityön professiokehitys on tapahtunut kohtuullisen nopeasti ja sitä on pyritty edistämään koulutusratkaisujen ja näitä ohjaavien ammatillista pätevyyttä koskevien mallien rakentamisella. Teknistä rationaliteettia edustavan, tehtäväkeskeisen pätevyyskäsityksen mukaan ammatillisen pätevyyden ja asiantuntijuuden takaa se, että ensinnäkin omaksutaan jokin ammatillinen tieto- ja taitoperusta, toiseksi hallitaan yksilöllisesti tehtäväkohtaiset työtilanteet ja kolmanneksi omaksutaan kokeneempien asiantuntijoiden toimintamallit. (Karvinen 1996, 37–38.) Tämä sosiaalityön professionaalistumiskehitykseen liittyvä ilmiö on ollut todellisuutta 1980- ja 1990-luvuilla, jolloin kehittyäkseen sosiaalityön on täytynyt mukailla tieteellisiä ohjeistuksia sekä rationalisoida ammatillisuutta ja asiantuntijuutta. Tässä tutkimuksessa keskustelu asiantuntijuudesta kytkeytyy aikalaisuuteen, jossa sosiaalityötä on pohdittu suhteessa postmoderniin aikaan, tietokäsitykseen, maailmankuvaan ja teknologiseen kontekstiin. Sosiaalityön teoria- ja käytäntösuhteen kannalta postmodernia maailmankatso- musta on ilmentänyt tieto-opilliset ja ontologiset keskustelut, joissa on kyseenalaistettu perinteistä akateemiseen objektiiviseen tietoon ja luonnontieteelliseen ideaaliin no- jaavaa asiantuntemusta (Karvinen-Niinikoski 2009, 145).

Edellisessä luvussa käytiin läpi sosiaalityön historiallista professionaalistumiskehitystä. Sosiaalityön professionaalistumiskehitystä jarrutti sosiaalityön perustuminen poik-

kitieteellisyyteen eikä omaa tiedepohjaa ollut. Suomessa sosiaalityö on saanut valtion tunnustaman aseman profession yliopistollisen koulutuksen pohjalta sekä lainsäädännön perusteilla (Rostila & Mäntysaari & Suominen & Asikainen 2011, 147).

Vaikka sosiaalityö on tunnustettu, legitimoitu ammatti ja siihen liittyvä asiantuntijuuden paikka ansaittu yhteiskunnassa, siitä huolimatta sosiaalityön määrittelyissä käydyissä keskusteluissa on painottunut myytti, että sosiaalityötä ei voitaisi määrittellä sen moninaisuuden vuoksi. Anneli Pohjolan (2003a) näkemys on, että määrittelyt ovat sopimuksellisina sidottuja aikakautensa ajattelutapoihin. Ne voivat määrittyä hyvin erilaisista lähtökohdista, kuten hallinnollisista, juridisista, tai teoreettisista lähtökohdista. Kuitenkin yhteiskunnallisesti suuntautuneessa kehittämistyössä tarvitaan tietoa sosiaalisista olosuhteista sekä niihin perustuvan tiedon välittämisestä. Erilaisiin hyvinvointiohjelmiin tarvitaan sosiaalityön tietoa hyvinvoinnin tilasta. Lisäksi talous muuttuu ja erilaiset globalisaation kysymykset pakottavat sosiaalityön yhteiskunnalliseen muutokseen kiinnittyvänä toiminta-alueena jatkuviin uudistamisiin. (Pohjola 2003a, 157, 161–162.)

Nykyisen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 15§:n mukaan: ”*Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä*”. Sosiaalihuoltolain tavoite on moninainen, kun lisätään vielä rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet, joiden keskiössä ovat sosiaalisia ongelmia ja hyvinvointia koskevan tiedon välittäminen ja hyödyntäminen hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä (SosHL 1301/2014 7§).

Myös sosiaalialan ammattijärjestö Talentian määritykset korostavat lain hengen mukaisesti sosiaalityön muutostyön luonnetta sekä sosiaalityön toiminnan tasoja, kuten yksilö-, perhe-, ja yhteistyön merkitystä. Toisaalta laista kovin erillinen velvoite aiheutuu ammattieettisistä ohjeistuksista, jotka painottavat yleensä koko sosiaalialan työn ideaalia asettua yhteiskunnalliselta asemaltaan heikompien ryhmien puolelle se-

kä etsiä asiakkaan voimavaroja silloinkin, kun ne näyttävät olevan kadoksissa. (ks. Talentia).

3.2 Asiantuntijuus sosiaalityössä

Ammattilaisuus, professionaalisuus (professional) määrittyy jonkin työn tai ammatin erityispiirteiksi, joihin on erityinen koulutus tai taitojen harjoitus olemassa (ks. www.merriam-webster.com). Tässä tutkimuksessa nähdään, että asiantuntijuus määrittyy aina työn kohteen, siihen liittyvien tavoitteiden ja tehtävien mukaisesti. Asiantuntijuus liittyy työhön, jota suoritetaan sekä aikakauteen, jota eletään. Osaamisella tarkoitetaan työn vaatimien tietojen hallintaa ja niiden soveltamista käytännön työtehtäviin (Vuorensyrjä & Borgman & Kemppainen & Mäntysaari & Pohjola 2006). Osaaminen määrittyy asiantuntijuuden taitamiseksi ja tekemiseksi. Asiantuntijuus on näin ollen ammattiin liittyvien tietojen ja taitojen hallinnan kokonaisuus. Osaamista ja asiantuntijuutta on vaikea mieltää erillään toisistaan, koska asiantuntijuutta ei ole ilman tätä tietojen ja taitojen tunnistamisen ja soveltamisen kokonaisuutta. Asiantuntijuus on ydinkäsite ja osaaminen sen alakategoria. Sosiaalityössä osaaminen väistämättä liittyy myös identiteettiin ja persoonalliseen sosiaalityön tekemisen tapaan, joka on osaamista. Jokaisella sosiaalityöntekijällä on oma persoonallinen tapa soveltaa, osata ja taitaa sosiaalityötä. Keskeisin osa osaamista on kohtaaminen ja vuorovaikutus, jolle on hankala asettaa erityisiä ehtoja ja vaatimuksia, koska asiakas on osa kohtaamisprosessia merkittävällä tavalla.

Anita Sipilä (2011) erittelee sosiaalityön asiantuntijuuden psykososiaalisen, juridis-hallinnollisen ja yhteisöllisen työn perinteisiin sekä vaikuttamistyöhön. Psykososiaalinen työ on lähtökohdiltaan sosiaalityön tapauskohtaista työtä, jossa tärkeää on asiakkaan kohtaaminen, hänen voimavarojensa ja muutoksen tukeminen erilaisista teoreettisista lähtökohdista käsin. Juridis-hallinnollinen työ näyttäytyy tässä jaossa sosiaalipoliittiselta, aktiiviselta sosiaalihuoltomaiselta, köyhäinhoidolliselta työltä, jonka teoriaperinteenä on sosiaalipolitiikka ja sosiaaliturvajärjestelmän rakentaminen. Sosiaalityö näyttäytyy tämän perinteen mukaan myös valtiollisen ja paikallisen sosiaalipolitiikan risteyksessä toimimiselta. Molemmista tulee jännitteitä sosiaalityölle. Lisäksi sosiaalityön asiantuntijuus voi olla yhteisöllistä sosiaalityötä, josta tunnetuin on Set-

lementtiliikkeen tekemä työ. Yhteisösosiaalityö näyttäytyy kolmannen sektorin ja järjestöjen työnä nykyisessä suomalaisessa yhteiskunnassa. Yhteisöllinen sosiaalityö keskittyy yhteisöjen ja erilaisten ryhmien toiminnan vahvistamiseen. Vaikuttamistyö Sipilän jaottelussa on aktiivista yhteiskunnallista muutostyötä, jossa pyritään isomalla makrotasolla vaikuttamaan kansalaisten hyvinvointipalveluihin ja sosiaaliturvaan, ja tekemään yhteiskuntapoliittista työtä. Sipilän jakama asiantuntijuus näyttäytyy yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatasojen sosiaalityönä. (Sipilä 2011, 53–74.)

Anneli Pohjolan (2007) mukaan sosiaalityön toimintakenttä on laaja, ja siinä tarvitaan tietämystä, tuntemusta ja taitoja erilaisista muuttuvista sosiaalisista ongelmista. Sosiaalityössä tarvitaan tietoa ihmisen kehityksestä, hyvinvoinnista, yhteisöllisyyden muodoista, kuten yksinäisyydestä ja syrjäytymisestä. Sosiaalisten ongelmien lisäksi täytyy tuntea yhteiskunnan rakenteita, toimintajärjestelmiä sekä instituutioiden muodostumisen perusteita. Tämän lisäksi täytyy hallita sosiaaliturvan, palvelujärjestelmän ja sosiaalilainsäädännön sisällöt. (Pohjola 2007, 6–7.)

Eliot Freidson (2004, 171) näkee, että ammattilaisuus (professionalism) edustaa ennen muuta metodia tai taitoa, jolla tietty työn suorittaminen on organisoitu. Lisäksi keskeistä on, että ammattimaisuus toimii jollain keskeisellä periaatteella, jolla työtä tekevät kontrolloivat ammattiaan. Kontrolli merkitsee Freidsonin mukaan sitä, että työtä tekevät määrittelevät kontrolloimalla työn sisällön. Freidson ilmaisee myös, että ammatille ja asiantuntijuudelle ominaista on, että sille on annettu legitimoitu valta yhteiskunnan tai valtion taholta. Ammattimaisuus on tietyn ryhmän ominaisuuksia, joita erilliset yksilöt eivät voi muodostaa. Ammatti vaatii yhteisön, jonka kaikilla jäsenillä on samat tiedot ja taidot. Yksi asiantuntijuuden ominaisuus on kollegiaalisuus. Ammattimaisuus ja asiantuntijuus määrittyvät Freidsonin mukaan erityisesti siinä, että tietyn osaamisen ryhmä kontrolloi osaamisen toteutumista kollektiivisesti. Ne, jotka tekevät työtä, varmistavat osaamisen kontrolloimalla työtä kollektiivisin keinoin. (Freidson 2004, 171–175.)

Anita Sipilän (2011) näkemyksen mukaan professionaalille sosiaalityölle on luonteenomaista asiakassuhdetyö ja työn kompleksisuus. Sosiaalityön asiantuntijuus on perinteisesti määritelty kontekstuaalisena. Sosiaalityön kohteena on ihminen, ryhmä tai yhteisö. Tiedot ja taidot kuuluvat osaamiseen. Sosiaalialan ja sosiaalityön

asiantuntijuus on usein laaja-alaista ja kokonaisvaltaista, jota on luonnehdittu myös erityiseksi sillä perusteella, että työ on yleistä osaamista. (Sipilä 2011, 19–21.) Sosiaalityö määrittynee yleiseksi asiantuntijuudeksi sillä perusteella, että työn hoitamista ja siitä suoriutumista eivät takaa tietyt spesifit tiedot ja taidot vaan sosiaalityöntekijällä täytyy olla hallussaan ajankohtainen, laaja yhteiskunnallinen tietämys, jota täytyy pyrkiä muuntamaan ja ylläpitämään. Sipilän ilmaisema asiantuntijuus-käsitys kyseenalaistaa sen Freidsonin (2004) esittämän teesin, jonka mukaan tietyn tieto-taitokoulutuksen saanut on ammattikunnan jäsen.

Sosiaalityössä osaaminen ei ole stabiilia vaan liikkuvaa, konteksteihinsa sidottua ja sosiaalityöntekijällä täytyy omata erinomainen muuntautumiskyky ja joustavuus haakea ajankohtaisin yhteiskunnallinen tieto säännöllisin väliajoin. Kati Närhi (2002) ilmaisee tutkimuksensa pohjalta, että sosiaalityön käytännöt ovat niin epävarmoja, ainutlaatuisia ja ristiriitaisia, että käytännön tekijän täytyy luottaa ja selviytyä epävarmuuden kanssa. Käytännön taitamisessa ei olekaan niin merkityksellisiä tietyt teoreettiset tiedot vaan tilanteittain rakentuva ja rakennettu tietämys. Sosiaalityössä on korostettava tiedon jakamista ja reflektointia. (Närhi 2002, 333.)

Satu Vaininen (2011, 18) esittääkin, että erilaisissa suomalaisen sosiaalityön asiantuntijuuden tutkimuksissa sosiaalityön asiantuntijuuden haasteiksi ovat nousseet näkökulmat, joissa sosiaalityöntekijältä edellytetään tutkivan, reflektiivisen, kirjoittavan ja tilanteittain rakentuvan sosiaalityöntekijän positiota. Sosiaalityön osaaminen on Vainisen näkemyksen mukaan erityisesti sosiaalisen asiantuntijuutta. (Vaininen 2011, 18 38–39.) Sosiaalisen asiantuntijuudessa korostuu erilaiset roolit, joita työntekijän täytyy kyetä ottamaan suhteessa yksilöön, yhteisöön, yhteiskuntaan sekä sosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijä ottaa rooleja suhteessa erilaisiin asiakkaisiin, muihin toimijoihin ja yhteiskuntaan toimiakseen oppialansa mukaisesti. Sosiaalityö näyttäytyy osaamisen sosiaalisuuden painotteisuudellaan pääasiallisesti monialaiselta vuorovaikutustyöltä, jossa vaikutetaan ja vaikututaan.

Kirsi Juhila (2006) näkee sosiaalityön asiantuntijuuden roolit suhteina, joilla on historialliset juuret erityisesti sosiaalityössä, mutta suhteet jotka todellistuvat näyttäytyvät liittämisen- ja kontrollisuhteina sekä kumppanuus-, huolenpito- ja vuorovaikutuksessa rakentuvina suhteina. Suhteet eivät muodostu ainoastaan historian muovaamina vaan

myös aikakauden vaatimuksina. Juhila kuvaileekin näitä suhteita niin, että sosiaalityön tapaukset ovat ainutlaatuisia ja paikallisesti rakentuvia, vaikka molemmat osapuolet tuovatkin tilanteisiin tietoja vanhoista tapauksista, aiemmista kohtaamisistaan ja kirjoista oppimastaan. Roolit näyttävät tänä päivänäkin moninaisilta, ja suhde muotoutuu asiakkaan ja työntekijän jännitteisessä, monisärmäisessä vuorovaikutuksessa. Juhila on hahmottanut sosiaalityön asiantuntijuutta myös vertikaalisen ja horisontaalisen asiantuntijuuden erottelulla, jossa vertikaalisuus on sosiaalityön asiantuntijuutta painottava erilaisissa, etenkin liittämisen- ja kontrollisuhteessa. Horisontaalinen asiantuntijuus puolestaan ilmenee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vastavuoroisena, asiantuntijuutta jakavana suhteena, ja näkyy kumppanuus-, huolenpito- ja vuorovaikutuksessa rakentuvissa suhteissa. (Juhila 2006, 84, 137–141.)

Karen Healy (1999, 122) on pitänyt suhteen saavuttamista horisontaalisena haasteena dualistisen jaon olemassa olon vuoksi. Juhila näkee että myös horisontaalinen asiantuntijuus ilmentää myös vastakkainasetteluja ja eroja, kuten asiakas-asiantuntija ja tekee eroja näiden välille. Transkulttuurisuuteen perustuva asiantuntijuus on sitä, että erot huomioidaan mutta lähtökohtina ovat asiakaslähtöisyys, osallisuus ja kansallisuus. (Juhila 2006, 139.)

Ulla-Maija Rantalaiho (2005) jakaa sosiaalityön asiantuntijuuden sisällöllisesti tiedolliseen ja taidolliseen osaamiseen, jossa tiedollinen jakautuu yhteiskuntatieteelliseen osaamiseen, resurssiosaamiseen, innovaatio-osaamiseen ja tutkimukselliseen osaamiseen. Taidollisessa osaamisessa korostuu puolestaan selkeä käytännön asiakaskohtaamisen osaaminen, kuten vuorovaikutusosaaminen, arvo-osaaminen (etiikka), sosiaalityön metodisesta osaamisesta sekä muutososaamisesta. (Rantalaiho 2005, julkaisematon.) Rantalaihon sosiaalityön asiantuntijuuden mallia on havainnollistettu kuviossa 1.

Yhteiskuntatieteellinen osaaminen: Sosiaalityön yhteiskunnallisten yhteyksi- en ymmärtäminen (talous, kulttuuri, arvot, elämäntavat)	Resurssiosaaminen: palvelujärjestel- mäosaaminen Ihmisten ja ihmisryhmien elämäntilantei- siin liittyvien riskien, puutteiden ja on- gelmien havaitseminen ja analysointi (toimintamallit, lainsäädäntö)
Vuorovaikutuksellinen osaaminen Arvo-osaaminen Sosiaalityön metodinen osaaminen Muutososaaminen	
Innovaatio-osaaminen: kehittämiseen liittyvä osaaminen (esim. Hyvinvointi- mallit, palvelujärjestelmä, yhteistyö- kumppanit)	Tutkimuksellinen osaaminen: Tutki- mustiedon tuottaminen, soveltaminen ja käyttäminen (arviointi, vaikuttavuus, so- siaalityön menetelmät, tutkiva työote)

Kuvio 1. Sosiaalityön sisällöllinen osaaminen (Rantalaiho 2005)

Ulla-Maija Rantalaihon osaamiskartta näyttäytyy yhtä laajana kuin Anita Sipilän kuvaamat sosiaalityön asiantuntijuuksien perinteet. Anneli Pohjolan näkemyksessä asiantuntijuuden toiminnalliset taustat ovat tiede, professio ja instituutio. Asiantuntijuutta tehdään monesta taustayhteydestä käsin. Asiantuntijuus on kuitenkin toiminnallista, kytköksissä siihen suhteeseen, jossa sosiaalityöntekijät toimivat. (Pohjola 2007, 13–14.) Näin ollen se voi olla asiakas, yhteisö, yhteiskunta tai politiikka. Sosiaalityö on yhä enemmän kehittämistä ja niin sanottua *asiantutkijuutta* kuin valmista ja selkeää, strukturoitua ammatillista toimintaa (Pohjola 2007, 17–18). Sosiaalityössä korostuu kaikkia kuvauksia väljemmin tulkiten historiallinen kerroksellisuus sekä aikalaisuuskeskustelut. Sosiaalityön professionalisoitumisen aikaan nousivat keskeisiksi tiedollisen osaamisen ulottuvuudet. Aikaisemmin sosiaalityö nousi yhdeksi ammatiksi nimenomaan taidollisen ulottuvuuden ansiosta. Tällä hetkellä nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa sosiaalityön asiantuntijuutta on määriteltävä uudestaan ja sen välttämättömyys määrittäjä aikaisempaa laveammin on keskeistä. Sosiaalityön asiantuntijuus ei näyttäydy nyt sosiaalisessa ja kulttuurisessa teknologiavälitteisessä yhteiskunnassa vielääkään liikkeettömältä.

Informaatiovaltainen ja kaikenlaisen tiedon liikkumiseen keskittyvä digiaika, niin sanotusti teknologiavälitteinen yhteiskunta, vaatii asiantuntijuudelta epäilemättä erilaisia ulottuvuuksia kuin perinteinen offline ulottuvuus, verkottoman sosiaalisen ulottuvuuden konteksti. Arja Kilpeläinen ja Jukka Sankala (2010, 275) korostavat kontekstista teoriaa sosiaalityön asiantuntijuuteen. Nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa, jos-

sa kulttuurinen oleminen entistä enemmän fokuoituu Camilla Granholmin (2016) tähdentämään online-verkkovälitteiseen ulottuvuuteen, tulee sosiaalityön asiantuntijuuden hyvinvointi-instituutiona entistä enemmän lähentyä sosiaalista ja kulttuurista tilaa, jossa ihmiset elämäänsä elävät. Asiantuntijuus ei ole staattinen tila silloin, kun ehkäistään ja hoidetaan sosiaalisia ja yhteiskunnallisia ongelmia. Sosiaalityön asiantuntijuuden pitäisi kyetä joustamaan ja muuntumaan työn tavoitteisiin ja työn kohteeseen sopivaksi.

Suomessa on asiantuntijuudesta muodostettu erilaisia teoreettisia suuntauksia, jotka istuvat perinteiseen verkottoman yhteiskunnan kontekstiin. Sosiaalityön online, digitaalinen konteksti on suhteellisen uusi ilmiö, jonka yhteyteen ei ole vielä noussut selkeää, ilmiötä tarkastelevaa asiantuntijuuden teoriaa. Sosiaalityön ja informaatioteknologian yhdistäviä sosiaalityön käytännön teorioita tai käytäntöä ohjaavia tieteellisiä teorioita on vähän (Kilpeläinen & Sankala 2010, 277). Vaikka sosiaalityössä luonnollisesti on sovellettu jo pidemmän aikaa erilaisia teknologisia välineitä ja työ on ollut teknologia-avusteista, ei sosiaalityöhön ole yhdistetty juurikaan online, verkopohjaisia, hypertekstin ja erilaisten sovelluksien ilmiöitä. Sosiaalityössä on kuitenkin käytetty erilaisia sähköisiä tietojärjestelmiä kauan, ja teknologia-avusteista käytäntöä, kuten asiakastietojärjestelmiä, joihin kohdistuvia tutkimuksiakin on toteutettu (Gillingham 2013; Gillingham 2016; Räsänen 2014).

Edellä on esitelty sosiaalityön perinteiseen asiantuntijuuteen liittyviä teorioita. Lisäksi sosiaalityön kontekstista irrotettuja asiantuntijuuden teorioita on paljon eri tieteenaloilla, kuten psykologiassa (kognitiivinen psykologia), sosiologiassa (asiantuntijuuden roolit ja valta yhteiskunnallisina rakenteina) sekä kasvatustieteissä (oppimiseen ja organisaatioon nivottu asiantuntijuus). Ne eivät tämän tutkimuksen yhteydessä ole olennaisia, koska sosiaalityön ja teknologisen kontekstin yhdistävät teoriat tulevat olemaan välttämättömiä ymmärtääksemme, millaisesta ilmiöstä teknologiavälitteisyydessä on kyse sosiaalityön tavoitteita ajatellen. Asiantuntijuuden perinteisissä teorioissa keskitytään asiantuntijuuden ilmiöön ilman käytännön kontekstia, jossa asiantuntijuutta toteutetaan. Sosiaalityö väistämättä kohtaa nyt muuttuvan yhteiskunnan ja informaatio- ja kommunikaatioteknologian vaikutukset, jotka muovaavat asiantuntijuutta. Esimerkiksi kasvatustieteissä on tutkittu opettajien teknologiasuhteen muodostumista (Kilpiö 2008), ja opetuksen käytännöissä verkko-oppimisympäristöjä hyö-

dynnetään nykyään paljon. Opettajat hyödyntävät verkko-pohjaisia oppimisympäristöjä ja muun muassa pedagogiikkaa sovelletaan jo merkittävässä määrin verkko-oppimisympäristöihin (Tenno 2011), jonka johdosta voi päätellä opettajien asiantuntijuuden olevan teknologiavälitteistä, verkkoulottuvuudessa toimimista.

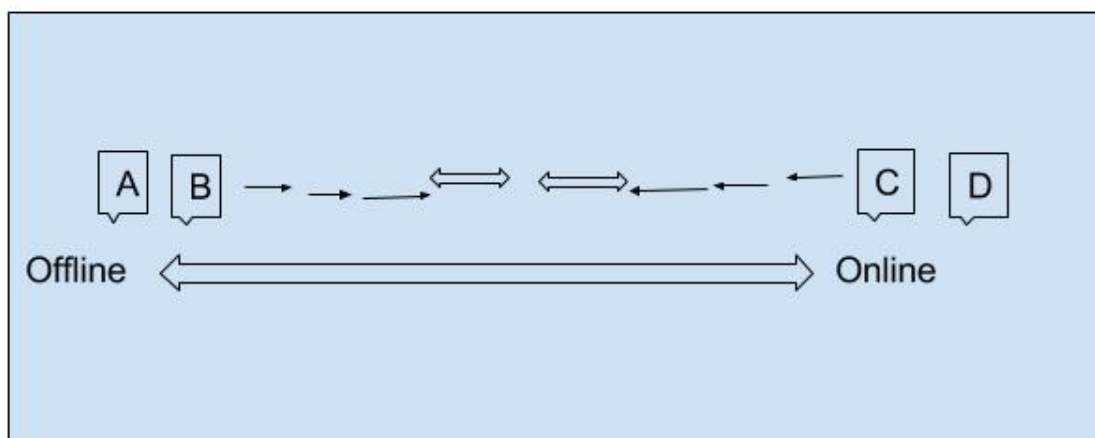
Sosiaalityön asiantuntijuuden teorettinen hahmotus

Ulla-Maija Rantalaihon (2005) esittämästä osaamiskartasta tai kuviosta puuttuvat teknologiavälitteisen yhteiskunnan erilaiset olemisen moodit, kuten Camilla Granholm (2016) kuvasi kahta olemisen ulottuvuutta online ja offline kuvauksillaan. Tämän tutkimuksen teorettinen ja käsitteellinen tavoite on hahmottaa sosiaalityön asiantuntijuutta ja osaamista teknologia- ja verkkovälitteisessä yhteiskunnassa, jossa keskeisiä olemisen tapoja ovat erilaisten teknologisten välineiden ja sovellusten sekä verkon mahdollistama sosiaalinen ulottuvuus. Uusi asiantuntijuus, jota Arja Kilpeläinen ja Jukka Sankala (2010) kuvaavat postmodernin käsitteellä, mutta myös e-osaamisen käsitteellä. Sosiaalityön e-asiantuntijuus Kilpeläisen ja Sankalan mukaan rakentuu e-osaamisen varaan. Tämän e-osaamisen kehittyminen on näyttäytynyt sosiaalityössä sattumanvaraiselta kehitykseltä, johon e-osaamiskartan laatijat Kilpeläinen ja Sankala toteavat vaikuttavan teknologian kehittämisen pirstaloituminen ja kokonaiskuvan puuttuminen. Lopulta e-osaamisen, sekä informaatio- ja kommunikaatioteknologian käytäntöön viemisessä voi haitata teorioiden ja sitä kautta myös käytäntöä kehittävien teorioiden puuttuminen. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 276–277.) Käytäntöön viemistä haittaa se, että sosiaalityö ja informaatio- ja kommunikaatioteknologia ovat kovin erillisiä toisistaan eikä sosiaalista ulottuvuutta havaita online-offline-ulottuvuuksissa samanaikaisina ja limittyvinä. Lisäksi käytäntöön soveltamista haittaa se, että informaatio- ja kommunikaatioteknologian hyödynnettävyyttä ei havaita sosiaalityön tavoitteiden mukaisena.

Camilla Granholm (2016) hahmottaa tutkimuksessaan sulautuvaa sosiaalityötä siten, että käytännön ulottuvuuksia ovat offline, verkoton, perinteinen toimintakonteksti sekä online, verkkopohjainen, teknologiavälitteinen konteksti. Granholm näkee, että offline- ja online -ulottuvuudet limittyvät toisiinsa. Näihin ulottuvuuksiin pohjautuen Granholm esittää neljä tapaa, joilla sulautuvan sosiaalityön käytännöt voivat toteutua

(ks. Kuvio 2). Ensinnäkin asiakasta voidaan tavata perinteisen verkottoman sosiaalityön keinoin (tapaus A kuviossa 2). Toisessa tapauksessa sosiaalityöntekijä voi aloittaa työskentelyn verkottoman, offline-ympäristön keinoin, mutta sisällyttää kohtaamiseen online-verkkovälitteisen sosiaalityön keinoja (tapaus B kuviossa 2). Tämän lisäksi sosiaalityöntekijä voi aloittaa työskentelyn online-verkkovälitteisellä kontaktilla, mutta sisällyttää ja edetä työskentelyprosessissa myös verkottoman, offline-ympäristön hyödyntämiseen (tapaus C kuviossa 2). Neljäs vaihtoehto Granholmin sulautuvan sosiaalityön mallin mukaan on hyödyntää työskentelyssä ainoastaan online-ympäristöä (tapaus D kuviossa 2). Sulautuvan sosiaalityön käytännöt ilmentävät sosiaalityön asiantuntijuutta sosiaalisesti jaettuna informaationa, ja jaettu osaaminen johtaa avoimen asiantuntijuuden käsitykseen. (Granholm 2016, 57, 61–62.)

Jos sulautuvan sosiaalityön ideaa vertaa Kirsi Juhilan (2006) horisontaalisen asiantuntijuuden tai Ulla-Maija Rantalaihon (2005) kokonaisvaltaiseen näkemykseen asiantuntijuudesta, Granholm sisällyttää malliinsa näkemyksen asiakkaan osallisuudesta tiedon välittömään tuottamiseen ja käyttämiseen sosiaalisesti jaettuna informaationa. Granholmin mallissa sosiaalisen käsite on laaja, mikä kuvaa myös sosiaalityön laajuutta, ja vaihtoehtoisia toteuttamisen muotoja.



Kuvio 2. Sulautuvan sosiaalityön työskentelymoodit (Granholm 2016, 61)

Verkon online-ulottuvuuden käytön lisääntymisen vaikutuksena sosiaalityön asiantuntijuudessa eniten muuttuva osa-alue paikantuu ydinosaamiseen, eli vuorovaikutusosaamiseen, ja asiakkaiden kohtaamiseen (Granholm 2016; Kilpeläinen & Sankala

2010, 278). Lisäksi online-ulottuvuudessa Walter LaMendolan (2010) mukaan näyttyy sosiaalinen ulottuvuus, jossa ihmisen on mahdollista olla sosiaalisesti läsnä, koska online mahdollistaa liittymisen muihin ihmisiin, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, videokeskusteluissa, ja niin edelleen (LaMendola 2010). Eräässä tutkimuksessa verrattiin online-terapiaa sekä kasvokkain tapahtuvaa terapiayhteyttä, ja todettiin, että niissä ei ole eroa sosiaalisen läsnäolon näkökulmasta (Holmes & Foster 2012, 28–29). Vuorovaikutusosaaminen näyttäytyi ydinosamisena myös Ulla-Maija Rantalaihon (2005) osaamiskuviossa. Todellisuudessa sosiaalinen vuorovaikutus on väittämättä sosiaalityön osaamisen ydinosaa, jonka toteutumisen mahdollisuuksiin suhtaudutaan epäilevästi useissa sosiaalityötä ja teknologiavälitteisyyttä yhdistävissä arkikeskusteluissa. Verkon vuorovaikutuksen tasoon suhtaudutaan kyseenalaistaen, ja sitä verrataan kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen.

Debra Parker-Oliver ja George Demiris (2006, 131) ehdottavat sosiaalityöntekijöille kolmea uudenlaista roolia sosiaalityön teknologiakäytännöissä. Ensinnäkin sosiaalityöntekijän tulisi olla tutkija, joka tutkii ja kokeilee teknologisia välineitä ja teknologia-avusteisuutta samoin standardein kuin perinteisessä sosiaalityössä. Toiseksi sosiaalityöntekijän tulisi olla käytännön innovaattori, joka tunnistaa teknologioiden käytön merkityksen, ja joka ottaa käytössään huomioon myös sosiaalityön eettiset ohjeistukset käytännön työhön. Sosiaalityöntekijät toimivat informaattikkoina, mutta huomioivat teknologian käytön eettiset vaikutukset keskittyen asiakkaaseen, ei välineisiin. Kolmantena sosiaalityöntekijän tulisi olla kouluttaja ja harjoittelija, joka harjoittelee teknologian käyttöä työn käytännöissä ja kykenee tunnistamaan, mitkä teknologiset välineet tuottavat käytännön tilanteisiin tukea. Teknologiavälitteisyyden harjoittelu sisältää myös informaatio- ja kommunikaatioteknologian käytön yhdistävien teorioiden ja käsitteellisten viitekehysten sisällyttämistä käytännön sosiaalityöhön. (Parker-Oliver & Demiris 2006, 131–132.)

Arja Kilpeläisen ja Jukka Sankalan (2010) e-osaamisen jäsennys soveltaa oivallisesti Ulla-Maija Rantalaihon esittämää osaamisjäsennystä ja täydentää sitä e-osaamisella. Kilpeläisen ja Sankalan esitys e-osaamisesta laajentaa ja syventää nykyistä perinteiseen offline-ulottuvuuteen pohjautuvaa käytännön sosiaalityön asiantuntijuutta. e-Osaamisen ytimenä on avoimuus ympäröivälle yhteiskunnalle, jolloin riski ammatillisesta etabloitumisesta pienenee. Osaamisen on syytä olla dynaamista ja joustavaa pi-

kemmin kuin vakiintunutta ja pysyvää, kun huomioimme yhteiskunnalliset olosuhteet, joissa elämme. Yhteiskunnan muuttuneet toimintamallit edellyttävät sosiaalityöltä uusia käytäntöjä. Keskeiseksi tässä jäsennyksessä muodostuu verkossa tapahtuvan vuorovaikutusosaamisen, eli verkkovuorovaikutuksen yhdistyminen asiantuntijuuden malliin. Kilpeläisen ja Sankalan jäsennyksessä innovatiivista otetta vaatii välillinen asiakkaan kohtaaminen, jolloin perinteiset vuorovaikutustavat ovat riittämättömiä. Vaihtoehtoiset toimintamallit ja vuorovaikutustavat ovat verkossa usein tekstipohjaisia, mutta ne voivat olla myös muulla tavoin digitaalisia, kuten kuvan ja äänen käyttöä. Tästä jäsennyksestä ei voida unohtaa eettistä tarkastelua, joka ilmenee silloin, kun sosiaalityön osaamista rinnastetaan alan eettisiin periaatteisiin ja pohditaan osaamista myös eettisesti kestäväenä ja tarkoituksenmukaisena toimintana. e-Osaamisen jäsennyksen keskiössä ovat uudet metodologiset avaukset, jotka muuttavat sosiaalityön toteutustapoja, koska teknologia on välineenä, mutta ei tavoitteena. Lisäksi sosiaalityöntekijän täytyy olla jatkuvasti pohtimassa e-osaamisen puitteissa oman kouluttautumisensa merkitystä, jotta osaa muuntaa e-osaamistaan paremmin työn tavoitteisiin sopivaksi ja hallitsee teknologian käyttöä sekä pohtii sen eettisiä vaikutuksia. Kilpeläisen ja Sankalan esitys on havainnollistettu kuviossa 3. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 284–285.)



Kuvio 3. e-Osaaminen sosiaalityössä (Kilpeläinen & Sankala 2010, 285)

Yhteenvedonä tämän alaluvun lopuksi todettakoon, että tässä tutkimuksessa pyritään nimenomaisesti jäsentämään sosiaalityön asiantuntijuutta sosiaalityön tavoitteiden, uuden yhteiskunnallisen kontekstin sekä sosiaalisen ja teknologisen yhdistämisen näkökulmasta. Tutkimuksen tehtävä on tarkastella asiantuntijuutta avoimena ilmiönä, mutta sosiaalityön tavoitteisiin ja teknologisen toimintaympäristön ilmiöihin nivoutuvana. Sosiaalityön asiantuntijuuden hahmottaminen perinteisenä, offline, verkottoman ympäristön sisällä tapahtuvana ilmiönä ei ota huomioon niitä sosiaalisia olosuhteita ja konteksteja, joissa ihminen elää nyt. Sosiaalityön täytyy kyetä reflektoimaan perinteisen asiantuntijuuden riittävyttä, mutta myös online, verkkopohjaisen ulottuvuuden tarjoamia mahdollisuuksia unohtamatta sosiaalityön eettisiä periaatteita.

Kestävää asiantuntijuutta luodaan siten, että sosiaalityö mukautuu ihmiskunnan tarpeisiin; ei teknologian tarpeisiin tai muuhun käyttötarkoitukseen. Sosiaalisen ja teknologisen mieltäminen ja olemassaolo erillisinä ilmiöinä haastaa kestävän, uuden asian-

tuntijuuden kehittämistä ja luomista. Seuraavassa tarkastellaan tutkimuksen teoreettista viitekehystä, johon tutkimuksen ontologia pohjautuu.

3.3 Kriittinen tarkastelukulma

Tässä luvussa esitellään sosiaalityön postmodernia kriittistä teoriaa, jonka lähtökohdista sosiaalityön asiantuntijuutta ja sosiaalisen ja teknologisen eroja tarkastellaan tässä tutkimuksessa. Sosiaalityön kriittinen teoria avaa mahdollisuuksia tarkastella sosiaalisen ja teknologisen, perinteisen offline ja teknologiavälitteisen online -asiantuntijuuksien eroja. Sosiaalityön kriittinen teoria yhdistyy ontologisella ja teoreettisella tasolla tutkimuksen teeseihin, kuten vastakkain asettelun ilmiöön sekä tuottaa myös käsitteitä tarkastella sosiaalisen ja teknologisen keskinäistä suhdetta.

Radikaali ja rakenteellinen teoreettinen lähestymistapa syntyi sosiaalityöhön 1960- ja 1970-luvuilla, jolloin radikaali kritiikki kohdistui perinteisen sosiaalityön tapaustyöskentelyyn ja yksilöllisiin työskentelytapoihin sekä henkilökohtaisten elämänongelmien yksilöllistämiseen. Rakenteellinen, strukturaalinen teoria hahmotti samaa asiaa korostamalla sosiaalisten ja henkilökohtaisten ongelmien rakenteellista luonnetta. (Fook 2002a, 5.) Kriittinen teoria syntyi radikaalina näkemyksineen, ja radikaali oli näkemys, jonka mukaan sosiaalityöntekijöiden tulisi tunnistaa palveluiden käyttäjien ongelmien alkuperä, joka sijaitsee epäoikeudenmukaisissa sosiaalisissa rakenteissa (Healy 2005, 185). Kriittisen teorian sisällä on ollut lähtökohdiltaan hyvin eri tyyppisiä teoreettisia virtauksia, kuten radikaali, rakenteellinen, feministinen sekä kriittinen näkökulma, postmoderni ja poststrukturaalinen näkökulma. Lisäksi postmoderni aikalaisuus, modernin jälkeinen aika on muuttanut käsityksiä teoriasta ja tiedosta. (Pease & Fook 1999, 7–11.)

Gary Hough (1999) toteaa, että kriittinen teoria tarjoaa hämmästyttävän määrän erilaisia lähestymistapoja, kuten erilaisia postmoderneja teoriavirtauksia. Laaja määritelmä hyväksyy kaikenlaiset radikaalit tai kriittiset näkemykset nykyiseen yhteiskuntaan ja erityisesti, jos niiden fokuksena ovat eriarvoistavat valtasuhteet. Kapeampi kriittinen teoria katsoo enemmän ilmiötä yksilön toimijuuden näkökulmasta. Keskeistä postmoderneissa hahmotuksissa kuitenkin on, että niiden keskiössä ovat valtaa pitävät dis-

kurssit, jotka määrittävät ihmisten toimintaa. Näitä voidaan kutsua myös narratiiveiksi tai kertomuksiksi, joita ihmiset tuottavat. (Hough 1999, 42–43.)

Jan Fook (2002a) näkee, että kriittisen teorian ajatukset tiivistyvät rakenteelliseen alistamiseen, “väärään tietoisuuteen”, positivismin kritiikkiin, tiedon vapaaehtoisuuteen ja sen rakentumiseen sosiaalisessa todellisuudessa. Fookin postmoderni kriittinen lähestymistapa tunnistaa tietämisen vuorovaikutteisen ja reflektiivisen luonteen, yhteydet rakenteellisen alistamisen tai hallitsevuuden ja henkilökohtaisten rajoittuneisuuden välillä sekä mahdollisuudet henkilökohtaiseen ja sosiaaliseen muutokseen. Ajatus on, että yksilöllä on mahdollisuus vapautua alistavista rakenteista ja kriittisen näkemyksen, tai tietoiseksi tulemisen tavoilla on mahdollisuus sosiaaliseen muutokseen. Vastustus ja muutos sijaitsevat valtasuhteiden ja valtarakenteiden haastamisessa. Kriittinen teoria esittää käytännön tapoja, joilla tullaan tietoisiksi erilaisista vallan, hyväksikäytön ja tukahduttamisen rakenteellisista juurista. Ymmärrys rakenteellisista juurista ja henkilön osallisuudesta näiden juurien muodostamiseen auttaa henkilöitä myös muuttamaan ja muuttumaan. (Fook 2002a, 17–18.)

Kriittinen teoria, kuten mikä tahansa muukin postmoderni näkemys haastaa tieteellisen tiedon merkityksen. Erityisesti silloin, kun tieteellisenä tietona pidetään positivistista lähestymistapaa tutkimukseen ja käytännön työhön. Kriittinen teoria etenkin kyseenalaistaa muuttumattoman tieteellisen tiedon seuraavin tavoin: kysymällä hyväksyttävää tietoa ja erilaisten tietojen arvostusta, keskittymällä miten tiedämme ja mitä tiedämme, keskittämällä huomion erilaisiin tietämisen perspektiiveihin, ja keskittämällä huomion tietäjän perspektiiviin, ja miten se vaikuttaa, mitä tiedetään ja miten tiedetään. Tiedon ja vallan välinen yhteys tuodaan esille kriittisissä, postmoderneissa lähestymistavoissa. Tästä lähtökohdasta asiantuntijat ja ammatilliset toimijat menettävät osan professionaalista valtaa siinä, kun vaihtoehtoiset tietämisen perspektiivit hyväksytään. Ammatillisen vallan haastaminen tuo tärkeitä kysymyksiä myös sosiaalityön asiantuntijuuteen; se samanaikaisesti sysää puolustamaan ammatin rajoja ja olemaan avoin moninaisille lähestymistavoille. (Fook 2002a, 33–37.)

Kriittisen teorian peruskäsite on *valta* (power). Kaikella toiminnalla ja rakenteilla pyritään ja pystytään käyttämään valtaa. Fook (2002a) näkee ongelmallisena sen, että valta tuottaa erilaisia ilmiöitä. Esimerkiksi omistamiseen liittyvän ilmiön; valta ei ole

tavara, jota omistetaan. Valtaa tuotetaan ja luodaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Fookin mukaan valtaa käytetään ja käyttö tapahtuu puhetavoissa, toiminnoissa sekä suhteissa. Erityisesti valtaa tuotetaan *diskursseissa*, joissa rakennetaan ja luodaan merkityksiä. Diskurssi voidaan nähdä puhetapoina, kielenkäyttönä. Erilaiset puhetavat samasta ilmiöstä merkitsevät Fookin mukaan sitä, kuinka diskursseja ei voida erottaa kontekstistaan. Diskurssit voidaan nähdä myös kokemuksina jonkin ilmiön tietämisen tavoista. Diskursseissa käytetty kieli on enemmän kuin sanoja, koska diskursseihin sisältyy valtaa. Tietyillä diskursiivisilla puhetavoilla ylläpidetään valtaa. Fookin mukaan selittävää on esimerkiksi se, että vallitsevat merkityssysteemit jäävät kyseenalaistamatta usein sen vuoksi, että ihmiset tietämättään, ja jopa vastoin omia intressejään usein mukautuvat vallitseviin diskursseihin. Diskurssin käsitteeseen Fook nivoo myös narratiivit, tarinat tai kertomukset, jotka ovat selontekoja siitä, mitä tapahtui. Selonteot ovat tarinoita, jotka on syytä havaita henkilön position ja näkökulman värittäminä todellisuuden versioina. Nämä todellisuuden versiot vaihtuvat kontekstista ja ajasta riippuen. (Fook 2002a, 48–67.)

Vallan, diskurssien ja puhetapojen yhteydessä Fook esittää käsitteen *binääriset suhteet* (binary oppositional relations), joka on eräs sosiaalisen todellisuuden vallan käytön ilmentymä. Binääriset tai vastakkaiset suhteet todellistuvat jokapäiväisissä arjen toiminnoissa ja sosiaalityön yhteydessä monin tavoin esimerkiksi jakamalla asiakkaat voimattomiin ja voimaantuneisiin. Tämän tyyppinen jako, tai kategorisointi aiheuttaa maailman halkomista kahteen toisilleen vastakkaisiin ryhmiin. Dikotominen, binääriinen ajattelu ei salli meidän tunnistaa, ottaa huomioon tai arvostaa eroja. Vastakkainasettelu aiheuttaa sen, että suurin osa ilmiöistä kategorisoituu tai sopii vain tuotettuihin kategorioihin. (Fook 2002a, 49, 73.)

On syytä muistaa, että käsitteet, joita käytetään jakavat ihmiset ja ilmiöt vain niihin kategorioihin, joita on olemassa. Jos käytössä ei ole kategoriaa, johon esimerkiksi sosiaalityön asiakas sopii, ei hänen elämän haasteensa tule tunnistetuiksi. Samassa binääristen suhteiden ja vastakkainasettelun teemassa sosiaalisen ja teknologisen esittäminen kahtena erillisenä kategoriana voi vaarantaa ymmärryksemme näiden ulottuvuuksien kohtaamisesta, tai yhdistämisestä, ja voimme tahattomasti estää asiantuntijuuden havaitsemisen laajana ja moniulotteisena. Se, kuinka binäärisiä suhteita ylläpidetään tapahtuu diskursiivisesti, tuottamalla todellisuuden versioina tarinoita tai nä-

kemyksiä erilaisista ilmiöistä. Lister Bainbridge (1999, 181) esittää, että binäärinen systeemi ja siihen liittyvät diskursiiviset käytännöt johtavat sosiaalisesti konstruoituihin erotteluihin esimerkiksi mielenterveyshäiriöiden ja mielenterveyden välillä. Erottelu tuottaa aina viitteellisen, sen toisen kategorian.

Fook on nostanut myös kriittisen teorian käsitteenä *erot* (difference), joita binäärisillä suhteilla, vastakkain asettelulla tuotetaan. Binäärisillä suhteilla eroja tuotetaan *vastakkaisiksi*, vastasuhteisiksi. Kategoriat ovat vastasuhteisia, jonka syynä Fook pitää länsimaista logosentristä ajattelua, joka ei salli binääristen vastakkaisuuksien ohella muita merkityksiä tai kokemuksia. On vain vallitseva diskurssi ja sen vastakohta, kaksi kategoriaa, joihin kaikki ilmiöt eivät sovi. (Fook 2002a, 79–81.) Jacques Derrida (1978) on korostanut eron (difference) käsitteellä, että on olemassa paljon ilmiöitä ja merkityksiä, jotka eivät sovi binäärisiin kategorioihin. Nämä binääristen kategorioiden välimaastossa olevat merkitykset ja ilmiöt jäävät havaitsematta diskursseista, koska välimaastossa sijaitseville kategorioille ei löydy kieliasua. Tämän vuoksi emansipoituminen kielestä on merkityksellistä; ei ainoastaan kielen hylkäämisenä vaan sen vastustamisena. (Derrida 1978, 28.) Välimaaston kategoriat eivät ole olemassa, mikäli ei ole merkityksellistä kieliasua. Fookin mukaan asiakkaiden näkemykset tulevat hiljennetyiksi, kadotetuiksi eikä niitä tunnisteta, jos meillä ei ole kategorioita, joilla ilmiöitä voidaan nimetä (Fook 2002a, 79–81). Esimerkiksi sosiaalisen ja teknologisen, tai perinteisen offline- ja online-ulottuvuuksien binäärinen kategorisointi voi jättää huomaamatta asiantuntijuuden välimaastoja. Erityisesti niitä piilossa olevia asiantuntijuuden eroja ja millaisia ne voisivat olla, mikäli meillä olisi käytössä merkityksiä yhdistävät moniulotteiset merkitysten kategoriat. Käytännössä, jos emme havaitse teknologian tuomia ulottuvuuksia sosiaalityön kentällä, meillä ei ole diskursseja ja kielellisiä välineitä nähdä sosiaalityötä verkkovälitteisessä ulottuvuudessa.

Sosiaalityön ja teknologian mieltäminen erillään on tapahtunut edellä kuvatussa luvussa monin perustein, kuten esimerkiksi siten, että sosiaalityö on näyttäytynyt ihmisen vuorovaikutteisena kohtaamisena, jota ei sosiaalityön perinteisen asiantuntijuuden näkökulmasta ole voitu toteuttaa teknologiavälitteisesti tai verkkokohtaamisella. Selvää on, että yksiulotteinen diskurssi ei huomioi sosiaalityön erityisyyttä ja asiakkaan eettisesti kestävää kohtaamista. Tällä kategorisoinnilla voidaan tahattomasti tuottaa sosiaalisen ja teknologisen erillisyys ja mahdollisesti kohtaamattomuus. On tutkimuk-

sia (ks. LaMendola 2010), jotka osoittavat että sosiaalityössä on tilanteita ja erilaisia asiakkaita, joissa teknologia tai verkkopohjainen työskentely eivät estä sosiaalisen ja vuorovaikutuksen kokemista. Yhtäällä Camilla Granholm (2016) huomioi erilaisia kohtaamisen tapoja, joissa perinteinen ja teknologinen sulautuvat osaksi laajempaa asiantuntijuutta ja käytännön toteutusta. Toisaalta Granholmin näkemys on, että sulautuvassa asiantuntijuudessa huomioidaan asiantuntijuuden sulauttaminen sekä perinteisin että verkkokohtaamisen käytännöillä. Eettisesti kestävä on mieltää, että asiantuntijuutta luodaan sosiaalityössä sen tavoitteet, asiakas ja konteksti huomioiden.

Tutkimuksessa tutkimuskohdetta eli sosiaalityön asiantuntijuutta verkkoulottuvuudessa pyritään hahmottamaan erityisesti asiantuntijuuden e-osaamiskartan (Kilpeläinen & Sankala 2010) ydinosamisen, vuorovaikutuskohtaamisen ulottuvuudesta. Pääkäsite on sosiaalityön osaaminen ja asiantuntijuus vuorovaikutuksellisenä ilmiönä. Vertailun kohteena ovat sosiaalisen ulottuvuudet perinteinen, eli offline-ympäristö sekä online, verkko-ympäristö.

Tutkimus tuottaa tarkoituksellisesti eroja ja erilaisia diskursiivisia suhteita, joita tarkastellaan kriittisen teorian käsitteillä binääriset suhteet sekä erot. Tutkimuksen tavoite on siis tuottaa näkyville, miten sosiaalisen ja teknologisen eroja tuotetaan diskursseissa, ja millaisia näkemyksiä sosiaalityöntekijät konstruoivat sosiaalisen kahdesta erilaisesta ulottuvuudesta. Tätä havainnollistaa kuvio 4.



Kuvio 4. Sosiaalityön asiantuntijuus tutkimusilmionä

Kuviossa 4. havainnollistetaan konkreettisesti tutkimuksen asetelmaa. Siinä keskeiseksi tehtäväksi muodostuu sosiaalityön asiantuntijuuden ja osaamisen tarkastelu ja siitä tuotetut erot todellisuuden offline- ja online -konteksteissa. Erojen tarkastelu tuottaa analyyttisen välineen, eli vastakkaiset suhteet, joilla pyritään purkamaan ja uudelleen rakentamaan sosiaalityön asiantuntijuutta. Tutkimuksen perustehtävä on rekonstruoida malli, jossa kuvion kolme teemaa yhdistyvät.

4 Tutkimuksen toteutus

Edellisissä luvuissa on kuvattu ja taustoitettu tutkimuksen kontekstuaalisia ja teoreettisia lähtökohtia. Tässä luvussa kuvataan tutkimuksen tehtävää, metodologiaa, toteutustapaa ja empiiristä aineistoa. Aluksi tarkastellaan tutkimuskysymyksiä ja jäljempänä tutkimuskysymyksiä tavoittelevaa metodologiaa.

4.1 Tutkimuskysymykset

1. Millaisilla näkemyksillä sosiaalityöntekijät rakentavat asiantuntijuutta ja osaamista asiakkaan kohtaamisessa?
2. Millaisia eroja rakennetaan perinteisen, offline-asiantuntijuuden ja verkkovälitteisen, online-asiantuntijuuden ja osaamisen välillä?
3. Millaista voisi olla vastakkaiset erot ylittävä sosiaalityön asiantuntijuus?

Keskeinen tutkimuksen tarkoitus on kerätä sosiaalityöntekijöiden kuvauksia ja näkemyksiä siitä, *millaista asiantuntijuus* on kahdella erilaisella sosiaalisen ulottuvuudella ja keskeisessä sosiaalityön toimintakontekstissa eli *kohtaamisessa*. Lisäksi tarkoitus on analysoida sosiaalityöntekijöiden näkemiä *eroja* perinteisen ja verkkovälitteisen asiantuntijuuden välillä. Erojen esiin nostaminen tuo väistämättä vastakohtaisuuksia, ja niiden kuvaamisella tavoitellaan myös merkityksiä, joita sosiaalityön asiantuntijuudelle tuotetaan. Erojen selvittämisellä voidaan tuoda näkyviin *kerronnassa* tuotettuja merkityksiä, joilla sosiaalityön asiantuntijuutta *ylläpidetään*. Tutkimus pyrkii tavoittamaan siis sosiaalityöntekijöiden antamia merkityksiä asiantuntijuudelle sosiaalityössä ja havaitsemaan sosiaalisen erilaisille ulottuvuuksille annettuja merkityksiä. Tutkimuksen laajempänä tavoitteena on esittää, millaista erot ylittävä ja todellisuuden ulottuvuuksia rakentava asiantuntijuus voisi olla.

4.2 Diskursiivisen ja kriittisen tutkimuksen lähtökohtia

Tutkimus on lähtökohdiltaan kvalitatiivisesti suuntautunut tutkimus, koska tutkimuksen tehtävä on kuvata ja analysoida sosiaalityöntekijöiden tuottamia puhetapoja, kertomuksia ja asiantuntijuudelle asetettuja merkityksiä. Tutkimuskohteena ovat sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuteen ja osaamiseen liittyvät diskurssit; ytimekkäämmin kertomus ja siinä tuotetut näkemykset ja niihin liittyvät merkitykset. Tutkimuksen metodologinen lähtökohta on laadullinen, koska sillä pyritään saamaan laadullisia kuvauksia tutkimuskohteena olevasta ilmiöstä. Tutkimuksen kohdeilmiö määrittelee, millainen metodologinen lähtökohta tutkimukseen on valittu. Teoreettisesti tutkimus lähestyy sosiaalisen konstruktionismin suuntausta, koska diskurssit, puhe, kertomukset ja kieli sosiaalisesti konstruoituneina ilmiöinä ovat tutkimuksen mielenkiinnon kohteena. Lisäksi tutkimuksen metodologiasta lähestymistä sävyttää edellisessä luvussa esitetty kriittinen teoria. Aineiston analyysin lähestymistä määrittää *kriittinen diskurssin tarkastelu*. Tutkimuksen lähtökohtana on tuottaa näkyville erilaisia merkityksiä sosiaalityön asiantuntijuudesta, ja kriittisesti tarkastella sosiaalityön asiantuntijuuden sosiaalisia ulottuvuuksia.

Ian Shaw ja Nick Gould esittävät, että kvalitatiiviselle tutkimukselle on usein ilmaistu universaaleja kuvauksia, jotka johtavat väärin tulkintoihin kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksesta. Esimerkiksi kvalitatiivista tutkimusta on luonnehdittu ominaisuuksiltaan kokonaisvaltaiseksi, arkielämän ilmiöitä selvittäväksi, tulkitseväksi ja ymmärrettäväksi tutkimukseksi, jossa analyysit suoritetaan sanoin. (Shaw & Gould 2001, 6–8.) Jari Eskola ja Juha Suoranta (2001, 14) esittävät, että usein kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen asetetaan jollain tavoin vastakkaisiksi, mikä ei ole tarkoituksenmukaista, koska helposti tutkittava ilmiö kategorisoituu hyvän ja huonon tutkimuksen pooleihin. Esimerkiksi vastakkainasettelu on tapahtunut kvalitatiivisen, hermeneuttisen ymmärrettävän ja positivistisen, selittävän kategorioissa. Toinen karkea ero on myös se, että laadullinen on tekstimuotoista ja kvantitatiivinen numeerista. Tärkeintä on Eskolan ja Suorannan näkemyksen mukaan tehdä hyvää tutkimusta asianomaiseen ongelmaan relevanteilla tutkimusmenetelmillä. (Eskola & Suoranta 2001, 14.) Laadullisen tutkimuksen menetelmät ja tutkittava kohde määrittävät tämän tutkimuksen luonnetta. Sosiaalityön tutkimuksessa tutkijan on Jackie Powellin ja Blanca Ramoksen (2010, 231) mukaan ennen muuta kiinnitettävä huomiota teoreettisiin ja metodologisiin kohtiin,

jotka olisivat yhteneväisiä myös sosiaalityön osallisuuden ja voimaantumisen tavoitteiden kanssa. David Silverman esittää, että vaikka kvantifioiminen ja tilastot voivat tuottaa laajoja, yleistettäviä aineistoja, ne eivät välttämättä kykene paljastamaan sosiaalisia prosesseja (Silverman 2000, 7–8). Riippuu tutkimuksen tavoitteesta ja tutkittavasta ilmiöstä, millaisilla menetelmillä tutkimuskohdetta pyritään tarkastelemaan ja kerättyä aineistoa analysoimaan.

Sosiaalisessa konstruktionismissa perusajatus ja oletus on todellisuuden sosiaalisessa rakentumisessa. Peter Bergerin ja Thomas Luckmannin (2002) ajatus on ollut, että konstruktionismi on tiedon sosiologinen kanta, jonka mukaan tieto todellisuudesta välittyy ja muotoutuu sosiaalisissa prosesseissa. Inhimillisen maailman järjestys ja vakaus on Bergerin ja Luckmannin mukaan lähtöisin siitä, että ihmisorganismi kehittyy aina jo ennalta järjestyneessä yhteiskuntarakenteessa. Yhteiskunnallinen järjestys on ihmisen tuotosta tai jatkuvaa inhimillistä tuotantoa. Ihminen tuottaa yhteiskunnallisen järjestyksen ulkoistamisen prosessissa. Yhteiskunnallinen järjestys ei Bergerin ja Luckmannin käsityksen mukaan ole palautettavissa ”asioiden luontoon”, eikä sitä voi johtaa luonnon laeista. Se on ymmärrettävissä ainoastaan inhimillisen toiminnan tuotoksena. Berger ja Luckmann näkevät, että biologiset tosiseikat, kuten pyrkimys vakauteen luo ehdot sille, että yhteiskuntajärjestys on mahdollinen. Järjestys ei synny kuitenkaan ilman jatkuvaa ulkoistamisen prosessia, mikä merkitsee sitä, että yksilö ei elä suljetussa tilassa. (Berger & Luckman 2002, 64–65, 226.)

Vivien Burr (2015) näkee, että sosiaalisen konstruktionismin teoreettinen suuntaus sisältää painotuseroja riippuen siitä tieteenalasta, jonka lähtökohdasta sosiaalista konstruktionismia määritellään. Psykologiatieteissä ja sosiologiassa määritellään kovin eri tavoin konstruktionismia. Muutamia yhtäläisiä piirteitä on ollut kuitenkin havaittavissa tieteenalasta riippumatta. Ensinnäkin sosiaalinen konstruktionismi suhtautuu kriittisesti kaikkea itsestään selvänä pidettyä tietoa kohtaan. Kritiikki kohdistuu positivismia ja empirismia kohtaan, jotka olettavat maailman olevan paljastettavissa havainnoimalla. Toiseksi sosiaalinen konstruktionismi väittää, että kategoriat ja käsitteet, joita käytämme ovat historiallisesti ja kulttuurisesti erityisiä. Ymmärtäminen on historiallisesti ja kulttuurisesti relativistista. Kolmas sosiaalisen konstruktionismin piirre on, että tietoa ylläpidetään sosiaalisten prosessien avulla. Ihmisten nähdään rakentavan tietoa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kielen avulla. Neljäs sosiaalisen

konstruktionismin piirre on tiedon ja sosiaalisen toiminnan suhde. Tällä tarkoitetaan sitä, että maailmasta muodostetut konstruktiot todellistuvat ja niitä ylläpidetään toiminnan avulla. Konstruktiot myös sitovat valtasuhteita. Konstruktionismin suuntaus on äärimmillään hyvin relativistista, mistä voi koitua myös teoreettisena suuntauksena sen heikkous. Sosiaalinen konstruktionismi hakee oikeutustaan kuitenkin mahdollistamalla erilaisia puhetapoja ja esimerkiksi sosiaalityössä havaitsemalla muitakin tiedon lajeja kuin asiantuntijatiedon. (Burr 2015, 1–5.)

Ian Shaw ja Nick Gould (2001) nostavat tärkeäksi ominaisuudeksi sosiaalityön tutkimuksessa kontekstin, jonka huomioiminen sosiaalityössä pitäisi olla itsestään selvää. Tutkimuksessa olisi hyvä antaa huomiota sille, mitä sosiaalityön konteksti tarkoittaa. Kontekstilla sosiaalityössä voi tarkoittaa lokaalia asiayhteyttä, tai laajempaa yhteyttä, kuten poliittisia ja tai johtamisen konteksteja. Aikaulottuvuudella kontekstit ovat taakautuvia ja tulevia. Sosiaalityön konteksteja ei voi ymmärtää erillään vastavuoroisesta tiedosta, joka rajoittaa ja mahdollistaa. Erilaiset ammatilliset ja organisatoriset diskurssit sekä kirjoitettujen tekstien kerrostumat muodostavat sosiaalityön kontekstin. (Shaw & Gould 2001, 18.)

Sosiaalityön tutkimuksessa Synnöve Karvisen (2000) mukaan lähtökohdaksi asettuu tutkijan näkökulmasta konstruoitu todellisuus, ja tieto siinä näyttäytyy kontekstisidonnaisena ja konstruoituna. Toisaalta tärkeää on, että tutkimusvälineistö on riittävän herkkä tavoittamaan yleisten kehityskulkujen rinnalla ja sijasta sosiaalityön toimintaympäristöihin kiinnittyvät erityisyydet. Lisäksi sosiaalityön tutkimuksessa on Karvisen mukaan ratkaistavana monia metodologisia kysymyksiä. Ensimmäkin sosiaalityön tutkimuksen pyrkimys on vastata ihmisten muuttuvaan elämään ja ammattikäytäntöjen moninaisuuden tavoittamiseen, ymmärtämiseen ja näkyväksi tekemiseen. Sosiaalityön epämääräisyys on aikaisemmin katsottu rasitteeksi sosiaalityön tutkimukselle ja teorianmuodostukselle. Refleksiivisyys tutkimuksessa ja käytännössä on Karvisen näkemyksen mukaan epistemologinen välttämättömyys, kun todellisuuden nähdään rakentuvan toimijoiden subjektiivisista lähtökohdista ja tulkinnoista käsin. Tutkimuksen välttämättömyys on joustaa erilaisiin tiedon rakentamisen malleihin. Perinteisen tiedontuottamisen rinnalle nousee monia tapoja tuottaa tietoa. (Karvinen 2000, 12–13, 24.)

James Holstein ja Jaber Gubrium (2004) ilmaisevat, että kontekstin selvittäminen ja sen huomioiminen analyttisesti riippuu siitä, miten konteksti nähdään. Kontekstia voi tarkastella ylhäältä päin, esimerkiksi institutionalisoituneeseen tietoon ja diskurssiin pohjautuen, jolloin syntyy laaja, elastinen konteksti erilaisten toimintojen ja niiden seuraamusten ymmärtämiseksi. Vaihtoehtoisesti alhaalta tarkastellen erilaisten tilanteiden kommunikatiiviset muutokset tuovat näkyviin kontekstin merkityksiä, jotka paljastuvat tapahtumien ja toimintojen välityksellä. Ajatus on, että kontekstin merkitykset lähtevät kulttuurisista ja institutionaalisisista merkityksistä ja todellistuvat vuorovaikutuksessa, jossa niitä muodostetaan, tuodaan esiin ja käytetään. Lähestymistavoissa on huomioitava sekä kulttuurinen että tilanteinen kontekstin todellistuminen. (Holstein & Gubrium 2004, 269–270.)

Sari Pietikäisen ja Anne Mäntynen (2016) mukaan konteksti on monikerroksinen siten, että sanalla konteksti voidaan viitata hyvin pieneen osaa ympäröivää todellisuutta, mutta samaan aikaan läsnä on aina suurempiakin ja eri tavoin limittyneitä konteksteja. Eri tavoin läsnä olevien kontekstien huomiointi on perustavanlaatuinen lähtökohhta esimerkiksi diskurssintutkimuksessa, ja diskurssianalyysissa, joita tarkastellaan enemmän seuraavassa luvussa. (Pietikäinen & Mäntynen 2016, 30–31.)

Tutkimuksen ensimmäisessä luvussa esitettiin sosiaalityön kontekstuaalisia tekijöitä, ja perusteltiin niiden laajaa huomioimista sen vuoksi, että sosiaalityötä on vaikea ymmärtää ilman historiallista tarkastelua eli takautuvia kontekstien vaikutuksia. Myös meneillään olevia, tähän aikaan sidottuja kontekstuaalisia ulottuvuuksia ei voida jättää tarkastelun ulkopuolelle. Kontekstuaalisuus liittyy välittömästi seuraavan luvun aiheeseen, eli diskurssin tutkimukseen.

Diskurssin tutkimus

Diskurssin tutkimus voidaan nähdä puhetapojen tutkimukseksi. Diskurssi on monimerkityksinen ja dynaaminen käsite. Eri yhteyksissä, tilanteissa ja tieteenalakohtaisesta lähestymisestä riippuen diskurssin käsite määrittyy eri tavalla. Kiinnostus diskursseja kohtaan tutkimuksellisesti syntyi 1960- ja 1970-luvuilla, jolloin niin sanottu kielellinen käänne johti humanistisilla ja yhteiskuntatieteellisillä aloilla tutkimuksen kiinnostuksen kohteen kielen ja yhteiskunnan välisen suhteen tarkasteluun. Tutkimuk-

sellisesti käänne merkitsi mielenkiinnon kohdistumista esimerkiksi todelliseen kielenkäyttöön, todellisiin ihmisiin ja yhteisöihin sekä näiden polttaviin kysymyksiin ja ongelmiin. Diskurssin tutkimus kuitenkin nähtiin pian kielenkäytön tutkimiseksi kontekstissaan. Diskurssin käsite keskittyy kahtaalle; ensinnäkin käsite viittaa lausetta suurempiin kokonaisuuksiin ja toiseksi varsinaiseen kielenkäyttöön tilanteessa. (Pietikäinen & Mäntynen 2016, 22–24.)

Sosiaalisen konstruktivismiin nousu johti kielellisen käänteen syntymiseen ja synnytti ajatuksen todellisuuden sosiaalisesta rakentumisesta kielen avulla. Pietikäinen ja Mäntynen (2016) ilmaisevat, että diskurssintutkimus on kiinnostunut sosiaalisesti syntyneen merkityksen tutkimisesta. Merkitykset eivät tarkoita yksistään sosiaalista, vaan todellisuuden havaitseminen eli merkityksenannot kielen avulla ovat diskursiivisen toiminnan tulosta. Pietikäinen ja Mäntynen esittävät, että myös teoreetikko Michel Foucault puhui diskursseista ja viittasi niillä kulttuurisesti jaettuihin merkityksellistämisen tapoihin. Diskurssien käsitteellä voidaan siis tarkoittaa kunakin aikakautena ja kussakin tilanteessa kielenkäytössä ilmenevää kiteytyntä ymmärrystä todellisuudesta. (Pietikäinen & Mäntynen 2016, 25–26.)

Pietikäinen ja Mäntynen esittävät diskurssin niin sanottuina järjestyneinä muotoina erilaisia genrejä ja narratiiveja. Genret ovat tekstityyppisiä ja narratiivit kertomusmuodossa olevia diskursseja. Molemmat, genret ja narratiivit, kuitenkin ovat sosiaalisen ja kulttuurisen todellisuuden jäsentämiä diskursseja. Genret ja narratiivit ovat diskursiivista toimintaa, joilla jäsennetään ja ymmärretään ympäristöä, jossa eletään. Diskurssin tutkijalle narratiivit ovat yksi keino tutkia kielenkäytön ja sosiaalisen toiminnan välistä dynamiikkaa ja samalla korostaa kertomusten kykyä tuoda esiin kokemusta ja ääntä. (Pietikäinen & Mäntynen 2016, 79–81, 105, 108–109.) Myöhemmässä tutkimusmenetelmän kuvauksessa esitetään rajausta siihen, millä tavoin eläytymismenetelmän tuottama kertomuksellisuus liittyy diskursiivisuuteen, jota tässä tutkimuksessa myös haetaan.

Erilaiset lähestymistavat diskurssintutkimukseen ovat eriäviä toisistaan, vaikka niillä tavoitellaankin samoja asioita. Pietikäinen ja Mäntynen ilmaisevat, että tutkijan on valittava oma merkityksellistämisen tapansa diskurssin käsitteeseen. Yhteistä kaikille diskurssi-käsitettä käyttäville tutkijoille on, että kieli nähdään sosiaalisena toimintana

ja todellisuutta rakentavana resurssina, jota voi käyttää eri tavoin ja eri seurauksilla. Diskurssin käsite määritelmällisesti kuitenkin ymmärretään jatkumona kielenkäytön mikrotason ja yhteiskunnallisen ja historiallisen makrotason välillä. Jatkumoa voi tarkastella eri lähtökohdista, kuten korostamalla kielitieteellistä tai historiallista ja yhteiskunnallista näkemystä. Diskurssin, puhutavan valta ja diskursiivinen toiminta ovat kytköksissä sekä kieleen että kontekstiin. Kielellistä tasoa voidaan kuvata mikrotasona ja kontekstiin nivoutuvaa tasoa makrotasona. Kielen ja kontekstin välillä ei ole selvää rajaa vaan diskurssin tutkija hahmottaa kielelliset ilmiöt ja laajemman kontekstin samanaikaisesti läsnäolevina ja kerrostuneena jatkumona. (Pietikäinen & Mäntynen 2016, 26–27.)

Diskurssin tutkija on kiinnostunut siitä, miten kieli todellisissa tilanteissa ja yhteiskunnassa ilmenee. Pietikäinen ja Mäntynen (2016) näkevät, että minkään sanan, ilmauksen, tekstin tai diskurssin merkitys ei ole pysyvä tai yksioikoisesti aina samaa tarkoittava vaan kontekstisidonnainen ja dynaaminen. Jokainen yksilö tuo diskurssiin merkityksensä, joka vaihtelee sen kontekstin mukaan riippuen kielenkäyttötilanteesta ja monikerroksisesta kontekstista. Kontekstin monikerroksisuudella tutkijat tarkoittavat eri tasoisia ilmiöitä, kuten asiayhteyttä, vuorovaikutustilannetta, toimintaympäristöä tai yhteiskunnallista tilaa. Konteksti on kuitenkin jatkumoon verraten diskurssin tutkijalle laaja käsite. (Pietikäinen & Mäntynen 2016, 28–30.)

Miten diskurssin tutkimus poikkeaa diskurssianalyysistä? Diskurssianalyysi tarkastelee kaikkea kielenkäyttöä tekemisenä. Diskurssianalyysi on kielenkäytön ja muun merkitysvälitteisen toiminnan tutkimusta, jossa analysoidaan yksityiskohtaisesti sitä, miten sosiaalista todellisuutta tuotetaan erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä (ks. Jokinen & Juhila & Suoninen 2002, 18). Muu merkitysvälitteinen toiminta voi olla eleitä tai ilmaisutapoja, joiden analysointi yhtä lailla on tärkeä osa diskurssianalyysiä. Diskurssianalyysi kohdistaa huomion kielenkäyttöön tekoina ja toimintana. Diskurssianalyysissä käytetään käsitettä selonteot kuvaamaan, miten ihmiset tekevät ymmärrettäväksi omaa itseään ja maailmaansa. Selonteot pohjaavat sosiaalisen todellisuuden merkityksiin, mutta toisaalta selonteot myös muovaavat, millainen maailma on. Diskurssianalyysi tunnistaa, että maailma on mahdollista jakaa myös pienempiin yksiköihin, diskursseihin. Diskurssianalyysi tutkii merkityksenantoja, joita erilaisissa vuo-

rovaikutuksissa esitetään. Diskurssianalyysin traditioita on useita ja keskeistä niissä on painotukset kielenkäyttöön ja vuorovaikutukseen. (Suoninen 2002, 18–21.)

Diskurssianalyysistä on erilaisia suuntauksia ja metodologisia sävyeroja. Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartassa Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (2002, 55) esittävät, että metodisia painotuksia voi olla neljän ulottuvuusparin välillä. Esimerkiksi tilanteisuuden ja kulttuurisen jatkumon, merkitysten ja merkitysten rakentamisen tapojen, retoriikan ja responsiivisuuden sekä kriittisen ja analyttisen välisessä suhteessa. Painotuseroja on kuvattu janalla, jossa ääripäät voivat vaihdella keskenään merkittävästi. Painotusero voi vaihtua myös tutkimuksen eri vaiheissa. Keskeinen lähtökohta kuitenkin analyysille on, että aineistoa tutkitaan sen omilla ehdoilla. (Jokinen & Juhila 2002, 55–59.) Kriittisen diskurssianalyysin mielenkiinnon kohteena on Ruth Wodakin (2004) mukaan vallan asema sosiaalisessa elämässä ja yritys kehittää kielen teoriaa. Kieli on kietoutunut valtaan siten, että se ylläpitää ja ilmaisee valtaa. Kieltä voidaan käyttää haastamaan valtaa. Kieltä tarkastellaan ikään kuin sosiaalisten ongelmien tasolla, ei niinkään kielellisten yksityiskohtien tasolla. Lähestymistapa on eklektinen, siten että yhdistellään teorioita ja metodeja niin, että saadaan riittävä ymmärrys tutkitavasta ilmiöstä. Kriittisen diskurssianalyysin tavoitteena on käytäntöjen muuttaminen ja kehittäminen. (Wodak 2004, 187–188.)

Diskurssien tutkimus tavoittelee mikrotasoa, vaikka on tietoinen jatkumon ajatuksella myös makrotason ilmiöistä ja konteksteista. Diskurssin tutkimus asettaa analyysin kohteeksi diskurssit; erilaiset puhutavat joita tuotetaan maailmasta ja joilla jäsennetään maailmaa. Ero diskurssin tutkimuksen ja diskurssianalyysin välillä ei ole selkeä. Pikemmin näistä orientaatioista löytää enemmän yhtäläisiä piirteitä kuin eriäviä ominaisuuksia. Diskurssianalyysi tekee selkeimmän eron siinä, että se tutkii kielenkäyttöä merkityksiä tuottavana sosiaalisena toimintana ja sosiaalisena vuorovaikutuksena, kun diskurssin tutkimuksen analyysiyksikkö on suppeampi. Diskurssianalyysi ja diskurssin tutkimus pohjautuvat sosiaalisen konstruktionismin teoreettiseen viitekehykseen. Molemmissa kiinnostuneisuus on puhutavoissa ja merkityksissä, joka sitoutuu toimintaan ja kontekstiin.

Tämä tutkimus lähentyy kriittistä diskurssianalyysiä, ja tutkimuksen toteutuksessa lähtökohta on kriittinen, diskursiivinen kertomusten analysointi. Analyysin ensim-

mäinen vaihe voi kuvastaa myös puhetapojen ja merkitysten kuvausta ja analyysia, mutta analyysin toinen vaihe vastaa kriittisen diskurssianalyysin vallitsevan sosiaalisen järjestyksen dekonstruoimisen ja rekonstruoimisen tapaa. (ks. Jokinen & Juhila 2002, 87). Jan Fook (2002a) on nimennyt tämän käytännön analyysitavan kriittiseksi reflektioksi, jota tutkimuksen toinen analyysivaihe mukaillen soveltaa.

Diskursiivisuus tutkimuksessa kuvastaa asiantuntijuuden näkemysten ja puhetapojen tarkastelua diskursiivisena toimintana, joka on todellisuutta sosiaalisesti konstruoivaa toimintaa. Diskursiivinen suhtautuminen tutkimukseen ja näkemysten muodostamiseen auttaa tutkijaa hahmottamaan, että näkemykset, merkitykset tai tuotetut puhetavat eivät ole irrallaan konteksteistaan. Diskursiivista toimintaa tapahtuu joissain sosiaalisissa kehyksissä, joissa olennaista on historiallinen ja kulttuurinen ilmapiiri, jota hengitämme ja ylläpidämme diskurssien avulla. Seuraavassa kuvataan tutkimuksen tutkimusmenetelmää, jossa konkretisoituu tutkimuksen kohdeilmiö ja kriittinen diskursiivinen tarkastelutapa.

4.3 Eläytymismenetelmä tutkimusmetodina

Tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä tutkitaan ja tietoa kerätään eläytymismenetelmän avulla. Eläytymismenetelmällä (the method of empathy-based stories) tarkoitetaan Jari Eskolan (1998) esittämän mukaan pienten esseiden ja lyhyiden tarinoiden kirjoittamista tutkijan antamien ohjeiden mukaan. Kertomukseen vastaajille annetaan kehyskertomukseksi kutsuttu orientaatio, jonka antamien mielikuvien mukaan heidän tulee kirjoittaa pieni essee, tarina. Näissä tarinoissa kirjoittaja mielikuvituksensa avulla joko vie kehyskertomuksessa esitetyn tilanteen eteenpäin tai kuvaa, mitä on täytynyt tai voinut tapahtua ennen kehyskertomuksessa esitettyä tilannetta. Eläytymismenetelmätarinoita ei pidetä kuvauksina todellisuudesta vaan mahdollisina tarinoina. Sellaisina tarinoina, jotka saattavat toteutua, ja mitä asiat merkitsevät. (Eskola 1998, 10.)

Keskeistä eläytymismenetelmässä on variointi; samasta peruskertomuksesta on ainakin kaksi versiota, jotka poikkeavat jonkin keskeisen seikan suhteen. Sen vuoksi menetelmän käytössä keskeistä onkin tämän vaihtelun vaikutuksen tutkiminen: mikä vastauksissa muuttuu kun kehyskertomuksessa muutetaan jotain keskeistä elementtiä.

Variointi erottaa eläytymismenetelmän monesta muusta tiedonhankintamenetelmästä ja korostaa menetelmän erityistä luonnetta. (Eskola 1998, 10.)

Kehyskertomusten laadinnassa olennainen seikka on, että niissä vaihtelee yleensä vain yksi asia. Näin ollen oletuksena on, että kehyskertomuksia on oltava vähintään kaksi. Kehyskertomukset muodostetaan lyhyiksi. Liian pitkissä kehyskertomuksissa vastaajat voivat kiinnittää huomiota eri vihjeisiin tarinassa ja kirjoittaa hyvin eri asioista. Kehyskertomuksen tuottamat pitkätkin tarinat voi kuitenkin Jari Eskolan (2007) mukaan kääntää edukseen, ja ne voivat olla mielenkiintoisia diskurssianalyysin kannalta. Varioinnille ei voi asettaa optimimäärää. Kuitenkin Eskolan mukaan olisi tärkeää, että kehyskertomukset muuten ovat samanlaisia, mutta niissä on eroa vain varioitavat asiat. Vaikka kehyskertomus olisikin vakio, poiketen muutaman varioitavan asian suhteen, eivät tarinan muut elementit silti välttämättä pysy kirjoittajien mielessä vakioina. (Eskola 2007, 76–78.)

Tutkimuksessa on käytetty sosiaalityön asiantuntijuuden kartoittamiseen kahta erilaista kehyskertomusta. Kehyskertomuksissa asiantuntijuutta on varioitu yhden keskeisen seikan suhteen: offline, verkottoman työskentelykontekstin ja online, verkkovälitteisen kontekstin suhteen. Muuten kehyskertomuksissa on asetettu tilanne, jossa sosiaalityöntekijän on kuvattava sosiaalityön asiantuntijuutta kohtaamistilanteessa. Määräävä tekijä siten on konteksti, josta sosiaalityön asiantuntijuutta ja osaamista pyritään tarkastelemaan. Sosiaalityössä perinteinen osaaminen liittyy asiakkaan kohtaamiseen, joka oli luonnollista ottaa myös tutkimuksessa asiantuntijuuden peruskehikseksi. Tästä lähtökohdasta käsin myös asiantuntijuutta voidaan laajemmin kuvata. Lisäksi on huomioitava, että eläytymismenetelmä on väline, jolla mahdollista osaamista ja siihen liittyviä näkemyksiä voidaan kartoittaa. Esimerkiksi verkkovälitteistä sosiaalityötä toutetaan vähän, ja sen mahdollisuuksia on käytännöllisempi tutkia selvittämällä mahdollisia todellisuuksia ja eläytymällä, tuottamalla kuvauksia niistä mahdollisuuksista, joita tämän tyyppinen todellisuuden ulottuvuus voisi sosiaalityössä tarjota osaamiseen. Seuraavassa kuvataan eläytymismenetelmän kehyskertomuksia tässä tutkimuksessa.

Ensimmäisessä kehyskertomuksessa sosiaalityöntekijä saa tuottaa tilanteen sosiaalityön kohtaamisesta perinteisessä kontekstissa:

“Kuvittele mielessäsi jokin sosiaalityön asiakaskohtaaminen. Eläydy kuvitteelliseen kohtaamistilanteeseen, jossa tapaavat asiakasta kasvokkain toimistoympäristössä tai kotikäynnillä. Kirjoita tästä pienimuotoinen tarina, jossa pohdit sosiaalityöntekijän roolissa asiakkaan kohtaamista. Millaista sosiaalityön asiantuntemus ja osaaminen on tässä kasvokkaisessa kohtaamisessa? Millaista sosiaalityön asiantuntijuutta kohtaamisessa tarvitaan?”

Toisessa kehyskertomuksessa sosiaalityöntekijä saa tuottaa tilanteen ja näkemyksen sosiaalityön kohtaamisesta verkkovälitteisessä kontekstissa:

“Kuvittele mielessäsi jokin sosiaalityön asiakaskohtaaminen. Eläydy kuvitteelliseen kohtaamistilanteeseen, jossa tapaavat asiakasta internetin verkkovälitteisessä ympäristössä, jossa on erilaisia sovellustyökaluja ja virtuaaliympäristöjä. Kirjoita tästä pienimuotoinen tarina, jossa pohdit sosiaalityöntekijän roolissa asiakkaan kohtaamista. Millaista sosiaalityön asiantuntemus ja osaaminen on tässä verkkovälitteisessä kohtaamisessa? Millaista sosiaalityön asiantuntijuutta verkkovälitteisessä kohtaamisessa tarvitaan?”

Eläytymismenetelmän alkuperäisessä muodossa on korostettu Jari Eskolan (1998) mukaan niin sanottua roolileikkiä (role playing), joka on aktiivista tai passiivista. Suomessa eläytymismenetelmä kokeiluja ja tutkimustapaa on vienyt eteenpäin Antti Eskola. Eläytymismenetelmä on siis roolileikistä sovellettu oma menetelmä. Tarkoituksena on ollut löytää menetelmä, jossa olisi säilytetty kokeen peruslogiikka, jossa tiettyä asiaa varioidaan muiden seikkojen pysyessä samoina, mutta jossa kuitenkin ihmisiä kohdellaan inhimillisesti, ei vain manipuloitavina kohteina. (Eskola 1998, 10–11.) Jari Eskola ja Juha Suoranta (2001, 111) ilmaisevat, että toisin kuin laboratorio-kokeissa tai postikyselyissä, ei eläytymismenetelmää käytettäessä jouduta rajoittamaan ihmisen toimintaa aktiivisena ja ajattelevana yksilönä. Eskola toteaa, että menetelmä ei ole eettisesti ongelmaton, mutta osaavalle tutkijalle käyttö on ongelmattomampaa kuin monen muun tiedonhankintamenetelmän (Eskola 2007, 73).

Eläytymismenetelmä ei Eskolan (1998) näkemyksen mukaan tarjoa automaattisia ratkaisuja vaan pakottaa käyttäjänsä aktiiviseen teoreettiseen työhön. Eläytymismenetelmä parhaimmassa tapauksessa tuottaa uusia hypoteeseja tutkimukseen, koska menetelmän tarkoitus ei ole vain todistaa tutkijan asettamia hypoteeseja. Vastajat saavat eläytymismenetelmään pohjautuvalla kertomuksella itse tuottaa käsityksensä tutkitta-

vasta asiasta. Eläytymismenetelmä on luonnollinen tapa etsiä tietoa, sillä ihmisten tieto esiintyy usein kertomuksissa. Eläytymismenetelmässä viritetään ihmisten mielikuvitusta tuottamaan tätä tietoa ulos. Eläytymismenetelmässä korostuu narratiivisuus. Lisäksi tulevaisuuden tutkimus on ollut yksi eläytymismenetelmäkäytön ensimmäisiä aihepiirejä. (Eskola 1998, 12–13.) Tutkimuksen tavoitteesta riippuen menetelmä on käyttökelpoinen Jari Eskolan mukaan silloin, kun tarkoitus on selvittää ihmisten ajattelun logiikkaa jostakin ilmiöstä (Eskola 2007, 74).

Eläytymismenetelmä on laadullisen tutkimuksen yksi tiedonhankintamenetelmä. Menetelmän avulla tuotetaan laadullista aineistoa, johon voidaan käyttää erilaisia analyysitapoja. Menetelmä ei Jari Eskolan mukaan sido sen käyttäjää mihinkään tiettyihin ratkaisuihin. Eskola toteaa, että laadullisessa tutkimuksessa usein on korostettu, että tieteenteoreettisten lähtökohtien tulee olla vähintäänkin tiedostettu ennen kuin tutkimusmenetelmän voi valita. Sen lisäksi pitäisi myös ymmärtää, mitä näistä lähtökohdista seuraa. Eskola ottaa esille Juha Suorannan tutkimuksissaan nostamat käsitteet metodologinen fundamentalismi ja metodologinen eklektismi. Fundamentalismissa on kyse siitä, että todellisuuden luonteesta voidaan saada selvyys antamalla todellisuus- ja ihmiskäsityksen ohjata empiiristä tutkimusta. Jos tutkija ei ota ihmiskäsityksiään huomioon, määräävät tutkijan valitsemat tutkimusvälineet tutkimuksen ontologisia ratkaisuja tutkijan tietämättä. Jälkimmäisessä eklektismissä puolestaan on kyse oletuksesta, että tutkijan käytännön ratkaisut eivät ole yhteyksissä ontologisiin ratkaisuihin. Eskolan mukaan eläytymismenetelmä sopii konstruktivistisiin ja relativistisiin näkemyksiin, mutta myös muunlaiset näkökulmat eläytymismenetelmää soveltavissa tutkimuksissa ovat mahdollisia. (Eskola 1998, 17–18.)

Eläytymismenetelmän valinta tässä tutkimuksessa ei ole ollut tietoinen valinta suhteessa kriittiseen ja diskursiiviseen näkökulmaan. Tutkimusmetodin ajatuksena on ollut saada tietoa todellisuuden ilmiöstä, jossa binääristä, vastakkaista ajattelua tuotetaan. Tämä liittyy ilmiöön, jossa sosiaalinen ja teknologinen näyttäytyvät vastakkaisina sosiaalityön toimintakentillä. Sosiaalisen ja teknologisen yhdentymistä ei useinkaan nähdä samalla jatkumolla olevina todellisuuden ulottuvuuksina, kuten esimerkiksi Camilla Granholm (2016) esitti tutkimuksessaan sosiaalisen ulottuvuuksina offline, verkottoman ulottuvuuden ja online, verkkovälitteisen ulottuvuuden. Tämä ohjasi tutkimusasetelman valintaa siten, että valittiin tiedonhankintamenetelmä, jolla voi

lähestyä empiirisesti vastakkain olevaa ilmiötä. Tai ainakin saada tietoa siitä, ovatko nämä ulottuvuudet jollain tavoin vastakkaisia tai erillisiä kategorioita sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan. Eläytymismenetelmä tuottaa diskursiivista, kirjallista sekä tarinallista aineistoa, jota ei ole tarkoitus analysoida suoraan esimerkiksi tarinoiden kulkuina, kuten narratiivisessa tutkimuksessa tarinoita tutkitaan. Tarkoitus ja lähtökohta on binääristen vastakkaisten kategorioiden tarkastelussa ja niiden purkamisessa kriittisen teorian kriittisen reflektion avulla. Eläytymismenetelmän tarinat ovat diskursseja. Narratiivit ovat yksi diskursiivinen resurssi, jonka avulla voi kertoa maailmasta ja sen tapahtumista (Pietikäinen ja Mäntynen 2016, 106).

4.4 Empiirisen aineiston kuvaus

Aineisto kerättiin erään sosiaalipalveluiden yksikön sosiaalityön tiimeissä. Otin yhteyttä sosiaalityön tiimien lähiesimiehiin elokuussa 2016 ja pyysin saada vieraila tiimeissä sovittuina aikoina. Keräykseen oli halukas osallistumaan kolme eri tiimiä, joissa yhteensä oli 18 sosiaalityöntekijää. Aineistoa kertyi siis 18 kertomusta. Puolet näistä kuvaa, ja rakentaa asiantuntijuutta perinteisessä kontekstissa ja puolet verkkovälitteisessä kontekstissa.

Aineiston keräys käytännössä eteni siten, että menin sovittuna aikana sosiaalityöntekijöiden tiimikokoukseen ja minulle oli varattu noin 30 minuuttia aikaa. Valmistelin aineiston keräysprosessia kirjoittamalla sosiaalityöntekijöille lyhyen tiedotteen tutkimuksestani (Liite 1). Alustin aineiston keräystuokiota noin 5 minuuttia, keräsin suostumuslomakkeet (Liite 2) tutkimukseen osallistuvilta ja sen jälkeen jaoin sattumanvaraisessa järjestyksessä joko kehyskertomuksen 1 (Liite 3) tai kehyskertomuksen 2 (Liite 4). Ohjeistin sosiaalityöntekijöitä etenkin siinä, että kyseessä on kertomuksen, tai lyhyehkön esseen kirjoittaminen ja kehyskertomukseen kannattaa vastata spontaanisti. Jokainen sosiaalityöntekijä tuotti kehyskertomukseen pohjautuen kirjoituksen, joko tarinamuotoisen tai esseetyyppisen vastauksen.

Keräsin myös suullisesti palautetta jokaisen tiimikokouksen jälkeen. Sosiaalityöntekijät kokivat, että kehyskertomukseen 2 oli vaikea vastata, koska heillä ei ollut kokemusta verkkovälitteisestä sosiaalityöstä. Yllättävää kuitenkin oli, että keskustelussa

tuli esille se, kuinka sosiaalityöntekijät kuitenkin pohtivat sitä, miksi verkkovälitteistä sosiaalityötä toteutetaan niin vähän. Tiimeissä syntyi paljon keskustelua aineiston keräystuokioiden jälkeen ja siitä olisi mahdollisesti voinut kerätä täysin oman aineiston sa.

Koin, että aineiston keräys oli toimiva jokaisessa tiimikokouksessa. Tutkimukseen osallistuville toin esille myös tutkimuseettisesti tärkeänä näkökohtana sitä, että osallistuminen on vapaaehtoista. Olinhan kuitenkin sopinut kokousajan sosiaalityöntekijöiden esimiesten kanssa ja lähtökohtaisesti esimies ei voi asettaa määräämään työntekijöitä osallistumaan tutkimukseen. Näin jokainen sosiaalityöntekijä käytti omaa valinnanvapauttaan osallistumisensa suhteen.

Aineiston keräystuokioiden jälkeen kirjoitin kehyskertomusvastaukset tiedostomuotoon kehyskertomuksen mukaan ja lisäsin jokaisen vastauksen juoksevan numeron. Kaikki tunnistettavat yksityiskohdat poistin puhtaaksikirjoittamisen vaiheessa. Lähtökohtaisesti osallistuvan organisaation kanssa sovittiin tutkimuslupahakemuksen yhteydessä, että tutkija ei kerää organisaation eikä vastaajien tietoja. Näillä tiedoilla ei ollut lopulta merkitystä tutkimuksen analyysin kanssa. Tutkimukseen osallistuvien sosiaalityöntekijöiden taustaorganisaatio toivoi anonyymiyttä, joten tätä toivomusta noudatettiin aineiston keräyksessä ja tutkimusraportin tuottamisessa.

4.5 Aineiston analyysitapa

Eläytymismenetelmäaineistoa analysoidaan tunnistamalla ja kuvaamalla diskursiivisuutta, eli puhetapoja, näkemyksiä ja merkityksiä, joita sosiaalityön asiantuntijuudelle annetaan sekä vastakkaisuutta, jota kertomuksissa tuotetaan. Lisäksi on tarkoitus eritellä sosiaalisen ulottuvuuden (offline ja online) eroja, joita sosiaalityön asiantuntijuudelle luodaan kertomuksissa. Kolmanneksi on tarkoitus tarkastella näkemysten eroja, binäärisiä suhteita kriittisen reflektion avulla ja rekonstruoida näiden pohjalta vastakkaiset erot ylittävä sosiaalityön asiantuntijuuden malli.

Diskursiivisen aineiston analyysin tarkoitus on lähes yhtäläinen kuin kriittisen reflektion. Analyysi lähestyy ja sitoutuu osittain myös kriittisen diskurssianalyysin mene-

telmään. Jari Eskolan ja Juha Suorannan (2001, 194) näkemyksen mukaan diskurssi-analyysissä kieltä voidaan pitää joko todellisuuden kuvana tai todellisuuden rakentamisena; silloin kieli ei ole väline vaan osa todellisuutta (Eskola & Suoranta 2001, 194). Diskurssintutkimuksessa pyritään analysoimaan aineistossa *rakentuvien puheta-
pojen suhdetta kontekstiin ja sosiaaliseen toimintaan*. Diskurssin tutkijaa kiinnostaa, millaisia merkityksiä rakentuu, miksi ja millä seurauksilla sekä, miten sosiaalinen toiminta organisoii merkitysten rakentumista ja päinvastoin. Aineiston sisällön ja piirteiden osia voidaan vertailla ja tarkastella niiden välisiä suhteita. Kuvauksista ja suhteista pyritään löytämään ja kirjoittamaan *auki yhteyksiä, linkkejä ja ristiriitaisuuksia*. Tulkinnallisessa työssä käytetään apuna tutkimuksen analyttisiä ja teoreettisia käsitteitä sekä aikaisempaa tutkimusta. (Pietikäinen & Mäntynen 2016, 166–167.)

Kun tutkimusaineistoa on analysoitu, eli purettu erilaisiin yksiköihin, koetetaan yksiköistä tehdä synteesiä. Diskurssintutkimuksessa fokus on *merkityksissä*; millaisia merkityksiä tutkittavalle ilmiölle tuotetaan ja näitä pyritään yhdistämään kontekstiinsa. (Pietikäinen & Mäntynen 2016, 167.) Tässä tutkimuksessa asiantuntijuuden näkemykset erilaisissa toimintaympäristöissä ovat analyysin fokuksessa. Analyysiyksiköinä ovat näkemykset tai puhetaavat. Usein merkityksiä voi olla vaikea saada selville, jos niitä ei ole auki kirjoitettu tai puhuttu, ja silloin *yksikkönä on tuotettu puhetapa tai näkemys*. Diskurssintutkimuksen kaksoisfokus lisäksi tarkoittaa sitä, että analyysissä jokainen tutkija joutuu luomaan oman polkunsä kielenkäytön mikrotason ja sosiaalisen toiminnan makrotason välille (Pietikäinen & Mäntynen 2016, 168).

Kriittinen reflektio puolestaan on sekä teoria että käytäntö, jolla ohjataan tunnistamaan ja muuttamaan käytäntöjä. Kriittinen reflektio edellyttää oletusten ja näkemysten tutkimusta ennen kuin kriittistä reflektiota voidaan hyödyntää. Jan Fookin ja Fiona Gardnerin mukaan kriittinen reflektio toimii siten sekä tutkimusmetodologiana että käytännön kehittämisen tukena. (Fook & Gardner 2007, 14, 67.) Sosiaalityön kriittisen teorian käytäntönä se on erityisesti kiinnostunut siitä, mistä kontekstuaalisista lähtökohdista tieto muodostuu (Fook 2002b, 39). Jan Fookin ja Fiona Gardnerin (2007, 14) mukaan koko kriittisen reflektion lähtöoletuksena on, että ihmiset ovat sosiaalisia olentoja, joiden ominaisuudet ovat muodostuneet vuorovaikutuksessa sosiaalisen maailman kerroksissa ja ulottuvuuksissa. Kriittisen reflektion tarkoitus on löytää nämä sosiaalisen kontekstin vaikutukset. (Fook & Gardner 2007, 14.)

Reflektiivisyyden ideana kriittisen reflektion lähestymistavassa on tulla tietoiseksi toiminnasta ja oletuksista, joista tieto muodostuu käytännössä. Kriittisen reflektion yhtenä perusteena on postmoderni ajattelu ja tiedon kyseenalaistaminen. Postmoderni ajattelu yllyttää pohtimaan tiedon ja vallan suhdetta ja suhtautumaan kriittisesti siihen, mikä diskurssi nostetaan totuudeksi, kenen tieto on totuus, koska totuuden luomisella tahattomasti tai tahallisesti käytetään valtaa. Binääriset vastakkaiset kategoriat ovat esimerkiksi näitä vallan käytön diskursseja, joilla voidaan sulkea joitakin diskursseja ja puhetapoja pois. Kriittinen reflektio pyrkii siten tunnistamaan ja dekonstruoimaan, eli purkamaan näitä binäärisiä suhteita, esimerkiksi millaista terminologiaa käytetään, millaisia kategorioita luodaan, ja millaisia puhetapoja (diskursseja) tuetaan. Kriittisen reflektion tavoite ja siihen liittyvä dekonstruoimisen, purkamisen idea on avata ristiriitaisuuksia puhetavoissa ja sitä, kuinka niillä käytetään valtaa. Esimerkiksi, miksi jotain ilmiötä ei havaita toisilla merkityksenannoilla tai diskursseilla. Toiseksi dekonstruktio on käytännöllinen tapa huomata käytännön haasteita, joita binäärinen kategorisointi aiheuttaa käytännössä sekä muuttaa käytäntöjä. (Fook & Gardner 2007, 22–34.)

Fookin ja Gardnerin (2007) esittämä kriittisen reflektion prosessi on kaksivaiheinen. Tutkimukseen osallistuvia autetaan tuottamaan ilmiöön liittyviä oletuksiaan (vaihe 1). Ensimmäisessä vaiheessa tutkimukseen osallistuvat etsivät ja tutkivat oletuksiaan (tutkimuksessa heitä autetaan tuottamaan näitä näkemyksiään spontaanisti). Tutkimuksessa henkilöt tuottavat itse omia käsityksiään ja käsitteellistyksiä. Toisessa vaiheessa tutkimukseen osallistuvat refleктоivat näkemyksiään, esimerkiksi tuottamalla joihinkin tapahtumiin liittyviä kuvauksia (vaihe 2). Tässä vaiheessa osallistujia voidaan pyytää refleктоimaan käsityksiään ryhmässä. (Fook & Gardner 2007, 73–74.) Tässä tutkimuksessa refleктоintia ikään kuin jatkaa tutkija, jonka tulisi olla tietoinen omista oletuksistaan ja arvoistaan sekä muista taustatekijöistä tutkittavaan ilmiöön (ks. Hickson 2016, 381–382). Tutkimuksessa tutkija voi pyytää kuvauksen tilanteesta, esimerkiksi kertomuksen tai tarinan, johon voi liittyä refleктоivia kysymyksiä. Ensimmäinen vaihe on siten dekonstruoiva, purkamisen vaihe. Toinen vaihe lähentyy uudelleen kehittämisen, rekonstruoimisen prosessia. Jan Fook kuvaa koko prosessia induktiiviseksi prosessiksi, jossa tutkija osallistuvana toimijana rekonstruoi todellisuutta. (Fook 2002b, 42–43.)

Anneli Niikko (2010) avaa dekonstruoinnin prosessia kvalitatiivisessa tutkimuksessa siten, että voidaan puhua torjunnan etiikasta. Tällä hän viittaa siihen, että tutkimuksessa pyritään osoittamaan tai paljastamaan kätkössä olevat merkitykset. Toisin sanoen avaamaan tai purkamaan se, mitä jo tiedetään. Dekonstruktio on reflektiivinen ja kriittinen tapa paljastaa kätkettyjä merkityksiä. Binääristen vastakohtien tiedostamisella voidaan avata tiedon rakenteita ja paljastaa perinteisen ajattelun logosentrismi, eli ajatus yhtenäisestä tiedosta ja merkityseroista. (Niikko 2010, 90, 100.)

Kriittinen reflektio siis pyrkii tunnistamaan vallitsevia diskursseja, kuten diskursiivinen tutkimuskin, mutta vie analyysia pidemmälle siten, että nostaa esille käytännön purkamisen, dekonstruoinnin tapoja, joilla vallitsevista tiedosta oletetuista vastakkaisista kategorisointeja voidaan purkaa ja hajottaa osiin sekä tarvittaessa muuttaa. Helen Hickson (2016) on käyttänyt samantyyppistä aineiston analyysintapaa tutkimuksessaan kuin tässä tutkimuksessa on käytetty. Hän on tutkimuksessaan yhdistänyt kriittisen reflektion lähestymistavan ja narratiivisen tutkimusmenetelmän. Kyseisessä tutkimuksessa on keskitytty binääristen vastakkaisuuksien analysointiin haastatteluotteista sekä tulemaan tietoiseksi reflektiivisyydestä, tiedosta ja vallasta sosiaalityöntekijän työssä. Lisäksi Hickson on todennut, että kriittinen reflektio oli käytännöllinen tapa dekonstruointiin, mutta myös rekonstruointiin. (Hickson 2016, 386–387.) Aineiston analyysin suhteen kriittisen reflektion voi ajatella avaavan uutta, mutta ei täysin hajottamalla näkemyksiä vaan keskittämällä analyysia myös tuottamaan, rakentamaan ja edelleen kehittämään tutkimukseen osallistujien näkemyksiä uudelleen.

Kriittistä reflektiota voidaan käyttää käytännön kehittämisen viitekehyksenä, mutta myös tutkimusmetodologiana. Tässä tutkimuksessa kriittisen reflektion tavoite on ennen muuta tulla tietoiseksi tavoista, joilla asiantuntijuutta ylläpidetään, tarkastella binäärisiä suhteita ja eroja sekä uudelleen rakentaa sosiaalityön asiantuntijuutta näkemysten pohjalta. Kriittisen reflektion tavoite on tietoiseksi tuleminen ja emansipoituminen edistymistä tai muutosta jarruttavista diskursseista. Tarkoitus ei siten ole arvottaa näkemyksiä vaan tuottaa niitä esille diskursiivisena ilmiönä. Sosiaalityön kriittinen arviointi Minna Kivipellon (2006, 74) tutkimuksen mukaan voi olla kiinnostunut siitä, millaiseen tietoperustaan sosiaalityö pohjautuu, ja kriittinen sosiaalityö suhtautuu kriittisesti sekä rakenteita että työntekijän toimintaa kohtaan.

Erityisiä kysymyksiä Fookin ja Gardnerin mukaan voi esittää kriittisen reflektion näkökulmasta tutkimuksen aineistolle siten, että pohtii, millaisia näkemysten variaatioita löytyy, mitä ihmiset haluavat ajatella, millaisia arvoja ja oletuksia asiasta on, miksi aihe on tärkeä nyt ja millainen tausta aiheella on. Käytännössä analyysi kohdennetaan vastakkaisuuksiin, binääristen suhteiden tarkasteluun ja siihen millaisia eroja tuottavia kategorioita syntyy. (Fook & Gardner 2007, 170.)

Eläytymismenetelmän ja käytettyjen analyysitapojen suhde näyttää samansuuntaiselta. Esimerkiksi eläytymismenetelmä tuottaa vastakkaisia näkemyksiä, erityisesti jos kehyskertomukset on rakennettu varioitavan asian suhteen vastakkaisiksi. Kertomuksissa jokainen vastaaja kuitenkin näkee ilmiön eri tavalla. Ei ole kahta samanlaista kertomusta, mikä kuvaa vastaajan tapaa konstruoida maailmaa. Toisaalta kehyskertomuksen lähtökohta voi johdattaa vastaajan tuottamaan diskurssia, jossa ei vastakkaiskategorioita voi löytää, ja tutkijana tästä täytyy olla tietoinen. Eläytymismenetelmä Jari Eskolan (1998) mukaan on tarkoitettu tuottamaan ikään kuin uusia hypoteeseja ilmiöön; ei niinkään vahvistamaan olemassa olevia hypoteeseja.

Tämän neljännen luvun tarkoitus on ollut kuvata tutkimuksen toteutusta yksityiskohdaisemmin sekä eritellä tapoja, jolla tutkimuskohdetta, eli sosiaalityön asiantuntijuutta lähestytään tutkimuksessa. Tutkimuksessa haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin: millaista sosiaalityön asiantuntijuus ja osaaminen on, sekä millaisia eroja asiantuntijuudelle asettuu erilaisissa sosiaalityön toteuttamiskonteksteissa. Lopuksi pyritään kriittis-diskursiiviseen dialogiin, koska oletus on diskurssien maailmasta sekä sosiaalisesti konstruoituneesta tiedosta, joita ylläpidetään erilaisilla binäärisillä jaoilla ja kategorioilla. Kriittinen reflektio analyysitapana esittää binääristen suhteiden väli-maastoon asettuvia kategorioita tunnistamalla, purkamalla ja uudelleen kehittämällä.

5 Näkemyksiä sosiaalityöntekijyydestä

Tässä luvussa on tarkoitus kuvata tutkimuksen analyysia ja vastata tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen lähestymistapa ja analyysi nimettiin edellisessä luvussa kriittiseksi, diskursiiviseksi tutkimustavaksi. Tämä kuvastaa koko tutkimuksen luonnetta; tarkastella kriittisesti ja diskursiivisesti asiantuntijuuden näkemyksiä sekä erojen tekemistä. Kriittinen tarkastelutapa keskustelee koko analyysin ajan diskursiivisen analyysitavan kanssa. Diskursiivinen analyysi vastaa siihen, millaisin puhetavoin sosiaalityön asiantuntijuutta rakennetaan. Kriittistä reflektiota soveltaen tuodaan esille binäärisiä vastakkaisuuksia ja vastataan tutkimuskysymykseen, millaisia eroja ja binäärisiä suhteita sosiaalityöntekijät tuottavat asiantuntijuudelle erilaisissa työskentelykonteksteissa. Kriittisen reflektion analyysi mahdollistaa rekonstruktion asiantuntijuuden ilmiöstä, jolla on tarkoitus kuvata asiantuntijuuden uudenlaista teoreettista mallia. Tutkimuksen analyysin pohjalta kuvataan tuloksia, ja sosiaalityön kehittämistä näiden tulosten pohjalta.

Analyysissa on käytetty suoria lainauksia kerätyistä kertomuksista ja eritelty kertomuksen sitaatti juoksevilla numeroilla. Nämä juoksevat numerot tarkoittavat sitaattien perässä kertomuksen juoksevaa numeroa, esimerkiksi kertomus 2/5 tarkoittaa, että kyseessä on kehyskertomus 2 ja viides kertomus. Sitaatit kuvaavat sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä, ja konstruointitapaa kyseisestä osaamisen alueesta.

5.1 Asiantuntijuuden diskurssit

Diskursiivisen analyysin osiossa kuvataan yksiköitä, eli merkityksiä ja näkemyksiä, ja analysoidaan mahdollisimman monisävyisesti puhetapoja, joita sosiaalityön asiantuntijuudesta tuotetaan liittäen analyysi teoreettisiin malleihin asiantuntijuudesta (aikaisemmassa teoreettisen luvun osiossa). Diskurssintutkimuksen ja myös kriittisen teorian ajatus on diskursseissa, joilla ylläpidetään valtaa (ks. Fook 2002a). Nämä diskurssit ovat ennen muuta yhdistettävissä konteksteihinsa. Jan Fook (2002a) on todennut, että mitä erilaisimpia puhetavan konstruointeja, sitä useampi sidos diskursseilla on erilaisiin konteksteihin.

Diskurssintutkija voi aloittaa analyysinsä keskittymällä diskursiivisiin valintoihin ja edetä sieltä kohti mikrotasoa (kielenkäyttö) tai kohti sosiaalista kontekstia. Diskurssin tutkija kuitenkin liikkuu kaikilla tutkimuksen kehillä, kuten kontekstin, toiminnan ja kielenkäytön risteyksissä. (Pietikäinen & Mäntynen 2016, 169.) Diskurssintutkimuksen analyysin ensimmäinen vaihe on yleensä tutkimuskysymyksen pilkkominen palasiin, eli käsitteisiin tai analysoitaviin yksiköihin. Seuraavassa otan analyysiyksiköksi jo tekstin edellä nostetut käsitteet, kuten asiantuntijuuden ja osaamisen näkemykset sekä puhetavat perinteisessä, offline-kontekstissa. Nämä puhetavat kuvaavat sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä ja merkityksenantoja sosiaalityön asiantuntijuudelle ja osaamistoiminnalle, sekä sosiaalityön toteuttamisen mahdollisuuksille. Ensimmäisessä diskursiivisen analyysin osiossa keskitytään näkemysten kuvailuun ja niiden kytkemiseen konteksteihinsa (offline sekä online) sekä analyysiin ja synteisiin kuvioin kussakin alaluvussa.

5.1.1 Näkemyksiä verkottomassa offline-kontekstissa

Sosiaalityön perinteinen asiantuntijuus konstruoituu sosiaalityön kasvokkaisessa, eli offline-kontekstissa ja fyysisessä ulottuvuudessa yhtä moniulotteisena kuin esimerkiksi Ulla-Maija Rantalaihon (2005) aikaisemmin esitetty malli sosiaalityön asiantuntijuudesta havainnollistaa. Sosiaalityön osaaminen ja asiantuntijuus näyttäytyy kerätyn aineiston perusteella pääasiassa taidollisena osaamisena offline-kontekstissa. Perinteisessä kontekstissa painotetaan taidollisina osaamisen alueina erityisesti asiakkaiden eleiden, ilmeiden, tunteiden havaitsemista ja osoittamista, kuuntelutaitoja, tilaneymmärrystä, keskustelutaitoja, vuorovaikutuksen logiikan ja toiminnan ymmärrystä.

Perinteistä offline-kontekstiin nivottua osaamista kuvattiin esimerkiksi erilaisina *non-verbaaleina* taitoina ja kykyinä.

”Kasvokkain kohtaamisessa esimerkiksi äänen painoilla, käytöstavoilla ja katsekontaktilla on suuri merkitys.” (kertomus 1/1)

”Asiakkaiden eleiden ja ilmeiden lukeminen on tärkeää kasvokkaisessa kohtaamisessa.” (kertomus 1/4)

Esille nousevat emotionaalisen tunnesuhteen tärkeys ja se, kuinka kohtaamisen tunteiden ymmärrys vaatii tunnustelua.

”Täytyy yrittää hahmottaa asiakkaan tunnelatausta tilanteesta, miten kehonkieli ja ilmeet vastaavat puheeseen ja aloitan keskustelua aiheesta näiden perusteella.” (kertomus 1/5)

”Keskustellessa ikään kuin tunnustellaan toista, puhutaan välillä yleisemmällä tasolla, kosketetaan sitä oikeaa asiaa, onko siitä nyt lupa puhua. Väistetään.” (kertomus 1/6)

Nonverbaaleina taitoina korostuvat myös kuuntelutaidot, jotka nivoutuvat konkreettiseen tapaamistilanteeseen.

”Sosiaalityöntekijän on tärkeää kuunnella asiakasta ja olla läsnä ihmisenä ihmiselle.” (kertomus 1/8)

Toisaalta offline-kontekstiin kuuluva osaaminen on selkeästi myös verbaaleja taitoja, kykyä ja näkemystä toimia, eli toteuttaa sosiaalityötä erilaisissa tilanteissa.

”Osa neuvoa asiakasta oikein ja niin, että myös asiakas ymmärtää työntekijää.” (kertomus 1/1)

”Sosiaalityöntekijän täytyisi osata kertoa selkeästi ja ymmärrettävästi, että missä nyt ollaan, miksi ja mitä tapahtuu seuraavaksi.” (kertomus 1/2)

Sosiaalityöhön sisältyy myös asiakkaan kannustaminen ja motivointi. Verbaalina taitona korostuu sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan se, että tilanteessa luo toivoa.

”Yritetään löytää se kannustin, minkä jaksaa ja hyvääkin löytyy. Luoda toivoa paremmasta, kannustaa muutokseen, onko se sitä motivointia ja ratkaisukeskeisyyttä.” (kertomus 1/6)

Aineistossa konstruoituu selkeästi, että kasvokkaisen kohtaamisen taitona verkottomassa, offline-ympäristössä ovat sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot.

”Sosiaalityöntekijä on yleensä se, joka tapaamista johtaa ja vie eteenpäin. Kohtaamistilanteessa vaikuttaa aina vuorovaikutustaidot.” (kertomus 1/2)

”Kohtaamisessa korostuu vuorovaikutukseen liittyvä osaaminen, etenkin asiakkaan kuunteleminen/kuuleminen.” (kertomus 1/4)

”Asiakkaalle pitäisi tuoda ilmi kaikki tämä (viittaa palvelurakenteeseen ja yhteiskunnan toimintaympäristöihin) vuorovaikutuksessa hänen oman elämäntilanteensa ja voimavaransa huomioiden.” (kertomus 1/5)

Aineiston pohjalta voidaan kategorisoida kolme offline-kontekstin asiantuntijuusdiskurssia, jotka esitetään seuraavassa kuviossa 5.

Asiantuntijuusdiskurssi	Puhetavan kuvaus	Näkemys ja merkitys
Nonverbaali osaaminen	Eleitä, ilmeitä, katseita, elinympäristön havainnointia, tunteiden havaitsemista ja tulkintaa sekä tunteiden ilmaisua	Kohtaamisen <i>fyysisten piirteiden</i> havaitseminen
Verbaali osaaminen	Keskustelua, kuuntelua, itsensä ilmaisua, motivointia ja kannustamista, kykyä ohjata ja neuvoa, inhimillisyyttä ja viranomaisuuden häivyttämistä	<i>Konkreettiset</i> vuorovaikutustaidot
Vuorovaikutusosaaminen	Vuorovaikutuksen rakentamista, luottamuksellisen vuorovaikutuksen, tilantajuun ja asiakkaan roolin ymmärtämistä ja kohtaamisen johtamistaitoja	<i>Vuorovaikutusilmiön</i> osaaminen ja taitaminen

Kuvio 5. Sosiaalityön taidollinen asiantuntijuus offline-kontekstissa

Sosiaalityön taidollinen osaaminen ja asiantuntijuus perinteisessä offline-kontekstissa on fyysistä, ja paikantuu kykyihin havaita, kuulla ja nähdä kohtaamistilannetta sekä asiakkaan elämäntilannetta. Osaaminen kytkeytyy kohtaamiseen epäilemättä sen vuoksi, että sosiaalityötä ei ole ilman kohtaamista. Sosiaalityön on aina oltava sidoksissa asiakkaan elämän kontekstiin. Sosiaalityön toteuttamisen mukana tulee asiakas ensisijaisena subjektina. Myöhemmin kuvaan sosiaalityön tiedollisessa osaamisessa tätä ilmiötä tarkemmin.

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja niiden merkityksistä voidaan havaita, että kohtaamista kuvataan fyysisenä kokonaisuutena, jossa sosiaalityöntekijän täytyy kyetä havaitsemaan ja tunnistamaan vuorovaikutuksen näkyviä, konkreettisia piirteitä. Kun aineistoa lukee, korostuu se, että perinteisessä verkottomassa kontekstissa sosiaalityö on konkreettista osaamista. Siihen liittyy erilaisten vuorovaikutustilanteiden vihjeiden ymmärtämistä sekä kykyä lukea vuorovaikutusta ja siihen liittyvää logiikkaa. Lisäksi aineistosta rakentuu näkemys, että sosiaalityö on vuorovaikutusammatti, jossa täytyy nähdä kokonaisuus ja kyetä havainnoimaan tätä kokonaisuutta erilaisissa toimintaympäristöissä, kuten asiakkaan kotona ja toimistolla. Taidollisessa osaamisessa korostuu aineiston mukaan sosiaalityöntekijän kyky myös muuntaa viranomaiskäyttäytymistään siten, että ihmisen tilanne ja ongelmat tulevat ymmärretyiksi inhimillisinä ilmiöinä.

Aineistossa tulevat esille asiantuntijuuden ja osaamisen muotoina myös Ulla-Maija Rantalaihon kuvaamat tiedollisen osaamisen alueet, kuten palvelujärjestelmän tuntemus, palveluosaaminen, kokonaistilanteiden ymmärrys, kuten asiakkaan tilanteen kytkös yhteiskunnalliseen ja yhteisölliseen tilanteeseen, elämän osa-alueiden tuntemus, yhteiskunnallisten kontekstien ja rakenteiden tuntemus, tiedon tuottaminen palvelujärjestelmälle ja päätösten tekeminen. Erilainen tiedollinen osaaminen on väistämättä osa kohtaamista, koska palveluita ei ole ilman asiakkaan tarvetta, tai yhteiskunnallista sosiaalista problematiikkaa. Kohtaamisessa sosiaalityön laaja osaaminen rakentuu, ja osaamisalueita on vaikea irrottaa kohtaamisesta. Sosiaalityön tiedollinen osaaminen on siis osa kohtaamista, koska muussa tapauksessa emme voi saada tietoa ihmisistä, kulttuurista ja yhteiskunnasta, joita varten sosiaalityö on. Tiedollisen osaamisen näkemyksiä kuvattiin seuraavin tavoin.

Palvelujärjestelmän ja *palveluiden* tuntemiseen liittyvää *osaamista* rakennetaan seuraavin tavoin aineistossa.

”Sosiaalityöntekijän tulee tarpeen mukaan ja useinkin koordinoida eri palvelujen välillä.” (kertomus 1/3)

”Työllistymiseen, etuuksiin jne. liittyvistä asioista tietäminen, ns. asia-asiantuntemus ja ymmärrys yhteiskunnallisista tilanteista yleisesti ottaen asiakkaan tilanteen selvittämisessä myös keskeisessä roolissa.” (kertomus 1/4)

”Sosiaalityöntekijällä tulisi olla omalla paikkakunnalla hyvä yleistieto ja kontaktit, mistä asiakkaat saavat tarvittaessa millaista apua ja tukea.” (kertomus 1/7)

Taidollisen osaamisen alueena ilmenee myös *yhteiskunnallinen osaaminen*, mutta se jäi vähemmälle merkitykselle. Kertomuksessa 1/4 ilmaistiin, että *”ymmärrys yhteiskunnallisista tilanteista yleisesti ottaen asiakkaan tilanteessa on keskeisessä roolissa”*. Esimerkiksi kertomuksessa 1/5 sosiaalityöntekijä kuvasi, että *”asiantuntijuutta on tunnistaa asiakkaan tilanne ylemmällä tasolla”*, ja hän viittasi sillä yhteiskunnallisen toimintaympäristön tunnistamiseen.

Lisäksi aineistossa rakentuu näkemys, jonka mukaan sosiaalityön osaamiseen kuuluu *tutkimusosaaminen*, kuten tiedontuotanto ja vaikuttaminen palveluihin. Kertomuksessa 1/5 esitetään, että *”pitää vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen sekä tuottaa tietoa järjestelmälle asiakkaiden tilanteesta, vastaavatko palvelut yksilöiden tarpeisiin”*.

Tiedollinen osaaminen on sisään rakentunut taidolliseen osaamiseen tavalla, jolla sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaan ja tarkastelee persoonallisella otteellaan palvelujen sidosta asiakkaan tilanteeseen. Osaamisen ydin kohtaamisessa voikin kulminoitua sosiaalityöntekijän persoonaan ja mahdolliseen sosiaalityöntekijyyden ammatilliseen identiteettiin. Ammatillisuutta toteutetaan erilaisten osaamisalueiden yhdistämisellä, jotka konkretisoituvat kohtaamisessa, ja jossa sosiaalityöntekijän ammatillisena toimijana ne kytkee kohtaamiseen. Näitä offline-kontekstin tiedollisen osaamisen asiantuntijusdiskurseja havainnollistetaan kuviossa 6.

Asiantuntijuusdiskurssi	Puhetavan kuvaus	Näkemys ja merkitys
Palvelujärjestelmäosaaminen	Palvelujärjestelmän tuntemusta, palveluiden arviointia ja koordinoitua	Kyky <i>tuntea palvelut</i> ja niihin liittyvät rakenteet
Yhteiskunnallinen osaaminen	Yhteiskunnan ympäristöjen ja rakenteiden, sosiaalisten ongelmien, ilmiöiden tunnistamista ja arviointia	Kyky <i>tuntea yhteiskunta, sen kontekstit</i> ja liittää niitä kohtaamiseen asiakkaan kanssa
Tutkimusosaaminen	Tiedontuotantoa ja oikeiden palveluiden kehittämistä	Kyky <i>tuottaa ja välittää tietoa</i> asiakkaiden tilanteista järjestelmälle

Kuvio 6. Sosiaalityön tiedollinen asiantuntijuus offline-kontekstissa

Tiedollisen osaamisen osa-alueena aineistossa ei konstruoitu innovaatio-osaamista ja esimerkiksi sitä, miten hyvinvointivaltiota tai sosiaalityön ammattia ja asiantuntijuutta tulisi kehittää. Vaille näkemystä jäivät myös esimerkiksi yhteiskunnan nykyinen tila ja kehitys, joita ei konstruoitu kertomuksissa. Nykyinen yhteiskunnallinen kehitys on tärkeä osa sosiaalityön toteuttamista tänä päivänä. Yhdessä kertomuksessa pidettiin tärkeänä tuottaa palveluista tietoa ja viedä sitä eteenpäin järjestelmälle.

Tässä perinteisten asiantuntijuusdiskurssien rakentamisessa tarkasteltiin asiantuntijuuden käsitystä Ulla-Maija Rantalaihon hahmottaman mallin mukaan. Asiantuntijuus teoreettisen mallin suuntaamana tarkasteluna ja analyysinä näyttää vuorovaikutukseen kiteytyvältä asiantuntijuudelta. Yritys yhdistää Arja Kilpeläisen ja Jukka Sankalan (2010) e-osaamisen mallia perinteisen verkottoman offline-kontekstin yhteyteen horjuu, koska perinteinen käsitys asiantuntijuudesta irrottaa ilmiön kokonaan sen kontekstista, ja esimerkiksi tietoyhteiskunnan kehityksestä. Aineistosta rakentuu jonkin verran ajatuksia yhteiskunnallisesta tai kulttuurisesta tilasta, joita sosiaalityöntekijät näkevät työn arjessa sosiaalisten ongelmien muodossa. Aineiston pohjalta näkemykset asiantuntijuudesta ovat kuitenkin diskursiivinen ilmentymä siitä, miten asiantuntijuutta hahmotetaan tällä hetkellä verkottomassa ympäristössä, millaisena sosiaalityö nähdään, ja millaisia arvotuksia ja kategorioita asiantuntijuudesta tuotetaan. Asiantuntijuus ilmenee yksiulotteisena taidollisena ja konkreettisena kohtaamisen osaamisena verkottomassa offline-ympäristössä. Sosiaalityöntekijät eivät kertomuksissa konstruoi teknologiavälitteistä yhteiskuntaa, mikä osaltaan on myös merkittävä tapa nähdä sosiaalityöntekijäisyys; ikään kuin irrallaan sosiaalisesta kontekstista, verkosta tai erilaisista verkkovälitteisen ulottuvuuden mahdollisuuksista. Seuraavassa tarkastellaan asiantuntijuuden näkemyksiä verkkovälitteisessä kontekstissa.

5.1.2 Näkemyksiä verkkovälitteisessä online-kontekstissa

Sosiaalityön asiantuntijuus verkkovälitteisessä online-kontekstissa konstruoituu osaamisena samansisältöisenä kuin perinteisessä verkottomassa kontekstissa. Toisessa kehyskertomuksessa vastaajat tuottivat myös kuvauksia sosiaalityön taidollisista ja tiedollisista osaamisalueista. Tätä osiota tarkastellaan kuitenkin Arja Kilpeläisen ja Jukka Sankalan (2010) esittämän e-osaamisen mallin mukaisesti, koska tässä teoret-

tisessa mallissa yhdistyvät verkkoyhteiskunnan ilmiöt ja siinä linkitetään sosiaalityön osaaminen osaksi tieto- ja verkkoyhteiskuntaa.

Verkkovälitteisyys ja online-ulottuvuus konstruoiduvat tutkimusaineistossa haasteellisinä pääasiassa sosiaalityön *vuorovaikutusosaamisen hankaloitumisen* vuoksi. Sosiaalityön ydinosaamisen eli vuorovaikutuksen toteutuminen on haastavaa verkkovälitteisessä sosiaalityössä. Aineistossa esiintyy kahta toisiinsa nähden ristiriitaista diskurssia siitä, minkä vuoksi verkkovälitteisessä kontekstissa sosiaalityön asiantuntijuus ja lähinnä sosiaalityön taidollisen osaamisen kokonaisuus haastetaan.

Aineistossa esiintyy näkemys, että verkkovälitteisen sosiaalityön menetelmin, esimerkiksi kuvapuhelimella tai chat-keskustelupalstalla ei voida toteuttaa sosiaalityölle ominaista kohtaamista ja välitöntä vuorovaikutusta. Kohtaamisessa ongelmaksi nähdään tulkinnanvaraisuus ihmisen tilasta ja tunteista. Verkkoulottuvuuden kautta ei ole sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan mahdollista tunnistaa asiakkaan emotioita ja mahdollista tilannetta asianmukaisesti. Kohtaamisesta tulee välillinen. Esimerkiksi kertomuksessa 2/1 kuvataan, että *”verkkovälitteinen ympäristö vaatii vuorovaikutukselta enemmän kuin kasvokkainen, koska kaikki puheet, eleet, ilmeet välittyvät kuvan (videovälityksellä) kautta”*.

Ongelmaksi nähdään myös yksilön henkilöllisyyden tunnistaminen, eli tietosuojaan liittyvät ongelmat ja siten luottamuksen rakentaminen verkossa. Tätä kuvataan kertomuksessa 2/8 siten, että *”virtuaalisessa ympäristössä luottamuksen syntyminen on haasteellista, esim. Facebookissa, ym.muussa sosiaalisen median ympäristössä, miten varmistua asiakkaan henkilöllisyydestä, miten luoda inhimilliseltä tuntuva kontakti asiakkaan kanssa”*.

Toisaalta aineistossa konstruoiduu myös se, että verkkovälitteisessä kontekstissa, esimerkiksi kuvapuhelimen välityksellä saadaan luotua vuorovaikutussuhde asiakkaaseen, koska siinä pystytään havaitsemaan asiakkaan ilmeitä, eleitä sekä saadaan käsitys asiakkaan voinnista ja emotionaalisesta tilasta. Poikkeava näkemys muihin haastediskursseihin nähden on ajatus, että verkkovälitteisessä ympäristössä asiantuntijuus ei eroa perinteisestä verkottomassa ympäristössä vaadittavasta asiantuntijuudesta. Kertomuksessa 2/6 kuvataan, että *”tavalliseen puheluun verrattuna kuvapuhelun*

kautta saan työntekijänä luotua asiakkaaseen samankaltaisen vuorovaikutussuhteen kuin tapaamisella”. Usein teknologiavälitteisyys paikantuu välineisiin ja sovelluksiin, ja silloin ei tulla huomioiduksi, että myös puhelin on tekninen väline. Tässä vertauksessa vastaaja havaitsi, että vuorovaikutus kuvapuhelimen kautta onnistuu.

Lisäksi sosiaalityöntekijät näkevät, että sosiaalityöstä tulee helposti *tietoteknistä osaamista ja teknisiä välineitä* verkkovälitteisessä kontekstissa. Asiantuntijuudesta muodostuu tekniikkaa. Teknologiavälitteiseen sosiaalityöhön vastaaminen tarkoittaisi sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan uutta osaamista. Esimerkiksi kertomuksessa 2/3 kuvataan: *”työkaluina ovat välineet (tekniikka), muut kuin kasvokkainen keskustelu, ja näiden työkalujen käyttämiseen tulee olla osaamista kuten erilaisten menetelmien osaamiseen yleensäkin*”. Kertomuksessa tulee esille se, miten teknologia- ja verkkovälitteisyys mielletään tekniikkana ja laitteina, joita pitäisi osata käyttää.

Aineiston perusteella sosiaalityöntekijät tuottavat diskurssia siitä, että asiantuntijuus haastetaan verkkovälitteisessä kontekstissa, vaikka sosiaalityön asiantuntijuus ei siinä ympäristössä muutu. Aineistosta tulee esille myös usean sosiaalityöntekijän näkemyksenä verkkovälitteisyyden yhdistäminen johonkin asiakkuuden tilanteeseen tai prosessin vaiheeseen. Verkkovälitteisyys voidaan yhdistää palveluohjaukseen ja neuvontaan ennen asiakkuutta, tai verkkokohtaamisia voidaan lisätä asiakkuuden alkamisen vaiheessa. Näkemys kuvastaa sitä, että sosiaalityössä herkästi mielletään teknologiavälitteisyyden olevan sovellettavissa vain osaan sosiaalityön prosesseja, ja sellaisiin tilanteisiin, joissa mahdollisesti ei tarvitse näkyä työntekijän persoonaa. Tämän tyyppinen näkemys kuvaa tapaa konstruoida sosiaalityön asiantuntijuus ja osaaminen konkreettisenä, näkyvänä ja persoonallisena työnä ja käytäntöinä. Toisin kuin verkkovälitteinen työ, joka ei olekaan mahdollisesti niin konkreettista ja näkyvää vaan muuntuu näkymättömäksi ja tunnistamattomaksi työksi. Esimerkiksi kertomuksessa 2/7 vastaaja kuvaa: *”Chatissa asiakastapaamiset ovat lyhytkestoisia, nimettömiä ja enemmän palveluohjaustyypisiä*”. Seuraavassa esitän verkkovälitteisen asiantuntijuuden diskursseja kuviossa 7.

Asiantuntijuusdiskurssi	Puhetavan kuvaus	Näkemykset ja merkitys
Vuorovaikutusosaaminen	Yhteistyö asiakkaan kanssa ja onnistuminen yhteistyössä, eleitä, ilmeitä ja tunteita hankala tunnistaa, tietosuoja vaarantuu ja luottamus hankaloituu	<i>Verkkovuorovaikutuksen haasteellisuus</i> yhteistyössä ja luottamuksen rakentamisessa
Tietotekninen osaaminen	Sosiaalityöstä muodostuu helposti teknisiä välineitä, täytyy tuntea teknisiä menetelmiä	Teknologiset välineet ja <i>välineellinen</i> osaaminen
Virtuaalinen eläyty- misosaaminen	Virtuaalinen on jotain näkymätöntä ja nimetöntä, jonka avulla ei pysty käyttämään omaa persoonallisuutta työssä	Virtuaalisesta tulee <i>kasvotonta ja näkymätöntä</i> , jossa ei näy työntekijän henkilökohtaisuus ja persoonallisuus

Kuvio 7. Sosiaalityön asiantuntijuus verkkovälitteisessä ympäristössä

Verkkovälitteisessä ympäristössä sosiaalityön asiantuntijuus näyttäytyi haasteellisena vuorovaikutuksena sekä välineellisenä osaamisena. Virtuaalinen osaaminen muodostuu keskeiseksi osaamiseksi, mutta se tekee asiantuntijuudesta näkymätöntä ja persoonatonta. Tulkinnan muodostus asiakkaan tilanteesta, henkilökohtainen työskentely ja luottamuksellisen asiakassuhteen synnyttäminen vaikeutuvat verkossa. Tiivistetysti, verkkovälitteiseen kontekstiin liittyvät asiantuntijuuden diskurssit konstruoidaan verkkoulottuvuuden haasteellisuuteen.

Online-ulottuvuutta ei havaittu esimerkiksi Arja Kilpeläisen ja Jukka Sankalan (2010) sekä Camilla Granholmin (2016) esittämällä tavoilla. Kilpeläinen ja Sankala esimerkiksi kuvasivat e-osaamisen mallia avoimena (sosiaalisesti), jossa tekniset välineet ovat mallin yksi keskeinen osa-alue ja yksi mallin ulottuvuus (resursseihin kohdistuva e-osaaminen). Esimerkiksi mallissa muina osaamisen ulottuvuuksina ovat yhteiskuntatieteellinen, innovatiivinen ja tutkimuksellinen e-osaaminen. Näissä ulottuvuuksissa ajatus on siinä, että sosiaalityön ja teknologian yhdistyminen ja sulautuminen kokonaisvaltaiseksi asiantuntijuudeksi vaatii asiantuntijuuden avoimuutta ympäröivälle yhteiskunnalle sekä työskentelykontekstille, kuten ajatukselle sosiaalisesti uudelta tietoyhteiskunnasta. Kilpeläisen ja Sankalan ajatus sosiaalityön e-osaamisesta kiteytyi ideaan kontekstisesta asiantuntijuuden teoriasta.

5.1.3 Yhteenveto näkemyksistä

Aineiston tarkastelun ja analyysin pohjalta verkkovälitteisessä toimintaympäristössä asiantuntijuus ei yhdisty kontekstiinsa. Asiantuntijuutta ei havaita esimerkiksi sosiaalisten muutosten näkökulmasta, kuten yhteiskunnan ja kulttuurin muutosten näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan verkko on haasteellinen ympäristö, koska se ei toimintaympäristönä näyttäydy sosiaalisena ulottuvuutena. Toisaalta verkoton ympäristö näyttää mahdolliselta toimintaympäristöltä, koska perinteisessä, offline-kontekstissa ei havaita vuorovaikutukselle ja toiminnalle asettuvan haasteita. Tämä tulee esille siitä, että verkkovälitteisyys nähdään teknisinä välineinä, jotka sisältävät muita välineitä kuin sosiaalityön välineitä. Verkkovälitteinen tai online-ulottuvuus ei esiinny sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan sosiaalisena elämismaailmana vaan teknisinä välineinä ja laitteina. Asiantuntijuus nähdään samansisältöisenä kuin verkottomassa kontekstissa, ja sosiaalityö omanlaisena osaamisenaan, mutta verkkovälitteisyyteen ei kuitenkaan liitetä sosiaalityön tavoitteiden kannalta merkittävää osaamista, kuten tapaamisten suunnittelua, asiakkaan psykososiaalisen tuen tarjoamista, tai palveluita. Esimerkiksi sosiaaliseen, yhteisöön ja yhteiskuntaan liittymisen ja osallisuuden näkökulmat sosiaalityön tavoitteina eivät näy verkkovälitteisen kontekstin osaamiskursseina.

Sosiaalityön asiantuntijuus sitoutuu Camilla Granholmin (2016) näkemyksen mukaan sulautuvuuteen idea on, että sosiaalityö liikkuu toiminnallisena osaamisena avoimesti ja joustavasti, sekä kohtaa asiakkaan hänen tarpeidensa mukaan siellä, missä apu parhaiten tulee käytetyksi ja tarjotuksi. Sosiaalityön asiantuntijuus tästä Granholmin näkemyksestä käsin on sidottu kontekstiin, jossa asiakas toimii. Tämä näkökulma ei tule esiin asiantuntijuus-diskursseissa. Aineiston näkökulmasta asiantuntijuus määrittyy sosiaalityöntekijälähtöiseksi sillä tavalla, että sosiaalityön asiantuntijuus on jotain stabiilia, muuttumatonta ja kontekstistaan erillään olevaa. Kilpeläisen ja Sankalan mallissa korostuu avoimuuden lisäksi asiantuntijuus kontekstisidonnaisena, aikaan ja paikkaan liittyvänä sosiaalisena ilmiönä. e-Osaaminen sosiaalityössä on ennen muuta osaamisen toiminnallisuutta ja mukautuvuutta asiakkaan tarpeita ja tilannetta vastavaksi.

e-Osaaminen sosiaalityössä on epävarman ja jatkuvasti muuttuvan kontekstin kanssa työskentelyä, koska ymmärrettävästi ihmiselämän ongelmat muuttuvat ja yhteiskunnassa korostuu tällä hetkellä ja tulevassakin eläminen online-ulottuvuudessa. Sosiaalinen ulottuvuus on verkkoulottuvuudessa laaja, ja sen ilmiöt ennustamattomia, jatkuvasti muuttuvia ja fyysisesti jopa kauas ulottuvia, vaikka ne samanaikaisesti ajallisesti ja paikallisesti näyttäytyvät reaalityodellisuudessa eläviltä. Esimerkiksi nuorten kiusaamisilmiöt verkkomaailmassa voivat ulottua valtion rajojen ulkopuolelle, ylikansalliseen tasolle, jonka aika ja paikka ovat käsin kosketeltavan lähellä internetin hypertexti-ulottuvuuden läsnäolon johdosta.

Verkkovälitteinen online-konteksti nähdään asiakkaan näkökulmasta sekä yhdessä tekemisen kontekstina että samanaikaisesti asiakasta syrjäyttävänä kontekstina, koska sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan suhdetta ei voida rakentaa verkossa samalla tavoin kuin kasvokkain kohtauksissa. Verkkovälitteisessä kontekstissa voidaan aineiston perusteella hoitaa muun muassa tiedon välitykseen liittyviä asioita. Lisäksi esille tuli, että verkkokohtaaminen ei voi korvata fyysisesti kasvokkain tapahtuvaa kohtauksista.

Asiantuntijuuden asettaminen erillisiksi offline ja online konteksteissa ilmenee erityisesti seuraavassa näkemyksessä.

”Tässä kohtauksissa (verkkovälitteinen) asiantuntijuus ja osaaminen haastetaan, koska puhuttaessa (kasvokkain kohtauksissa) on helpompi tehdä tarkentavia kysymyksiä ja tarkentaa/ muuttaa omiakin kysymyksiä ja sanomisia.” (kertomus 2/ 5)

Asiantuntijuuden diskurssit edellä näyttävät toisistaan eriäviltä ja ovat monella tapaa erillisiä toisistaan kontekstiansa suhteen. Yhdistävä ja sulautuva asiantuntijuus periaatteena esiintyy seuraavassa kertomuksessa, jossa ilmeni että asiaa oli pohdittu asiakkaan kontekstin näkökulmasta, vaikka osaaminen mielletään konkreettisenä ja näkyvänä.

”Sosiaalityöntekijällä tulisi olla osaamista siirtyä luontevasti verkkokeskusteluista kasvokkaiseen kohtaukseen, sillä esimerkiksi ihmisen elinympäristöä havainnoimalla asiakkaan kokonaistilanne avautuu keskustelua paremmin”. (kertomus 2/ 3)

Kontekstien yhdistyminen ei näyttäytynyt asiantuntijuuden diskursseissa vallitsevalta ajattelutavalta eikä online-ympäristöä huomioitu sosiaalisena ulottuvuutena vaan välineinä ja sovelluksina. Esimerkiksi siten, että asiakas mahdollisesti voisi hyötyä verkkovälitteisestä työskentelystä juuri hänen ainutlaatuisessa tilanteessaan, tai että asiakkaan tilanteessa tarvittava työskentelymoodi valittaisiin asiakkaan tietyn tilanteen ja problematiikan mukaan.

Sosiaalityön asiantuntijuus konstruoituu molemmissa kehyskertomuksissa vahvasti fyysisenä ja konkreettisena osaamisena ja tämän analyysin perusteella voi havaita sen, että asiantuntijuus on yksiulotteista, koska asiantuntijuutta ja sosiaalityötä ei havaita moniulotteisena, tai olennaisissa konteksteissaan, joissa asiakas elää. Verkko-ulottuvuutta ei huomioida sosiaalisena ulottuvuutena kertomuksissa. Asiantuntijuus ilmenee konkreettisena, vaikka otetaan huomioon itse kohtaamisen ja vuorovaikutuksen lisäksi palvelut, jotka näkyvät konkreettisina toimintoina sosiaalityön arjessa. Sosiaalityö mielletään ihmisyyden ja vuorovaikutuksen ammattina, mutta vuorovaikutus ei laajene verkkokontekstin, tai kokonaisvaltaisesti sosiaalisten elämismaailmojen tasoille. Verkossa ei näkemysten mukaan ole vuoro-vaikutusta, tai vaikuttaminen jää yksisuuntaiseksi. Verkkovuorovaikutus näkyy välineellisinä, eli teknisinä ominaisuuksina: sovelluksina ja välineinä. Offline ja online rakennetaan erillisiksi toisistaan sosiaalityössä. Ne eivät kietoudu yhteen sosiaalityön tavoitteisiin suuntautuviksi osaamisen muodoiksi. Seuraavassa tarkastellaan asiantuntijuuden eroja ja sovelletaan tarkastelussa kriittisen reflektion analyysitapaa.

5.2 Asiantuntijuusnäkemysten erot ja binääriset vastakkaiset suhteet

Kriittisen reflektion ydinajatuksena on tuoda esille diskursseja, jotka välttämättä ylläpitävät valtaa. Kriittisen reflektion ajatus on tuoda esille myös puhetapoja, jotka eivät dominoivien diskurssien vuoksi tule esille. Dominoiva, hallitseva diskurssi on vaikuttava usein siksi, koska se usein kyseenalaistamatta ja kritiikittömästi hyväksytään. Kyseenalaistamaton ilmiö ylläpitää valtaa. (Fook 2002a, 89.) Kriittisen reflektion tavoite on erityisesti paljastaa binäärisiä suhteita sekä eroja tuottavia kategorioita. Asiantuntijuuden eroja tarkastellaan edellisessä, 5.1-luvussa kuvattujen näkemysten ja kategorioiden pohjalta, joissa esiteltiin kahden erilaisen kehyskertomuksen kautta

syntyneitä näkemyksiä asiantuntijuudesta, ja luotiin ikään kuin jo kriittisen reflektion ensimmäisessä vaiheessa.

Asiantuntijuus jakautuu väistämättä kahteen pooliin. Huolimatta tutkimukseen osallistuvien sosiaalityöntekijöiden havainnoista, että asiantuntijuus ei muutu, vaikka työskentely-konteksti vaihtuu. Sosiaalityön toteuttamisen näkökulmasta verkkovälitteisessä kontekstissa esiintyy osaamiselle monenlaisia muutostarpeita. Aineistoa lukemalla tulee esiin eroja verkottoman ja verkkovälitteisen toimintaympäristöjen välillä seuraavasti. *Ensimmäinen ero* syntyy niistä havainnoista, että verkoton, perinteinen ympäristö on fyysinen ja konkreettinen vuorovaikutusympäristö, mutta verkkovälitteinen on näkymätön, jota ei kyetä havaitsemaan. Asiakkaan ilmeitä, eleitä tai tunnetilaa ei voida havaita verkossa. Vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta kohtaaminen ja vuorovaikutus ei toteudu verkossa. Vuorovaikutusosaamisen liittyy väistämättä sosiaalityön osaaminen, se on osaamisen ydintä. Esimerkiksi luottamus ja emotionaalinen side työntekijän ja asiakkaan välillä on keskeistä. Jos vuorovaikutusta ei kyetä niin sanotusti aktivoimaan, jää sosiaalityön toteuttaminen haasteelliseksi, ja esimerkiksi tarkoituksenmukaisten palveluiden koordinointi toteutumatta. Verkon kautta on mahdollista hoitaa sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan tiettyjä, abstrakteja tai näkymättömiä tehtäviä, kuten tiedottamista, matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa silloin, kun yksilö ei vielä ole sosiaalityön asiakas.

Toinen ero perustuu näkemyksiin joissa korostetaan, että verkkovuorovaikutuksessa tarvitaan tekniikkaa ja tietoteknistä osaamista. Perinteiseen sosiaalityön asiakastilanteeseen ei sisälly tekniikkaa. Sosiaalityön tilanteissa osaaminen nähdään perinteisesti kohtaamisen ja vuorovaikuttamisen osaamisena. Verkossa korostuu tietotekniikan, välineiden ja erilaisten sovellusten osaaminen. Niin sanottua sulautuvaa sosiaalityötä ei kertomuksissa konstruoida puheeksi ja toiminnaksi. Osaamisen sulautuvuutta ja toiminnallista, sosiaalityön toteutuksen joustavaa liikkumista eri kontekstien ulottuvuuksissa ei tule esille aineistossa. Toisaalta sosiaalityö konstruoidaan aineistossa niin vahvasti konkreettisena tekemisenä ja fyysisenä kohtaamisena (taidollinen osaaminen), että verkossa ei kyetä sen vuoksi toteuttamaan sosiaalityön osaamista. Verkkokohtaaminen konstruoituu näkymättömänä ja abstraktina. Sosiaalityön osaamisen verkossa ajatellaan toimivan laitteilla ja välineillä, jotka intuitiivisesti mielletään sähköisenä toimintana, ei konkreettisena ja sen vuoksi niitä ei nähdä sosiaalityönä.

Kolmas ero verkottoman ja verkkovälitteisen osaamisen välillä konstruoituu näkemukseen persoonan ja henkilökohtaisten ominaisuuksien käytöstä sosiaalityössä. Sosiaalityön osaaminen on enemmän kuin palveluiden tuottamista ja järjestämistä. Sosiaalityö on työtä, jossa asiakas kohdataan, häneen luodaan suhde ja hänen kanssaan neuvotellaan, hyödynnetään molemminpuolista tietoa siitä, mikä asiakkaan tilannetta tukee parhaiten. Asiakasta ei siis voi unohtaa sosiaalityöstä, koska siinä tapauksessa kyse ei ole sosiaalityöstä. Asiakkaan näkökulmasta ajatellen sosiaalityöntekijän ominaisuuksilla on merkitystä kohtaamisessa. Sosiaalityöntekijöiden näkemykset asiantuntijuudesta palautuvat persoonalliseen tapaan hoitaa asiakkaan auttamistyötä. Näkemyksissä tiivistyvät ajatukset siitä, että asiakkaan persoonallinen kohtaaminen ei ole mahdollista verkossa, koska verkkovälitteisessä työssä nämä persoonallisen työskentelyn ominaisuudet eivät välity konkreettisina vaan ne välillistyvät teknologioiden vuoksi. Seuraavassa kuviossa 8. esitetään havaintoja vastakkaisista, binäärisistä suhteista, joita diskurssit tuottavat.

OFFLINE	ONLINE
Konkreettinen	Abstrakti, näkymätön
Persoonallinen	Persoonaton, nimetön
Suojattu, luotettava	Suojaton, epäluotettava
Fyysinen, välitön läsnäolo	Tekninen, välittynyt läsnäolo
Sosiaalinen sosiaalityö	Välineellinen, ei-sosiaalinen sosiaalityö

Kuvio 8. Asiantuntijuuden binääriset vastakkaiset suhteet kontekstissa

Vastakkaiset suhteet on kuvattu kuviossa 8. binääristen suhteiden pooleina, ja ne kuvastavat sitä, kuinka diskursiivisesti luodaan merkityksiä, eroja tuottavia kategorioita. Sosiaalityön asiantuntijuudesta syntyy binäärisiä suhteita tarkastelemalla sosiaalityön näkemyksiä edellisen kuvun analyysin pohjalta. Näkemysten kategorisoinnilla syntyy dualistinen jako sosiaalityön osaamisesta ja sosiaalisesta. Nämä erot ja vastakkaisiksi konstruoidut osaamisen alueet asettavat sosiaalityön kahteen maastoon, jossa ei ole aineiston perusteella risteyskohtaa. Välimaastossa olevat kategoriat jäävät ikään kuin huomaamatta. Risteyskohtaa, jossa sosiaalityö kohtaa molemmat sosiaalisen ulottuvuudet pyritään tarkastelemaan ja analysoimaan seuraavassa alaluvussa.

Jan Fookin (2002a) mukaan binäärisillä kategorioilla pääasiallisesti tuotetaan näkyväksi se, miten maailmaa rakennetaan. Tässä tapauksessa sosiaalityön asiantuntijuuden ilmiötä. Jan Fook esittää, että erilaisilla diskursseilla tuotetaan valtaa ja käytetyt käsitteet kuvaavat sitä, miten maailma havaitaan, mutta miten sitä myös ylläpidetään (Fook 2002a). Tämän analyysin osion tehtävä on kriittisen reflektion lähestymistavalla reflektoida ja purkaa sosiaalisesti konstruoitunutta ilmiötä sosiaalityön ja teknologisen erillisyydestä. Kuvioista 8 voi nähdä, että sosiaalinen jakautuu kahteen ulottuvuuteen, ja ne eivät kulje samalla janalla (ks. Camilla Granholmin sulautuvan sosiaalityön malli). Sosiaalityön osaaminen eri ulottuvuuksilla ei sulaudu toisiinsa. Esimerkiksi online-ulottuvuuden konstruoituminen abstraktiin, näkymättömään osaamiseen vaatii uudelleen tarkastelua. Myös käsitys läsnäolosta fyysisenä ominaisuutena asettaa sosiaaliselle haasteita. Yhtä lailla ajatus siitä, että verkko on suojaton, tai verkoton ympäristö suojattu, virittää ajatuksia vastakkaisuuden merkityksestä sähköisten sosiaalityön palveluiden kehittämiseksi.

Informaatio- ja kommunikaatioteknologiat ovat kehittyneitä myös tietoturvan osalta; useita tärkeitä salassapitoa vaativia toimintoja toteutetaan nykyään kehittyneiden tietoturvateknologioiden avulla. Toisaalta myös konstruoitu käsitys siitä, että sosiaalityön kasvokkainen kohtaaminen on persoonallinen, voi monilla tavoilla rakennettu online-kohtaaminen olla persoonallinen ja henkilökohtainen. Vastakkainen asetelma tulee esille siinä, että verkkovälitteinen konstruoidaan nimettömänä kohtauksena. Teknologiat mahdollistavat toiminnan toteutumisen verkkoiteitse yllättävän monilaisissa toiminnan muotoissa, mikäli nämä teknologiat pystytään hyödyntämään tarkoituksenmukaisesti, ja huomioiden sosiaalityön asiakkaiden erilaiset tilanteet sekä eettiset periaatteet. Teknologiat myös pystyvät tukemaan sosiaalityön tavoitteita silloin, kun teknologiat rakennetaan näitä tavoitteita varten. Sosiaalityön eettisesti kestävä työ perustuu siihen, että ihmisten sosiaalinen elämämaailma, ja siihen liittyvät ilmiöt tunnustetaan sosiaalityössä, ja työtä tehdään tämä elämämaailma huomioiden. Teknologia, ja työn automatisointi haastaa väistämättä sosiaalityön eettiset periaatteet, ja myös tämän vuoksi sosiaalityön ja teknologian suhdetta on selvitettävä. Seuraavassa esitetään synteesi siitä, miten binääristen suhteiden purkaminen sosiaalityön asiantuntijuudesta auttaa meitä havaitsemaan eroja, ja sävyjä, joita jää verkottoman ja verkko-

välitteisen ulottuvuuksien välimaastoon, ja miten niiden tunnistaminen voi tukea sosiaalityöntekijän työtä ja osaamista myös eettisesti kestäväällä tavalla.

5.3 Rekonstruktio: Silloittavan asiantuntijuuden malli

Sosiaalityön ja teknologian yhdistäminen vaatii uuden sosiaalityön asiantuntijuuden ja osaamisen mallin kehittämistä. Aineiston analyysi paljasti sosiaalityön ja teknologian binääristä, dikotomista jakoa, jonka uudelleen rakentaminen on eräs tämän tutkimuksen tavoite. Tässä alaluvussa esitetään malli, joka pohjautuu tutkimuksen teoreettiseen hypoteesiin sosiaalityön ja teknologian yhdistämisestä. Myös Camilla Granholm (2016) on tavoittanut tätä ideaa sulautuvan sosiaalityön ajatuksella asettamalla verkkovälitteisen ja verkottoman kontekstin limittyviksi. Lisäksi Arja Kilpeläinen ja Jukka Sankala (2010) ovat e-osaamisen mallilla tavoitelleet sosiaalityön asiantuntijuuden kontekstista teoriaa. Sosiaalityön ja teknologian yhdistäviä teorioita on vähän, mikä kuvaa niiden yhdistämisen puutteellisuutta, ja aihealueen uutuutta vielä sosiaalityön kentällä. Kerätyn aineiston perusteella vastakkaisuus on ilmeistä, ja haastaa perinteisen sosiaalityön etiikan. Ihmistä ja tekniikkaa on vaikea mieltää yhteen, koska inhimillistä toimintaa, vuorovaikutusta ei haluta automatisoida. Anneli Pohjolan, Aino Kääriäisen ja Sirpa Kuusisto-Niemen (2010, 11) mukaan sosiaalityössä kritiikki on kohdistunut kehittelyjen teknologiaohjautuvuuteen sosiaalityön sisältöjen sijasta. On oletettu ja omaksuttu, että sosiaalityöstä tulee informaatio- ja kommunikaatioteknisiä välineitä eikä sosiaalityötä ja kohtaamista, joka on keskeisin sosiaalityön toiminnan muoto.

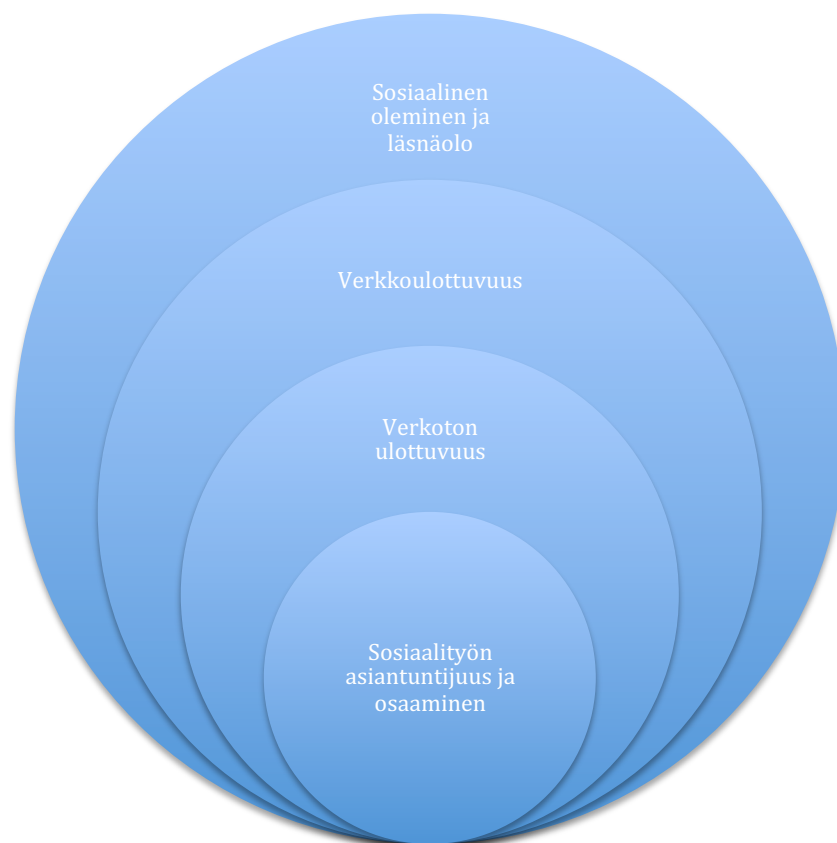
Camilla Granholm (2016, 57) tuottaa tutkimuksessaan käsityksen siitä, miten sosiaaliset maailmat offline, verkoton, ja online, verkkovälitteinen ovat päällekkäisiä, limityviä todellisuuden osia. Tähän kontekstiin liittyvää teoriaa tarvitaan sosiaalityössä. Tutkimuksen aineisto osoitti, että asiantuntijuus jää irralleen toteuttamiskontekstistaan ja sosiaalityö on sisällöltään samaa riippumatta, missä kontekstissa osaamista toteutetaan. Väistämättä sosiaalityö muotoutuu toiminnassaan ja kontekstissaan. Sosiaalityö ei voi olla irrallaan mahdollisista toimintakonteksteistaan, koska ne muokkaavat myös sosiaalityön toteutumista. Esimerkiksi aineiston kertomuksista voi havaita, että sosi-

aalityöntekijän on vaikeaa mieltää asiantuntijuutta erillään toiminnastaan, eli se väistämättä sitoutuu siihen aktiviteettiin, jossa asiakas kohdataan.

Sosiaalityössä sijaitsee käsitys, että asiantuntijuudessa ei mikään muutu, vaikka teknologinen kehitys on muuttanut sosiaalisia suhteita ja sosiaalisuutta jo ennennäkemättömällä tavalla. Toiminnan kontekstin laajeneminen vaikuttaa osaamiseen ja haastaa osaamisen uudenlaisena ajattelutapana. Kontekstin huomioiminen on perinteisistä osaamiseen liittyvistä asiantuntijuusteorioista jäänyt vaillinaiseksi, ja käsitys muuttumattomasta, stabiilista substanssiosaamisesta elää edelleen, jos pohditaan sosiaalityön sisältöasiantuntijuuden muuntumista verkkoulottuvuudessa. Ulla-Maija Rantalaiho (2005) on hahmotellut yhteiskunnalliseen kontekstiin nivoutuvaa sosiaalityön asiantuntijuuden teoriaa, ja Arja Kilpeläinen ja Jukka Sankala (2010) puolestaan tieto- ja informaatioyhteiskuntaan sidoksissa olevaa teoriaa. Sosiaalityön toteuttamisen mahdollisuuksia esittävissä sulautuvan sosiaalityön mallissa esitetään toteuttamisen konteksteja ja työskentelymahdollisuuksia (ks. Camilla Granholm 2016).

Binääristen kategorioiden purkaminen käytännössä tarkoittaa sitä, että esitetään vaihtoehtoisia malleja asiantuntijuudelle. Tutkimuksessa konstruoitunut käsitys sosiaalisten ulottuvuuksien erilaisista piirteistä jättää huomioimatta ne kategoriat, jotka voisivat olla mahdollisia, mikäli välimaaston ilmiöille löytyisivät käsitteet ja kategoriat. Erojen korostaminen jättää huomioimatta ne mahdollisuudet, joihin sosiaalityön asiantuntijuudessa on potentiaalia kehittyä. Sosiaalityön asiantuntijuuden kategorisoiminen läsnä olevaksi fyysisesti vuorovaikutustyöksi verkottomassa kontekstissa, tai tekniseksi välittyneeksi työksi verkkovälitteisessä kontekstissa voi sulkea mahdollisuudet sosiaalityön kohtaavalle toteuttamiselle myös online-ulottuvuudessa. Sosiaalityön verkottoman kontekstin mieltäminen sosiaalisen sosiaalityön toteuttamiselle asettaa verkkovälitteisen toimintakontekstin väistämättä jännitteiseen, toiseuden asemaan. Sosiaalityön asiantuntijuus kahdessa erilaisessa ulottuvuudessa vaatii erilaisia käsitteitä, ja lähinnä jännitteisyyttä avaavia ja niitä purkavia käsitteitä. Esimerkiksi käsitteet fyysinen, konkreettinen, näkyvä tai läsnäolo vaativat uudenlaisia käsitteitä. Voi olla tarkoituksenmukaista puhua sosiaalisesta laajemmin, ja osaamisen liittymisestä kohtaamisen sosiaalisuuteen ja liittymiseen sekä osallisuuteen. Vuorovaikutus on todetusti vaikuttamista ja vaikuttumista.

Sosiaalityön ja teknologian välisen erillisyyden purkaminen vaatii yhdistävää *silloittavaa mallia* ja siihen liittyviä uusia käsitteellisiä kategorioita, jotta näistä käsitteellisistä kategorioista on mahdollista emansipoitua kriittisen teorian mukaan. Sosiaalityön asiantuntijuus vaatii silloittavaa mallia sosiaalityön ja teknologian yhdistämiseksi ja käytäntöjen sulautumiseksi, asiakkaan kohtaamisen, palveluiden järjestämisen ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen toteuttamiseksi. Tämän vuoksi tutkimuksen aineiston analyysiin pohjautuen on valittu käsitteeksi ulottuvuuksia sisäkkäin silloittava malli (ks. kuvio 9). Liiallinen offline tai online maailmojen erillisyyden korostaminen, tai edes havaitseminen limittyvinä, dualistisina etäännyttää sosiaalityötä teknologiasta ja tietoyhteiskunnasta, ja toisin sanoen erillistää sosiaalisuuden käsitteen. Sosiaalisuus on jotain, mikä on sisäänkirjoitettu molempiin ulottuvuuksiin. Käsitteet offline tai online, kuvaavat sosiaalisen ulottuvuuksia ja ilmiötä, mutta kovin pelkistävällä tavalla. Esimerkiksi verkkosanakirja Merriam-Websterin mukaan käsite *offline* kääntyy suomenkielellä poissaolevaksi, *ei-yhdistyneeksi internet-verkkoon*, not connected to the internet. *Online* puolestaan kääntyy suomenkielellä *verkkoon yhdistyneeksi*, connected to the internet (Merriam-Webster, verkkosanakirja). Nämä käsitteet tarvitsevat suomen kielellä kuvaavampia termejä, jonka vuoksi ulottuvuudet on käännetty tässä tutkimuksessa käsitteiksi verkoton ulottuvuus ja verkkoulottuvuus. Ihmisten sosiaalinen elämismaailma pitäisi tulla sosiaalityön taholta kohdatuksi, ja tämä elämismaailma sisältää molempien ulottuvuuksien yhtäaikaaisuuden. Elämme sosiaalisessa todellisuudessa, jossa olemisen tavat voivat esiintyä verkottomassa ulottuvuudessa ja verkkoulottuvuudessa samanaikaisesti (ks. kuvio 9.)



Kuvio 9. Sosiaalityön asiantuntijuuden kontekstilähtöinen, silloittava malli

Silloittavan asiantuntijuuden mallissa molempien ulottuvuuksien läsnäolo sisältää myös ajatuksen, että sosiaalityön osaamisen olisi pyrittävä kohtaamaan nämä elämämaailmat sekä yhtäaikaisesti että erillisinäkin olemalla tietoinen tavasta, jolla myös verkkoulottuvuudessa yksilöt liittyvät sosiaaliseen. Edellä olevassa luvussa kuvattiin, että osaaminen näyttäytyy kerätyn aineiston perusteella kontekstittomalta ja sosiaalityöntekijälähtöiseltä osaamiselta. Silloittavassa mallissa sosiaalityön osaaminen kulkee eri konteksteissa, ulottuvuuksissa ja pyrkii vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin eri elämämaailmoissa kontekstilähtöisesti.

Sosiaalityön osaamista tukee kontekstisidonnainen työskentely. Sosiaalityön osaamisen kehittymisen kannalta on syytä purkaa käsitys, että asiantuntijuus on muuttumattomaa ja stabiilia, ja ikään kuin irrotettu keskeisestä toimintakontekstistaan, eli asiakkaiden elämämaailmasta. Läsnäolo tapahtuu usealla ulottuvuudella. Sosiaalinen läsnäolo esimerkiksi Walter La Mendolan (2010) tutkimuksessa näkyi sosiaalisuuden ilmentymänä ja vuorovaikutuksena, oli kyse verkottomasta tai verkkovälitteisestä kontekstista. Sosiaalityön osaamisen pitäisi kyetä muuntumaan asiakkaan tarpeisiin.

Tähän liittyy myös palvelujärjestelmän käytännön kehittäminen, jonka pitäisi lähentyä erilaisten palveluiden järjestämisen ja toteuttamisen moodeja, kuten Granholm kuvasi sulautuvan sosiaalityön mallilla erilaisia käytännön työskentelymoodeja. Samanaikaisesti sosiaalityön asiantuntijuuden tulisi pyrkiä etsimään tapaa, miten se vastaa palveluosaamisellaan, ja vuorovaikutusosaamisellaan verkkoulottuvuudessa. Sosiaalityö on vuorovaikutusosaamista ja sen siirtäminen verkkoulottuvuuteen laajentaa vuorovaikutusilmiötä eri ulottuvuuteen. Binäärinen jako fyysiseen tai näkymättömään rikkoutuu, koska käytännössä molemmat ulottuvuudet ovat näkyviä, olemmepa kasvokkaisessa kohtaamisessa tai hyperteksti-kohtaamisessa sosiaalisessa mediassa. Myös luotettavuus laajenee verkkoon, kun verkon suojaamisesta huolehditaan tarkoituksenmukaisella tavalla, ja samalla tavalla kuin kasvokkaisen kohtaamisen suojaaminen toteutetaan siihen sopivien tilojen järjestämisellä.

Silloittava malli on mahdollinen silloin, kun teknologiat varmistetaan tavoittamaan sosiaalityön tavoitteita. Sosiaalityön tehtävä on yhdistyä ja rakentaa asiantuntijuutta informaatio- ja kommunikaatioteknologian kanssa, jotta tämän tyyppisen silloittavan asiantuntijuuden malli on mahdollista. Sosiaalityön asiantuntijuutta toteutetaan silloin sosiaalisen erilaisilla ulottuvuuksilla sisään rakennettuna.

Miten silloittava sosiaalityö toimii käytännön arjessa? Malli voi toimia silloin, kun sosiaalityön toimintajärjestelmää on rakennettu toimintakykyiseksi. Sosiaalipalvelujärjestelmä tarvitsee uusia innovaatioita sekä näiden kehittämistä yhdessä informaatio- ja kommunikaatioteknologian osaajien kanssa. Sosiaalityön toimintamuodot voivat laajentua vasta asiantuntijuuden ja osaamisen kehittämisen avulla, ja vapautumalla kaksijakoisesta käsitteellisestä maailmasta. Muutostyö on ennen kaikkea rakenteiden luomista niin, että sosiaalityöntekijät voivat käyttää vaivattomasti erilaisia käytännön malleja ja välineitä sosiaalityössä sekä liikkua esteettä erilaisissa sosiaalisen ulottuvuuksissa. Kriittisen teorian mukaan sekä rakenteisiin että sosiaalityöntekijöiden omaan toimintaan tulisi suhtautua kyseenalaistavasti, jotta toiminta voisi muuttua. Siten on emansipoiduttava palvelurakenteen ja yksilön tasolla. Emansipaatio on mahdollinen, kun toiminnasta saadaan vaihtoehtoista tietoa ja kokemusta.

Camilla Granholmin ajatus on ollut, että sulautuva sosiaalityö edistää käytäntölähtöistä, käyttäjänsä keskittävää mallia (Granholm 2016, 60). Tässä mallissa sosiaalityön-

tekijän roolia ja osaamista on kuitenkin täsmennettävä. Sosiaalityön osaaminen kytkeytyy siihen, että sosiaalityöntekijä näkee siltoja sosiaalityön ja erilaisten elämisulottuvuuksien välillä ja hän joustavasti kykenee muuntamaan osaamistaan, eli näkemään sosiaalisen laajana eri ulottuvuuksia sisältävänä toimintana ja muuttamaan työskentelynsä näissä konteksteissa tarvittavaksi osaamiseksi. Osaamisen kehittämisen on siis huomioitava myös sosiaalityöntekijän yksilöllinen muutostarve. Esimerkiksi sosiaalisen median tapoja työskennellä asiakkaiden kanssa on joissain sosiaalialan organisaatioissa otettu käyttöön. Tämän valjastaminen sosiaalityön tarpeisiin vaatii ennen kaikkea palvelujärjestelmän tukea, mutta myös sosiaalityöntekijän kykyä nähdä sosiaalisen median väylä sosiaalityön tavoitteiden kannalta olennaisena työskentelymoodina.

Asiantuntijuuden kehittämisessä on keskityttävä yksilön muutosdynamiikan johtamiseen. Antti Syväjärvi, Juha Perttula, Jari Stenvall ja Hanna Vakkala (2007, 4) näkevät, että yksilödynamiikkaan liittyvä muutosharha on siinä, että ajatukset muuttuvat, mutta toiminta ei. Asiantuntijuudessa tarvitaan nimenomaan toiminnan muutoksen johtamista. Muutosjohtamisella ei tavoiteta sosiaalityössä pysyviä toimintatapoja siten, että muutetaan palvelurakennetta ja järjestelmää, ja yksilön toiminnan muutos ja haasteet jätetään huomioimatta. Sosiaalityössä työskentely ei muutu järjestelmää muuttamalla, koska myös työntekijät pitää saada muutokseen mukaan. Muutosta tukeva toiminta lähtee esimerkiksi osallisuusmahdollisuuksien tarjoamisella (Syväjärvi & Perttula & Stenvall & Vakkala 2007, 13). Tai, kuten Yrjö Engeström on ehdottanut ekspansiivisen oppimisen teoriassaan ajatuksen, jossa uuden oppiminen tapahtuu annetun toimintalogiikan kyseenalaistamisesta ja radikaalista laajentamisesta, ja mahdollisuuksien tarjoamisesta kyseenalaistamiseen. Asiantuntijuuden, kohteen radikaali laajentaminen edellyttää toimintalogiikan uudistamista: uusia työvälineitä, sääntöjä, yhteisöä ja työnjakoja. (Engeström 2004, 13.) Myös kriittisen teorian ajatus on, että uuden käsitteellisen konstruktion tai diskurssin löytyminen on mahdollista kyseenalaistamisen ja annetun diskurssin purkamisen ja uudelleen rakentamisen kautta (ks. Fook 2002a). Uudelleen rakentaminen ei kuitenkaan voi olla uudistavaa ja emansipoivaa, mikäli tätä annettua diskurssia ei nähdä tarpeellisena purkaa. Sosiaalityössä ennen muuta sosiaalisen laajentaminen tapahtuu työvälineitä ja yhteisöä muuttamalla, jolloin ymmärretään laajasti, millä ulottuvuuksilla sosiaalityö toimintana voi toteutua, ja samalla työn kohteen laajeneminen ja avartuminen on mahdollista.

Muutosta tukee työntekijöiden osallistuminen kehittämiseen. Sosiaalityössä tämä tarkoittaa sosiaalityön erilaisten asiantuntijoiden mukana olemista organisaatioiden yhteiskehittämisessä sekä asiakkaiden mukaan ottamista tähän kehittämiseen. Esimerkiksi Kirsi Koistisen (2007, 165) mukaan työntekijöiden rooli voidaan muutoksissa mieltää operatiiviseksi toiminnaksi, kun tuotteiden ja palveluiden kehittäminen on sosiaalityössäkin yhteistä kehittelyä organisaation ja asiakkaiden kanssa. Yhteiskehittely itsessään on moniulotteinen käsite, jota Yrjö Engeström pitää käyttökelpoisena kehittämisen muotona silloin, kun on kyse monen eri toimijan tuottamasta palvelukokonaisuudesta ja useiden eri taustoja ja intressejä edustavien toimijoiden yhteen kytkemisestä vaativissa suunnittelu- ja ongelmaratkaisutilanteissa. Työtapa vaatii dialogista työskentelyä. (Engeström 2004, 81–82.) Muutostarve sosiaalityössä kytkeytyy käytännöiksi, mutta myös uudenlaisen työn ja toimintalogiikan mieltämiseksi. Asiantuntijuus, eli itse työtoiminta muuttuu ensin ajattelun tasolla, on omaksuttava uusi toiminnan logiikka ja vasta sen jälkeen toimijuuden tasolla. Silloittava malli ajaa uudenlaisen sosiaalityön työtyypin ja toimintalogiikan kehittämistä.

6 Tutkimuksen arviointia ja eettistä pohdintaa

Tässä luvussa arvioidaan tutkimuksen toteutusta tutkimuksellisenä prosessina ja oppimisen reflektointina. Arviointi tapahtuu toteutuksen näkökulmasta eri vaiheissa ja jakautuu tutkimusaiheen valinnasta toteutukseen ja tutkimustuloksiin. Tutkimuksessa pohditaan tutkimusilmiötä ja sen merkityksiä eettisestä näkökulmasta läpi tutkimuksen sekä tutkijan osuutta tutkimuksen toteutuksen ja kirjoittamisen vaiheissa.

6.1 Tutkimusaiheen muotoutuminen ja valinta

Tutkimusaihe muotoutui kevään 2016 aikana jo pitkään mieltä herättäneestä sosiaalityön ja teknologian välisestä erottelusta sosiaalityössä. Lisäksi olin kiinnittänyt huomiota siihen, kuinka käytäntö ei toiminut näin, vaan sosiaalityössä teknologian ja sosiaalityön suhteen mieltäminen erillisinä ilmiöinä ilmeni siinä, kuinka paljon erilaisia skenaarioita alan kirjallisuudessa tuotetaan sosiaalityön ja teknologian yhteistoiminnasta. Sosiaalityön ammatillisella ja tutkimuksellisella kentällä käytetään kovin helposti yksioikoisia, vähän ilmiötä avaavia käsitteitä teknologian ja sosiaalityön suhteesta. Esimerkkinä tästä voisi olla digitaalisen kuilun käsite, joka hämää ja rajaa sen suhteen, että suuri osa väestöstä on hypertekstiulottuvuuden käyttäjiä. Esimerkiksi Tilastokeskuksen mukaan Suomessa internetiä käyttävät useita kertoja päivässä nuorus- ja aikuisikäisten sukupolvesta (16-44-vuotiaat) noin 90 prosenttia, 45-54-vuotiailla päivittäinen käyttö vähenee 76 prosenttiin ja 55-64-vuotiailla 61 prosenttiin (Internetin käyttö 2015). Väestöstä vähiten internetiä käyttävät tilastoihin pohjautuen vanhuksat. Lasten tieto- ja viestintäteknikan, tai hypertekstiulottuvuuden käytöstä ei löytynyt tilastoja. Käytännössä oma ajatteluni on tuottanut johtopäätöksen, että digitaalisen kuilun käsitteessä ongelmallista on se, että sitä ei voida soveltaa kyseenalaistamatta ja käsite on kontekstisidonnainen sovellettavuuden suhteen. Digitaalisen kuilun käsitettä voidaan käyttää tietyissä olosuhteissa, joissa ihmisillä ei välttämättä ole tieto- ja viestintäteknikkaan tarvittavia välineitä käytössään. Digitaalisen kuilun käsite myös soveltuu tutkimukseen, jossa on mahdollista kuvailla tai saada ymmärrystä riskitekijöistä, joita välttämättä kaikkeen digitalisaatioon liittyy.

Tutkimusaihe lähti innostamaan minua sosiaalisen ja teknologisen vastakkain asettelen vuoksi. Tutkimusidea alkoi kiinnostaa minua siksi, koska sosiaalityö ammatillisena toimintana jää löyhäksi ja irralleen nykyisestä yhteiskunnallisesta, sosiaalisesta todellisuudesta, jos emme havaitse teknologian olemassaoloa ja sen sovellettavuutta sosiaalityön käytäntöihin. Seuraavaksi kohtasin ilmiöön perehtyessäni sen, että käsitteiden löyhyyden vuoksi aiheesta löytyi vähän tutkimuksia. Tutkimusaihe vaatii uusia tutkimuksia ja myös teknologian soveltamisen käyttöön liittyviä tutkimuksia. Sosiaalityössä on melko vähän sovellettu ja hyödynnetty työhön hypertekstiulottuvuutta tai sosiaalista mediaa. Sosiaalityössä ei ole vielä samankaltaisia tietojärjestelmiä tai tietoarkkitehtuuria kuin terveydenhuollossa, jossa asiakas voi tietojärjestelmään kirjautumalla varata ajan työntekijälle, tarkistaa omia tietojaan, lisätä ja muokata omia tietojaan, lähettää työntekijöille neuvonnan ja ohjauksen tarpeessa kysymyksiä tai varata ajan nettilääkärin vastaanotolle. Sosiaalityö ei niin sanotusti hyödynnä verkkoa, tai huomioi online-ulottuvuuden olemassaoloa yhtenä sosiaalisen todellisuuden muotona.

6.2 Tutkimuksen toteutukseen liittyvä tarkastelu

Tutkimuksessani päätin lähestyä tutkittavaa ilmiötä, eli sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta erilaisissa toimintakonteksteissa eläytymismenetelmän avulla. Kohteeksi muodostuivat sosiaalityöntekijät, joiden näkemyksiä halusin selvittää menetelmällä, jossa parhaiten pääsee vertailemaan sosiaalityön asiantuntijuutta ja osaamista offline, verkottomassa sekä online, verkkovälitteisessä toimintaympäristössä. Eläytymismenetelmä ei ole ongelmaton menetelmä kohdata kyseistä tutkimusongelmaa, koska se väistämättä asettaa offline ja online ulottuvuudet binäärisiksi ja vastakkaisiksi suhteiksi. Eläytymismenetelmän ansio on kuitenkin siinä, että vastaaja saa kahdesta kehystelmästä vastattavaksi vain toisen, ja toimintaympäristöt offline ja online ei vastaajan mielessä asetu lähtökohtaisesti vastakkaisiksi. Eläytymismenetelmän etu on myös siinä, että tutkimukseen osallistuva saa tuottaa näkemyksensä tutkittavasta ilmiöstä ilman tutkijan ohjausta, spontaanisti ja johdattelematta kertomus- tai esseemuodossa.

Eläytymismenetelmä valikoitui menetelmäksi sen vuoksi, koska sillä oli mahdollista toteuttaa tutkimusasetelma, johon pyrkimykseni oli soveltaa kriittisen teorian käsitte-

tä. Eläytymismenetelmällä kriittisen teorian binääriset suhteet on mahdollista saada konkreettisiksi ja tuottaa vastakkaisia näkemyksiä. Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite on pikemmin purkaa näitä vastakkaisia suhteita kuin luoda niitä uudelleen, vaikka niiden olemassaolosta ja todellistumisesta täytyy päästä selville kyetäkseen analysimaan niitä. Eläytymismenetelmä vastaa myös erojen purkamiseen, koska menetelmällä on mahdollista saada eri kertomusten varioinnilla aikaan eroja. Erot ovat esimerkiksi sosiaalityön ja teknologian asettamassa suhteessa käsitteitä ja ilmiöitä, joista on hyvä tulla tietoiseksi, jotta verkottomuuden ja verkkovälitteisen kentän yhdistäminen olisi mahdollista.

Eläytymismenetelmän kehyskertomukset kerättiin sosiaalityöntekijöiden tiimipalaverissa. Ennen jokaista aineiston keräystä alustusvaihe sisälsi tiedotteen jakamisen myös paperisena versiona sekä suostumuslomakkeen täyttämisen. Nämä kerättiin erillisinä lomakkeina, jotta tutkimukseen osallistuvan suostumus ja kertomus eivät olleet liitettävissä toisiinsa ja työntekijät saivat vastata tutkimukseen anonymisti. Sosiaalityöntekijät vastasivat kehyskertomuksesta riippumatta melko laajoin kertomuksin. Jokaisen aineistonkeräyksen jälkeen tiedustelin yleisellä tasolla palautetta kertomukseen vastaamisesta. Lähes poikkeuksetta minulle tuotettiin ongelmallisuutta liittyen toiseen kehyskertomusversioon, jossa oltiin kiinnostuneita verkkovälitteisestä toimintaympäristössä tapahtuvasta kohtaamisesta ja sosiaalityön asiantuntijuudesta. Sosiaalityöntekijät tuottivat puhetta siitä, että heidän oli vaikea eläytyä kehyskertomukseen ja tuottaa kertomusta verkkovälitteisestä toimintakontekstista, josta ei ole kokemuksia ja josta ei sosiaalityössä vielä ole olemassa.

Jari Eskola ja Juha Suoranta (2001, 114) kuvaavat, että eläytymismenetelmävastaukset tuottavat mahdollisia tarinoita, mutta ne tuottavat aineistoa, joka nousee yhteisesti jaetusta kulttuurin kuvastosta. Menetelmää arvostellaan stereotyyppisen aineiston tuottamisesta, mutta tämän lisäksi on Eskolan ja Suorannan mukaan huomioitava, että se tuottaa myös poikkeuksellisia vastauksia. Eläytyminen mahdollistaa oman ajattelun ja mielikuvituksen aktiivisen käytön. (Eskola & Suoranta 2001, 114–116.) Eläytymismenetelmä tutkimusmetodina osoitti toimivuutensa siinä, että sosiaalityöntekijät tuottivat eläytymällä kertomuksia ja esseetyyppisiä kirjoituksia ja näissä teksteissä eläytyminen toi sisältöön sosiaalityön toimintaa ja sen konstruointia.

Tutkimusaineistoa kertyi 18 kertomusta, joka tarkoittaa yhdeksää vastausta yhdestä kehyskertomuksesta. Jari Eskola (2007, 75) esittää aineiston määrään liittyen, että eläytymismenetelmäaineiston ei tarvitse olla suuri, ja määrään voi soveltaa saturaation eli kylläntymisen ideaa siten, että tietyn määrän jälkeen vastausten peruslogiikka alkaa toistaa itseään. Eskolan ajatus on, että noin 15-20 vastausta kehyskertomusversiota kohti on riittävä. Jos vastauksia tulee enemmän, eläytymismenetelmän käyttöä kannattaa laajentaa ja ottaa käyttöön uusia kehyskertomusversioita. (Eskola 2007, 75–76.) Tutkimuksessani oli 18 vastausta, joista yhdeksän vastausta kehyskertomusta kohti. Aineiston riittävyys mietitytti kolmen tiimikokoontumisen jälkeen, mutta aineistoa lukiessa jo tämä määrä alkoi toistaa itseään. Pohdin Jari Eskolan mainitsemaa lisäkehyskertomusversion ottamista käyttöön, jolla epäilemättä olisin saanut vaihtelua lisää asiantuntijuuden näkemyksiin. Jari Eskola ja Juha Suoranta (2001, 115) toteavatkin, että edustavuus ja otanta eivät ole merkityksellisiä käsitteitä tämän tyyppisessä tutkimuksessa, koska vaihtelevuutta ei välttämättä saada aikaa aineistoa kasvatamalla vaan käyttämällä erilaisia kehyskertomuksia.

6.3 Eettinen tarkastelu ja tutkijan positio

Laadullista tutkimusta on pidetty Jari Eskola ja Juha Suorannan mukaan subjektiivisena tapana tuottaa tietoa. Tähän on latautunut voimakasta vastakkain asetelmaa sen suhteen, että laadullista tutkimusta pidetään subjektiivisena ja määrällistä tutkimusta objektiivisena. (Eskola & Suoranta 2001, 21.) Tämän tyylinen kahtiajako ei kuitenkaan vastaa todellisuutta.

Ensinnäkin tutkimuksen lähestymistapa valikoituu sen mukaan, millainen tutkimusilmiö kiinnostaa ja mistä tulokulmasta. Aiheen valinta voi olla merkittävän subjektiivista, mutta teoreettinen ja metodologinen tarkastelu objektiivista, olipa kyse määrällisestä tai laadullisesta metodologiasta. Toiseksi on epämieliekästä ja rakentumatonta jakaa tutkimuksen tuottamistapoja akselilla subjektiivinen tai objektiivinen. Tutkimuksella haetaan tieteellisyyden kriteerien mukaan objektiivista tietoa, mutta tiedon välittyminen tapahtuu aina tutkijan määräämin analyysikeinoin, olipa analyysitapana laadullinen sisällönanalyysi tai tilastollinen analyysi. Tutkija asettaa tietyn tutkimus-

tehtävän ja valikoi tutkimusmenetelmät sekä analyysitavat. Tiedon tuottaminen kokonaisuudessaan on sosiaalisesti ja kulttuurisesti konstruoitunutta toimintaa.

Juha Suoranta (1996) käyttää metodologisen murroksen käsiteparia ilmaistessaan jälkimodernin ilmiötä siitä, kuinka vanhat tavat toimia ja ajatella eivät toimi enää niin elinvoimaisina. Tässä metodologisen murroksen tilassa kiinnostavaa ja keskeistä on tutkijan näkökulmasta pohtia omaa suhdettaan sosiaalisen maailman osaan, jota tutkii. Metodologisessa murroksessa täytyy ottaa samalla todesta subjektiivisuus ja ne minuudet, jotka tutkimussuhde tuottaa sekä tiedostamattomat lähtökohdat, jotka tämä suhde paljastaa. (Suoranta 1996, 453, 456.) Suoranta ilmaisee tässä sen, mistä lähtökohdasta itse haluan pohtia omaa suhdetta ja asemaa tutkimusprosessissa. Anneli Pohjola (2003b) mukaan on kyse eettisestä vastuusta.

Anneli Pohjola (2003b) näkee, että tutkimuksessa tarvitaan ilmiöitä ja niiden kehittymistä ymmärtävää historiallista herkkyyttä. Historiallisuus taustoittaa myös tutkimuksessa tarvittavaa kontekstuaalista sensitiivisyyttä, joka liittyy ihmisten ja ryhmien toimintaympäristöjen merkityksen ymmärtämiseen. Lisäksi kysymys on myös kulttuurisesti suodattuneista toimintamalleista, jotka haastavat tutkimusta kulttuuriseen sensitiivisyyteen. Tutkimuksessa on olennaista tunnistaa myös ihmisten erilaisuuteen ja tulkintoihin liittyviä ideologisia näkökulmia. Esimerkiksi omasta arvotaustastaan voi haasteeksi asettautua täysin kulttuurisesti toisenlaisen kokemusten ja arvojen maailmaan. Tutkimukselta edellytetään myös toiminnallista sensitiivisyyttä, jota tarvitaan tutkijan lähestymistavoissa ja valinnoissa. Olennaista on tutkijan tapa kohdata ihmiset. Erilaiset herkkyyden ulottuvuudet kulminoituvat subjektiiviseen sensitiivisyyteen, kuten siihen että tutkijan on mahdoton piilottaa kielenkäytöllä tai toimintatavoiltaan neutraaliksi objektiksi. Sosiaalityön tutkimus kohtaa myös herkkyyden vaatimuksen poliittiseen ymmärtämiseen, jolla tarkoitetaan sitä, että tutkimukselliset valinnat ovat henkilökohtaisia, mutta myös poliittisia ja vaikuttavia. (Pohjola 2003b, 54–57.)

Anne Ryen (2004) on esitellyt eettisiä periaatteita tai aiheita, joita tieteellisen tutkimuksen tekemisessä olisi hyvä huomioida. Näitä ovat informoitu suostumus, salassapitovelvollisuus sekä luottamus tutkijan ja tutkimukseen osallistuvan välillä. Informoitu suostumus liittyy selkeimmin ennen ja tutkimuksen kuluessa tapahtuvaan ai-

neiston keräämiseen. Tutkimukseen osallistuvilla tulee informoida tutkimuksen ja tulevan aineiston keräyksen tarkoitus sekä saada informoinnin pohjalta suostumus tutkimukseen. Salassapitovelvollisuus liittyy siihen, että tutkijalla on velvollisuus suojata tutkimukseen osallistuvien henkilötietoja tai muita tunnistettavuuteen liittyvää tietoa. Luottamus puolestaan kuvaa tutkijan ja tutkimukseen osallistuvien välistä luottamusta sekä sitä, että tutkija ei tutkimuksellaan aiheuta vahinkoa tutkimukseen osallistuvalla eikä tutkimuskentällä, tai tutkimalleen oppialalle. (Ryen 2004, 219–224.)

Ryenin huomioimat eettiset periaatteet kuvaavat lähimmäksi aineiston keräyksen ja toteuttamisprosessiin liittyviä eettisiä kysymyksiä. Jari Eskola ja Juha Suoranta (2001) esittävät, että eettisten kysymysten jako voidaan liittää tiedon hankintaan ja sen käyttöön, kuten tutkimuslupaun, aineiston keräykseen sekä aineiston käyttöön ja raportointiin. Tieteellisen tutkimuksen tekemiseen liittyvien eettisten normien referointi tutkimuksessa ei ratkaise eettistä pohdintaa. Eettisiä ongelmia pitäisi kyetä tunnistamaan ja välttämään etukäteen, jotta voidaan puhua ammattieettisestä toiminnasta. (Eskola & Suoranta 2001, 52, 57–59.)

Tutkimuksen eettinen pohdinta nostaa kysymyksen siitä, että tutkija ei ainoastaan noudata tiettyjä tieteellisyyden kriteerejä vaan ottaa toiminnassaan huomioon läpi tutkimusprosessin seikkoja, jotka vaikuttavat tutkimalleen alalle sekä sitä, että tutkimuksen kautta myös vaikututaan. Tutkimus on vuorovaikutteista toimintaa, josta ei voi rajata pois ympäröivää todellisuutta ja niitä konteksteja, joita tutkimus välittömästi koskettaa.

Näkemyksistä eettisestä vastuusta, herkkyydestä sekä metodologisen murroksen tietoiseksi tulemisesta on myös osa koko tutkimukseni ideaa kriittisestä ja diskursiivisesta tutkimusotteesta. Ei vain oteta tutkimuksen metodologioita annettuna vaan puretaan metodologiaa ja metodia juuri tämän tutkimukseni tavoitteisiin suhteutettuna sekä tulkitaan todellisuutta sen valossa, ja tuodaan myös näkyviin metodologiset valinnat. Leena Eräsaari on moittinut kvalitatiivista tutkimusta ajoittain metodisesta tiukkuudesta ja puhtasoppisuuden lisääntymisestä, jolloin tutkimustekstissä keskitytään selittämään metodisia ratkaisuja, mutta kuvattava sosiaalinen todellisuus jää vähemmälle huomiolle (Eräsaari 2000, 119).

Tässä tutkimuksessa oma positio suhteessa tutkimuskohteeseen on tuttu ja läheinen. Tällä tarkoitan sitä, että olen toiminut sosiaalityöntekijän tehtävissä vuosia. Pystyn asettumaan ja eläytymään esimerkiksi muodostamiini kehyskertomuksiin ja tuottamaan siitä hyvin samantyyllisiä tarinoita ja esseitä kuin tutkimukseen osallistuvat tekevät. Sosiaalityön asiantuntemus näyttäytyy minulle samalla tavalla kuin tutkimukseen osallistuvallakin: sosiaalityön kohtaaminen ja osaaminen on monisuuntaista, mutkatonta, mutta myös ristiriitaisia tunteita herättävä kokonaisuus. Kohtaaminen näyttäytyy konkreettiselta ja sosiaalityöntekijänä haluaa näkyä. Sosiaalityön asiantuntemus on vaativa alue. Sosiaalityöntekijänä täytyy tunnistaa erilaisia osaamisalueita, kyetä heittämään itsensä erilaisiin tilanteisiin, käyttää henkilökohtaisia ominaisuuksia samalla unohtamatta sitä, että asiantuntemuksen rooli on erillään persoonasta. Sosiaalityössä on otettava yksilöllinen rooli, olipa persoonan hyväksikäyttö itse kohtamistilanteissa kuinka ominaista myös peilaten henkilökohtaiseen vuorovaikutustyyliin. Ehkä siinä on ero, että persoonaa hyödynnetään, mutta käyttäytymisen tyyli pitäytyy ammatillisessa roolissa.

Tunnistan tutkimani ilmiön vastakkain asettelun. Olen kokenut sosiaalityön ja teknologian yhdistettävyyden hankalana. Olen myös havainnut, että teknologian hyödyntäminen sosiaalityön tavoitteita ajatellen kadottaa sosiaalityön perinteisen osaamisen, eli kohtaamisen fyysisyyden. Vuorovaikutuksesta voi muodostua hankalaa teknisten välineiden tai sovellusten avulla. Olen kuitenkin löytänyt sen, miten ilmiöaluetta voisi kehittää. Sosiaalityötä on mahdollista kehittää niin, että sosiaalityöntekijä tekee perinteistä työtään, mutta huomioi työssään erilaisia todellisuuden sosiaalisia ulottuvuuksia. Teknologian voi mieltää sekä aineellisena että aineettomana, jotka tukevat sosiaalisten suhteiden ylläpitoa ja asioihin vaikuttamista. Nykyään, ja puhumattakaan tekoälyn valtaamassa tulevaisuudessa, sosiaalityön on mahdotonta toimia yksistään perinteisessä offline-ulottuvuudessa. Ihmiset, jotka arkeaan elävät, ovat erilaisten ulottuvuuksien asukkaita. Ja sitä sosiaalityö ei voi unohtaa työstään erilliseksi ulottuvuudeksi. Asiantuntijuus tarvitsee muuntautumista, kehittämistä ja toimijoiden avarakatseisuutta. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden vaatimuksen täytyy kulkea William Chun, Ming-sum Tsuin ja Miu-chung Yanin (2009, 288) mukaan yksilön hyvinvoinnin, yhteiskunnallisen harmonian ja molemminpuolisen kunnioituksen rinnalla. Tämä käytännössä viittaa sosiaalityön eettiseen velvoitteeseen huomioida sosiaalityötä kohtaava ja tarvitseva asiakas monella elämisalueella.

Sosiaalityössä toimineena olen kohdannut sosiaalityön ja teknologisen yhteen kietoutumattomuuden myös siten, että sosiaalityön osaaminen nähdään erityiseksi. Sosiaalityö nähdään läsnäolon ammatiksi. Sosiaalityöntekijä ei voi lain sääntelemällä tavallaan siirtää läsnäoloaan johonkin tai jollekin toiselle. Siitä huolimatta kaksijakoisen maailman uusintamassa ajattelussa ja toiminnassa sosiaalityö on poissaolevaa. Tämä poissaolo ilmenee siinä, että emme kohtaakaan asiakasta siinä todellisuudessa, jossa ainakin suurin osa nuorista ja työikäisistä ihmisistä elää. Läsnäolo tarkoittaa vastuuta kohdata ihmisiä, olipa paikka koti, verkkopohjainen chat, sähköposti tai perinteinen toimisto. Sosiaalityön on otettava apua etsivä ihminen vastaan. Erilaisia todellisuuden ulottuvuuksia tunnistava sosiaalityön asiantuntijuus ja osaaminen on läsnä, kehittää läsnä olevaa työskentelytapaa ja on rajoja ylittävää.

Tutkijana pohdin ja kyseenalaistan jatkuvasti suhtautumistapojani. En näe, että tutkimusprosessin läpivienti on monessa kohdassa objektiivista. Subjektiivisuus on hyvä tunnistaa ja tunnustaa. Tutkijana pohdin suhdetta sosiaalityön ja teknologian erillisyyteen läpi tutkimusprosessin. Tutkimuksen lähtökohta on subjektiivisesti väritynyt, koska oma intressi oli tutkia ilmiötä, johon olen empiriassa törmännyt kovin usein ja omalla toiminnallakin sitä uusintanut. Tutkijan tulee Juha Suorannan esittämän näkemys mukaan tunnistaa positiot, joita tutkimussuhde tuottaa sekä tiedostamattomat lähtökohdat, jotka tutkimus paljastaa. Tutkimussuhde on paljastanut ainakin tietoisemmän suhtautumisen, missä ja millä tavoin sosiaalityön asiakas kohdataan tai miten monella tavalla ihminen voi toteuttaa läsnäoloaan.

Tutkijan asema on suhteita. Edellä kuvaamani on suhteeni tutkijana tutkimuskohteeseen. Kirsi Juhila (2002) esittää, että tutkija voi tarkastella myös suhdettaan aineistoon, joka on tutkimuskohteena. Diskurssianalyttisesti suuntautunut tutkija lähestyy kielenkäyttöä ja kielellistä toimintaa, mutta samalla tavoin moni laadullisen tutkimuksen tekijä tutkii kieltä, tekstejä ja ilmaisuja, vaikka ei sitoutuisikaan diskurssianalyysiin. Juhilan kuvaamia positioita, joita tutkija ottaa ovat analyttikko, asianajaja ja tulkitsija. Analyttikon roolissa tutkija esimerkiksi pitää osallisuutensa tutkittavaan aineistoon mahdollisimman pienenä, asianajajan roolissa tutkija pyrkii ajamaan jotakin päämäärää ja tulkitsijan roolissa tutkija näkee aineistonsa monenlaisten mahdollisuuksien maailmana. Juhila esittää vielä myös keskustelijan roolin, jolla tutkija pyrkii

nostamaan keskusteluun tutkimuksen tulokset. Positiot ovat tilanteisia ja vaihtuvia, mikä tarkoittaa, että tutkija voi vaihtaa positiota samankin tutkimuksen aikana. Positiosta ja niiden perusteluista on kuitenkin hyvä olla tietoinen ja ilmaista ne lukijoille. (Juhila 2002, 201–219.)

Tärkein ja olennaisin tehtävä tutkijan aseman suhteen on otettava siis Juha Suorannan (1996) esittämällä tavalla tutkimuskohteeseen, siihen sosiaalisen maailman osaan, jota tutkii. Olen edellä kuvannut suhteen ottamista siihen todellisuuden osaan, jota tutkin. Tiedostamattomat lähtökohdat vaikuttavat ajatteluun, ja ne joista en ole tietoinen, tulevat varmasti tekstistä esiin tavalla, jolla asioita pyritään lähestymään ja auki kirjoittamaan. Tutkijan suhde ei ole koskaan merkityksetön, vaan muodostunut kulttuuristen merkityksenantojen kautta.

6.4 Tutkimustuloksiin liittyvä tarkastelu

Tutkimustulokset syntyivät diskursiivisen ja kriittisen analyysin pohjalta. Aloitin aineiston analyysin lukemalla läpi kertomuksia ja hakemalla sieltä toimintaan, eli sosiaalityön kohtaamiseen kietoutuvia diskursseja, tapoja konstruoida sosiaalityön asiantuntijuutta. Aineistosta löytyi todellisuutta kuvaavia ja sitä rakentavia näkemyksiä, ja oivallista oli ymmärtää aineistoa lukiessa, että näkemys ja puhetapa sitoutuu aina toimintaan, koska sosiaalityön asiantuntijuus on toiminnallista osaamista ja sitä konstruoidaan toiminnassa.

Jari Eskola ja Juha Suoranta (2001, 196) ilmaisevat, että erilaisia diskursiivisia analyysitapoja on lukuisia eikä niiden erittelemine ole helppoa. Sen vuoksi usein viitataan nimityksellä diskursiiviset analyysitavat väljän teoreettiseen ideaan ja joukkoon metodisia työvälineitä. Tämä valinta oli myös tämän tutkimuksen tarkoitus. Ei sitouduta tiukkaan formaaliin analyysitapaan vaan haetaan puheen tuottamisen tapoja ja suhtaudutaan ontologisella tasolla niiden konstruoivan todellisuutta. Kriittinen analyysi avasi käsitteitä ja merkityksiä, joita sosiaalityön asiantuntijuudelle luodaan erilaisissa sosiaalisen ulottuvuuksissa. Jan Fook ja Gurid Askeland (2007, 521) esittävät kriittiseen reflektioon liittyvän haasteita. Puhetavat tai näkemykset, normit, joita tuotetaan liittyvät useisiin kulttuureihin ja alakulttuureihin. Kulttuurisesti sulautuneet

ideat ja näkemykset ovat haaste kriittiselle reflektiolle, koska itse analyysi- ja kehittämistapana se voi olla kaksisuuntainen miekka. Kriittinen reflektio voi olla potentiaalinen tapa kuulla ikäviä näkökohtia tai ratkaisemattomia ongelmia, mutta sen tehokkuus voi rajoittua kyseenalaistettujen näkemysten johdosta aiheutuvasta väärinymmärryksestä, vastustuksesta tai ahdistuksesta. (Fook & Askeland 2007, 521.) Tässä tutkimuksessa kriittistä reflektiota ei noudatettu kehittämisen välineenä vaan aineiston dekonstruoimisen ja rekonstruoimisen metodina. Puhetavat ylläpitävät asiantuntijuutta toimintana; käsitteiden avaaminen vaikuttaa selvästi, millä tavoin asiantuntijuus voidaan havaita. Kriittisen reflektion analyysin pohjalta esitin kehittämisehdotuksia uudentalaiselle silloittavan asiantuntijuuden mallille.

Tutkimustuloksilla pyrittiin tuottamaan pikemmin uutta kuin etsimään syitä tai selityksiä sille, miksi sosiaalinen ja teknologinen asetetaan erillisiksi sosiaalityössä. Tutkimustulokset avaavat enemmän niitä merkityksiä, joita sosiaalityön asiantuntijuudelle luodaan ja se avaa myös väyliä siihen, miten muuttunut yhteiskunnallinen ja sosiaalinen konteksti voidaan huomioida sosiaalityön ammatillisessa toiminnassa ja sen kehittämisessä. On merkityksellistä pyrkiä havaitsemaan asiantuntijuutta laajana, muuttuvana, vaihtelevana ja kontekstisidonnaisena ilmiönä. Asiantuntijuus ja osaaminen vaativat myös uusia käsitteellisiä konstruktioita. Totesin tulosten esittämisen luvussa, että sosiaalinen tulee havaita ja nähdä uudella tavalla ja sen tueksi on mielekäästä konstruoida asiantuntijuutta uusin käsittein. Sosiaalisen, konkreettisen tai läsnäolon käsitteitä on syytä tarkastella laajemmin, jotta binääristen suhteiden välimaastot havaitaan sekä perinteisessä verkottomassa että verkkoulottuvuudessa. Uudenlaiset käsitteelliset konstruktioit purkavat käsitteisiin sisältyvää valtaa ja avaavat mahdollisuuksia vapautua, emansipoitua tietyistä vallan ehdoista. Esimerkiksi sosiaalityössä uusi käsitteellistäminen avaa mahdollisuuden havaita sosiaalinen uudella tavalla ja mieltää sosiaalityön osaaminen muuttuvaksi ja kontekstilähtöiseksi, erilaisissa ulottuvuuksissa liikkuvaksi osaamiseksi.

Teoreettinen valinta oli toimiva, koska kriittinen tarkastelukulma edellyttää diskursiivista analyysia. Teorian edelleen kehittäminen tapahtui aikaisemman teorian ja aineiston yhteistuloksena, ja tämän vuoksi oli vaikea mieltää analyysia joko aineisto- tai teorialähtöisenä vaan nämä keskustelivat keskenään ja vuorottelivat analyysivaiheessa. Diskurssianalyysi kuvaa olevan aineistolähtöinen analyysimetodi, mutta esimer-

kiksi Jan Fook (2002b, 91) esittää, että teoretisointi sisältää jonkinlaista kuulustelua siitä, mitä jo tiedetään. Tiedon muodostukseen tarvitaan teoreettisia konstruktioita käyttämällä jo tiedettyjä viitekehyksiä. Tutkimuksessa analyysi oli vahvasti dialogia jo tiedetyn ja uuden tuntemattoman kanssa sekä uuden rakentamista, koska sosiaalityössä ei ole sosiaalityötä ja teknologiaa yhdistävää kattavaa teoriaa.

Tutkimustulokset eivät mahdollisesti yllätä itse tutkijaa, mutta eivät lukijaakaan. Sosiaalityön asiantuntijuus on useassa kohti havaittu olevan erillinen teknologian kehityksestä ja sähköisten palveluiden kehittämisestä. Uutta ja avaavaa on kuitenkin se, että ilmiölle löydetään kuvaavia ja tarkoituksenmukaisia käsitteitä, miten ilmiötä voidaan lähestyä. Tutkimustulokset avaavat kehittämisehdotuksia, miten silloittavaa asiantuntijuutta on syytä kehittää. Asiantuntijuus ja osaaminen sosiaalityössä ei lopulta ole sosiaalityöntekijän yksilöllisiä taitoihin liittyviä ominaisuuksia, vaan laajasti koulutuksen, politiikan ja yhteiskunnallisen kontekstin yhteistulosta. Tutkimustuloksilla voidaan havainnoida sosiaalista laajemmin, kyseenalaistaa olemassa olevaa koulutus- ja palvelujärjestelmää sekä sen ylläpitämää konstruktioita asiantuntijuudesta, mutta ennen kaikkea edelleen kehittää näitä. Asiantuntijuuden konstruktioon kietoutuu valan ilmiö siten kuin Jan Fook (2002b) tutkimuksessaan on esittänyt. Sitä valtaa käytetään rakenteiden kautta. Rakentava suunta on edelleen kehittää ja rekonstruoida sosiaalityön asiantuntijuutta, kuten kriittinen reflektio orientoi sitä hyödyntävää tutkijaa.

7 Pohdinta

Sosiaalityön asiantuntijuus on risteyskohdassa, jossa se tarvitsee avartumista ja vapautumista hallitsevasta ja jännitteisestä diskurssista. Sosiaalityöntekijän osaaminen vaatii moniulotteista havainnointikykyä nähdä elämismailma laajana. Ihmisten elämismailman kohtaaminen on mahdollista tutkimuksessa esitetyn silloittavan asiantuntijuuden ja osaamisen avulla.

Sosiaalityön asiantuntijuus konkretisoituu tutkimuksessa toiminnallisena osaamisena, jossa kontekstuaalisten tekijöiden huomioonottaminen on ensiarvoisen tärkeää. Sosiaalityön asiantuntijuus on perinteisesti ollut muuttumatonta, stabiilia ja sosiaalityöntekijälähtöistä työtä, joka on rakennettu modernin hyvinvointivaltioprojektin aikana. Asiantuntijuuden kontekstit ovat kuitenkin lähes 70 vuoden aikana muuttuneet. Sosiaalityön työtyypiksi määrittäytyä jatkuvassa muutoksessa oleva, informaatioyhteiskunnan erilaisia elämisulottuvuuksia huomioiva työ. Sosiaalityön tarve on läsnä, mutta vaadittava osaaminen on monisuuntaista tällä hetkellä. Sosiaalityön tekemisen historiallis-kulttuuriset vaikutukset ovat läsnä osaamisessa siten, että sosiaalityön asiantuntijuudesta voidaan ylläpitää epätarkoituksenmukaisia käsitteellisiä konstruktioita ja toiminnallisia työtapoja. Esimerkiksi tutkimuksen aineiston analyysissä havaitut erot kategorisoidaan karkeasti verkottoman ympäristön mahdollisuuksiin ja vuorovaikutuksen onnistumiseen, kun puolestaan verkkokokteksti konstruoituu haasteellisena vuorovaikutuskontekstina. Sosiaalityön asiantuntijuutta ja osaamista täytyy muuntaa ja kehittää sosiaalista elämismailmaa vastaavaksi.

Sosiaalinen ulottuvuus, jossa sosiaalityötä toteutetaan on laajentunut verkottomaan ja verkkovälitteiseen ympäristöön. Ensisijainen toiminnan muutoksen edellytys on tutkimuksen perusteella laaja-alaisen osaamisen ja asiantuntijuuden tunnistaminen. Vastakkainen, polarisoiva ja binäärisuutta korostava ajattelu sosiaalityön ja teknologian suhteesta haastaa sosiaalityöntekijöitä verkkoulottuvuuden hyödyntämisessä. Vastakkainen asetelma tuottaa idean teknologisista välineistä, inhimillisen kohtaamisen mahdottomuudesta, vuorovaikutuksen ja luottamuksen epäonnistumisesta verkkoulottuvuudessa. Vastakkaiset suhteet eivät ota huomioon niitä kategorioita, joita ilmenee binääristen suhteiden välimaastossa. Sosiaalityön eettisenä tavoitteena on tunnis-

taa rajoja ylläpitävä jako, ja pyrittävä hakemaan tietoa asiakkaiden elämismaailmoista ja olemaan osallisena tässä elämismaailmassa. Sosiaalityön tehtävänä on tunnistaa marginaaliset ja toiset diskurssit, jotka todellistuvat binääristen jakojen välimaastossa, mutta joille ei välttämättä ole käsitteitä. Sosiaalityön asiantuntijuutta on havaita väli- maastossa olevat kategoriat ja suhtautua kriittisesti logosentristä, yhden merkityksen ajattelua kohtaan. Merkityksen antoja on syytä kyseenalaistaa. Kriittinen ajattelu täh- dentää, että vain tunnistamalla, avaamalla ja uudelleen rakentamalla luodaan väli- maaston kategorioiden tunnistavaa sosiaalityötä.

Sosiaalityössä on Anneli Pohjolan, Aino Kääriäisen ja Sirpa Kuusisto-Niemen (2010, 11) mukaan kritisoitu teknologisten kehittelyjen teknologiaohjautuvuutta ja korostet- tu, miten teknisten sovellusten tulee olla välineitä työn määrittämisen sijasta. Tämän tutkimuksen perusteella välineellinen ajattelu haastaa sosiaalityön sosiaalisuuden ja teknologisten sovellusten yhteensovittamisen, sekä tutkimuksessa esitetyn silloittavan asiantuntijuuden. Teknologia on ihmisen tekemää ja tuottamaa, jota voidaan muuntaa sosiaalityön sisältöjen ja tavoitteiden määrittämiksi yhteistyössä informaatio- ja kommunikaatioteknologian osaajien kanssa. Sosiaalityön ja teknologia- ja verkkovä- litteisen yhdistäminen tarkoittaa konkreettisesti myös teknologian laajaa määritelmää, jossa teknologiat eivät ole vain aineellista todellisuutta vaan inhimillistä toimintaa. Ihmiset osallistuvat ja ovat osallisia erilaisten teknologioiden kautta ja teknologioissa.

Silloittava asiantuntijuus, jota tutkimuksessa rakennettiin, vaatii jatkotutkimusta ja konkretisoitua. Silloittavan asiantuntijuuden ajatus on kontekstilähtöinen asiantunti- juus, jossa pyritään liittymään ja rakentamaan siltoja erilaisten todellisuuden elämis- maailmojen välillä. Sosiaalisuutta ja asiakkaiden kohtaamista edistää silloittaminen, koska asiakas tulee kohdatuksi hänen elämismaailmassaan. Konkreettisesti se tarkoit- taa asiakkaiden mukaan ottamista ja kohtaamista erilaisilla ulottuvuuksilla. Silloittava asiantuntijuus toteutuu erilaisilla kohtaamisen toteutustavoilla, joissa asiakas osallis- tuu, asiakas tulee kohdatuksi ja asiakas valitsee oman asiakkuuden prosessinsa. Sil- loittavan asiantuntijuuden idea on sulautuminen niin kuin Camilla Granholmin (2016) tutkimuksessa, mutta silloittavuus eroaa sulautumisesta siten, että palveluita ei tarjota esimerkiksi sähköisinä moodeina vaan silloittavuus on molemminpuolista vuorovai- kutustoimintaa, läsnäoloa sekä asiakkaan tarpeen mukaisia palveluja hänen sosiaali- sessa elämismaailmassaan. Palvelut tapahtuvat kontekstilähtöisesti siellä, missä asia-

kas elää. Silloittavan asiantuntijuuden malli pyrkii pois sosiaalityöntekijä- ja järjestelmäkeskeisestä työtyypistä kohti kontekstilähtöistä sosiaalityön työtyyppiä. Niin ikään sosiaalityöntekijä ei vain ole verkossa tai toimistolla, joiden vastaanotoille asiakkaan on tultava. Kohtaamispisteitä on useita. Sosiaalityö toteutuu konteksteissa, ja rakentuu niiden pohjalta. Silloittava malli edistää ihmisten osallisuutta ja oikeusturvaa, mutta se tukee myös sosiaalityöntekijän osallisuutta ammatillisena toimijana ja läsnä olemista sosiaalisessa.

Tämän tyyppinen silloittava asiantuntijuus julkisissa sosiaalipalveluissa tulee olemaan uudenlainen osaamisvaatimus, koska Suomen hallituksen yhtenä kärkihankkeena on sosiaali- ja terveystieteiden digitalisointi. Tämä vaatimus koskettaa sähköisten asiointi- ja tietoarkkitehtuurien kehittämisen myötä sosiaalityössä toimivia ammattilaisia. Sosiaalityön tulevaisuus on uudistumisessa, mutta uudenlainen toiminta vaatii myös avartuvaa, laajaa näkemystä sosiaalityöstä ja sen toiminnan logiikasta.

Sosiaalityön tavoite ja asiantuntijuus kiteytyy seuraavaan: se on ihmisen auttaminen ja tukeminen elämän erilaisissa tilanteissa erilaisin palveluin. Sosiaalityö on ensisijaisesti *sosiaalista* työtä, jonka tavoite on hakea uudenlaisia käsitteellisiä ja toiminnallisia konstruoiteja sosiaalityöhön. Sosiaalityön asiantuntijuuden avartuminen vaatii yhtäällä yhteiskunnallista keskustelua palveluiden kehittämisestä verkkovälitteisiksi, mutta toisaalla myös sosiaalityöntekijöiden osallistamista tähän kehittämiseen. Osallistaminen informaatioyhteiskunnan hengen mukaiseen kehittämiseen lisää myös tavoitetta saada ihmisiä osallisiksi yhteisöön. Muutos ei tapahdu annettuna vaan siihen täytyy saada mukaan rakenteet ja yksilöt, jotta elämismaailma avartuu ja uuden asiantuntijuuden kehittäminen on mahdollista.

Lähteet

- Bainbridge, Lister 1999: Competing paradigms in mental health practice and education. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.): Transforming social work practice. Postmodern critical perspectives. Routledge. London, 179–194.
- Baker, Gordon & Morris, Katherine J. 1996: Descartes' dualism. Routledge. London.
- Bauman, Zygmunt 2005: Liquid life. Polity Press. Cambridge.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas 2002: Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut ja toimittanut Raiskila Vesa. Yliopistopaino. Helsinki.
- Boeri, Natascia 2016: Technology and society as embedded: an alternative framework for information and communication technology and development. *Media, culture and society* 38 (1), 107–118.
- Burr, Vivien 2015: Social constructionism. Routledge. East Sussex. Uudistettu painos. 1. painos 1995.
- Castells, Manuel 2000: Toward a sociology of the network society. *Contemporary Sociology* 29 (5), 693–699.
- Chu, William C. K. & Tsui, Ming-sum & Yan, Miu-chung 2009: Social work as moral and political practice. *International Social Work* 52 (3), 287–298.
- Derrida, Jacques 1978: Writing and difference. University of Chicago Press. Chicago.
- Engeström, Yrjö 2002: Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsingin kehittämiskeskus. Edita. 3. Uudistettu painos. 1. painos 1995.
- Engeström, Yrjö 2004: Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Vastapaino. Tampere.
- Engeström, Yrjö 2006: Kaksikälinen asiantuntijaorganisaatio. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja. Helsinki.
- Eräsaari, Leena 2000: Sosiaalityötä 'linssin' takaa. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnituksia. SoPhi 48. Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 117–145.
- Eskola, Jari 1998: Eläytymismenetelmä sosiaalitutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä. TAJU. Tampere.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2001: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere. 5. Uudistettu painos. 1. painos 1998.
- Eskola, Jari 2007: Eläytymismenetelmän autuus ja kurjuus. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä, 71–86.
- Fook, Jan 2002a: Social work. Critical theory and practice. Sage Publications. London.
- Fook, Jan 2002b: Theorizing from practice. Towards an inclusive approach for social work research. *Qualitative social work* 1 (1), 79–95.
- Fook, Jan & Askeland, Gurid Aga 2007: Challenges of critical reflection: Nothing ventured, nothing gained. *Social work education* 26 (5), 520–533.
- Fook, Jan & Gardner, Fiona 2007: Practising critical reflection. A resource handbook. Open University Press. New York.
- Freidson, Eliot 2004: Professionalism reborn. Theory, prophecy and policy. Polity press. Cambridge. Uudistettu painos. 1. painos 1994. Amazon Kindle edition.
- Gillingham, Philip 2013: The development of electronic information systems for the future: practitioners, 'embodied structures' and 'technologies-in-practice'. *British journal of social work* 43, 430–445.

- Gillingham, Philip 2016: Technology configuring the user: implications for the re-design of electronic information systems in social work. *British journal of social work* 46, 323–338.
- Granhölm, Camilla 2016: Social work in digital transfer - blending services for the next generation. Academic dissertation. Mathilda Wrede institute research reports 1/2016. Helsinki. Saatavilla:
http://www.fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf.
- Healy, Karen 1999: Power and activist social work. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.): *Transforming social work practice. Postmodern critical perspectives*. Routledge. London, 115–134.
- Healy, Karen 2005: *Social work theories in context. Creating frameworks for practice*. Palgrave Macmillan. China. Amazon Kindle edition.
- Heidegger, Martin 1977: *The question concerning technology and other essays*. Translated and with an introduction by William Lovitt. Harper & Row Publishers. United States of America.
- Hickson, Helen 2016: Becoming a critical narrativist: Using critical reflection and narrative inquiry as research methodology. *Qualitative social work* 15 (3), 380–391.
- Holmes, Courtney & Foster, Victoria 2012: A preliminary comparison study of online and face-to-face counseling: client perceptions of three factors. *Journal of technology in human services* 30, 14–31.
- Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. 2004: *Context: working it up, down and across*. Teoksessa Seale, Clive & Gobo, Giampietro & Gubrium, Jaber & Silverman, David (toim.): *Qualitative research practice*. Sage Publications. London, 267–281.
- Hough, Gary 1999: The organisation of social work in the customer culture. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.): *Transforming social work practice. Postmodern critical perspectives*. Routledge. London, 40–54.
- Huovila, Mikko & Mykkänen, Juha & Lehmuskoski, Antero & Sahala, Heli 2011: *Sosiaalihuollon kansallinen kokonaisarkkitehtuuri. Kehittämisspolku 2012–2020. Sosiaalialan tietoteknologiahanke*. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Internetin käyttö 2015. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2015. Helsinki. Tilastokeskus. Viitattu: 30.10.2016. Saatavilla:
http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tie_001_fi.html
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 2002 (toim.): *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Vastapaino. Tampere. 2. uudistettu painos. 1. painos 1999.
- Juhila, Kirsi 2002: Tutkijan positiot. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.): *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Vastapaino. Tampere, 201–232. 2. uudistettu painos. 1. painos 1999.
- Juhila, Kirsi 2006: *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino. Tampere.
- Julkunen, Raija 2006: *Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu*. Stakes. Helsinki.
- Karvinen, Synnöve 1996: *Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen*. Akateeminen väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopiston painatuskeskus. Kuopio.

- Karvinen, Synnöve 2000: Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. SoPhi 48. Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 9–31.
- Karvinen-Niirikoski, Synnöve 2009: Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus. Jyväskylä, 131–159.
- Kiander, Jaakko 2014: Sosiaaliturva luo perustan tehokkaalle taloudelle. Teoksessa Särkelä, Riitta & Siltaniemi, Aki & Rouvinen-Wilenius, Päivi & Parviainen, Heikki & Ahola, Eija (toim.): Hyvinvointitalous. Soste Sosiaali- ja terveys ry, 28–36. Saatavilla: http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/hyvinvointitalous_final.pdf.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka 2010: e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 271–290.
- Kilpeläinen, Arja 2016: Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kilpiö, Anna 2008: Opettajien teknologiasuhteen luonne ja muodostuminen. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Otamedia. Espoo.
- Kivipelto, Minna 2006: Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja menetelmät. Akateeminen väitöskirja. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoki.
- Kling, Rob 1980: Social analyses of computing: theoretical perspectives in recent empirical research. *ACM Computing surveys* 12, 61–110.
- Koistinen, Kirsi 2007: Kaveriporukasta liiketoiminnaksi. Tuotannon häiriöt ja organisaation oppiminen nopeasti muuttuvassa yrityksessä. Akateeminen väitöskirja. Yliopistopaino. Helsinki.
- LaMendola, Walter 2010: Social work and social presence in an online world. *Journal of technology in human services* 28, 108–119.
- Latour, Bruno 2002: Morality and technology. The end of the means. *Theory, culture and society* 19 (5/6), 247–260.
- Loukola, Olli 2014: Hyvinvointiyhteiskunnan infrastruktuurin uudet tulkinnot. Teoksessa Särkelä, Riitta & Siltaniemi, Aki & Rouvinen-Wilenius, Päivi & Parviainen, Heikki & Ahola, Eija (toim.): Hyvinvointitalous. Soste Sosiaali- ja terveys ry, 72–81. Saatavilla: http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/hyvinvointitalous_final.pdf.
- Mattelart, Armand 2003: Informaatioyhteiskunnan historia. Suomentanut Suikkanen, Risto. Vastapaino. Tampere.
- McDonald, Catherine 2006: Challenging social work. The institutional context of practice. Palgrave Macmillan. New York.
- Mutka, Ulla 1998: Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. SoPhi, Jyväskylän yliopiston julkaisuja. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Niikko, Anneli 2010: Dekonstruktio kvalitatiivisessa tutkimuksessa: piilomerkitysten ja ristiriitojen etsintää ja tulkintaa. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä, 86–103.
- Närhi, Kati 2002: Transferable and negotiated knowledge. Constructing social work expertise for the future. *Journal of social work* 2 (3), 317–336.

- Parker-Oliver, Debra & Demiris, George 2006: Social informatics: a new specialty. *Social work* 51 (2), 127–134.
- Payne, Malcolm 2005: *Modern social work theory*. Palgrave Macmillan. Basingstoke. 3. uudistettu painos. 1. painos 1997.
- Pease, Bob & Fook, Jan 1999: *Postmodern critical theory and emancipatory social work practice*. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.): *Transforming social work practice. Postmodern critical perspectives*. Routledge. London.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne 2016: *Kurssi kohti diskurssia. Vastapaino*. Tampere. 2. uudistettu painos. 1. painos 2009.
- Pohjola, Anneli 2003a: *Sosiaalityön koulutuksen tila ja paikka*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Sosiaalisen vaihtuvat vastuut*. PS-kustannus. Jyväskylä, 145–165.
- Pohjola, Anneli 2003b: *Tutkijan eettiset sitoumukset*. Teoksessa Pohjola, Anneli 2003 (toim.): *Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47*. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi, 53–67.
- Pohjola, Anneli 2007: *Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta*. Teoksessa Vesterinen, Kerttu (toim.): *Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus*. Rovaniemi.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2010: *Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia*. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. PS-kustannus. Jyväskylä, 9–20.
- Powell, Jackie & Ramos, Blanca 2010: *The practice of social work research*. Teoksessa Shaw, Ian & Briar-Lawson, Katharine & Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (toim.): *The Sage handbook of social work research*. Sage publications. London, 231–245.
- Raatikainen, Kimmo 2007: *Johdatus tietojenkäsittelytieteeseen: tarinoita tietojenkäsittelytieteen osa-alueilta*. Luentomoniste. Helsingin yliopisto. Painamaton lähde.
- Rantalaiho, Ulla-Maija 2005: *Sosiaalityössä tarvittava osaaminen. Valmistelupaperi sosiaalityön käytännön harjoittelun kehittämistä suunnittelevan työryhmän käyttöön*. Painamaton lähde.
- Ratkaisujen Suomi. Neuvottelutulos strategisesta hallitusohjelmasta. 27.5.2015. Saatavilla: http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Hallitusohjelma_27052015.pdf/75d94d8d-15c9-405a-8a9b-eca4987b635e.
- Rostila, Ilmari & Mäntysaari, Mikko & Suominen, Tarja & Asikainen, Paula 2011: *Sosiaalityön professionaalisuuden erot kuntaorganisaatioissa - Organisaatiokulttuurien ja organisaatioilmapiirien kirjo*. *Janus* 19 (2), 143–157.
- Ryen, Anne 2004: *Ethical issues*. Teoksessa Seale, Clive & Gobo, Giampietro & Gubrium, Jaber & Silverman, David (toim.): *Qualitative research practice*. Sage Publications. London, 218–235.
- Räsänen, Jenni-Mari 2014: *Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä. Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Akateeminen väitöskirja*. Tampereen yliopisto. Tampere. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5>.
- Sassen, Saskia 2002: *Towards a sociology of information technology*. *Current Sociology* 50 (3), 365–388.
- Satka, Mirja 1994: *Sosiaalinen työ peräänkatsojamiehestä hoivayrittäjäksi*. Teoksessa Jaakkola, Jouko & Pulma, Panu & Satka, Mirja & Urponen, Kyösti (toim.): *Ar-*

- meliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 261–331.
- Satka, Mirja 1997: Sosiaalityö ajassa - ydinkysymysten äärellä. Teoksessa Viialainen, Riitta & Maaniittu, Maisa (toim.): “Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990-luvulla. Jyväskylä. Stakes, Raportteja 213, 27–38.
- Shaw, Ian & Gould, Nick 2001: *Introducing qualitative methods series: qualitative research in social work*. Sage Publications. London.
- Shaw, Ian & Hill, Andrew 2011: *Social work & ICT*. Sage Publications. London. Amazon Kindle edition.
- Silverman, David 2000: *Doing qualitative research. A practical handbook*. Sage Publications. London.
- Sipilä, Anita 2011: Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio.
- Sote viidelle alueelle - vaikutusten ennakoarviointi. Päätösten tueksi 1/2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Suoninen, Eero 2002: Näkökulmia sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.): *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Vastapaino. Tampere, 17–36.
- Suoranta, Juha 1996: Kontekstualismi kasvatustieteen metodologiassa. *Kasvatus* 27 (5), 451–461.
- Syvjärvi, Antti & Perttula, Juha & Stenvall, Jari & Majoinen, Kaija & Vakkala, Hanna 2007: Psykologisen johtamisen haaste kompleksisessa muutostilanteessa ja ihmisen muutosdynamikassa. *Hallinnon tutkimus* 3, 3–17.
- Taipale, Sakari 2013: Informaatioaika - Manuel Castells ja verkostoituva hyvinvointivaltio. Teoksessa Saari, Juho & Taipale, Sakari & Kainulainen, Sakari (toim.): *Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita*. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki.
- Talsi, Noora 2014: *Kodin koneet. Teknologioiden kotouttaminen, käyttö ja vastustus*. Dissertations on social sciences and business studies. Itä-Suomen yliopisto. Joensuu.
- Tenno, Tiiu 2011: *Surffaajat ja syventäjät - verkko-oppimisympäristön pedagogisen rakenteen ja opiskelijoiden toimintaorientaatioiden tarkastelua*. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön - strategia 2020.
- Toikko, Timo 2005: *Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan*. Vastapaino. Tampere.
- Urponen, Kyösti 1994: *Huoltoyhteiskunnasta hyvinvointivaltioon*. Teoksessa Jaakkola, Jouko & Pulma, Panu & Satka, Mirja & Urponen, Kyösti (toim.): *Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia*. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 163–260.
- Vaininen, Satu 2011: *Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa*. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Vuorensyrjä, Matti & Borgman, Merja & Kempainen, Tarja & Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli 2006: *Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (Sotenna): loppuraportti*. Sosiaalityön julkaisusarja 4. Yliopistopaino. Tampere.

Wodak, Ruth 2004: Critical discourse analysis. Teoksessa Seale, Clive & Gobo, Giampietro & Gubrium, Jaber & Silverman, David (toim.): Qualitative research practice. Sage Publications. London, 185–202.

Internet-sivut

Merriam-Webster. <http://www.merriam-webster.com/>

ODA-hanke. Sosiaali- ja terveysministeriö.

http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sosiaali-ja-terveydenhuoltoon-kehitetaan-uusia-sahkoisia-palveluja

Talentia. <http://www.talentia.fi/>

Virtu.fi-hanke. <http://www.sosiaalikallega.fi/virtu.fi/>

Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö 2015. Tilastokeskus.

http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tie_001_fi.html.

Virallislähteet

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/ 1301.

Liitteet

Liite 1. Tiedote tutkimuksesta

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiantuntijuudesta teknologisoituvassa toimintaympäristössä

Sosiaalityön alaan kuuluvassa pro gradu -tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalityön asiantuntijuutta muuttuvassa ja teknologisoituvassa toimintakontekstissa. Sosiaalityön asiantuntijuus on muutoksessa esimerkiksi hallituksen digitalisaatio kärkehanketavoitteiden ja tulevan Sote-uudistuksen vuoksi. Lisäksi yhteiskuntamme on digitalisoitunut, muuttunut verkkoulottuvuuteen ja ihmiset yhä enenevässä määrin luovat osallisuuttaan yhteiskuntaan ja yhteisöihin verkkovälitteisesti. Camilla Granholm (2016) on väitöskirjassaan esittänyt nykyisen sosiaalisen toimintaympäristön todellistuvan kahdella ulottuvuudella; niin sanotussa verkkovälitteisessä online –moodissa ja perinteisessä offline -moodissa. Sosiaalityön tulisi kohdata sosiaalityön asiakkaat ja kehittää sosiaalityön erilaisia palvelumuotoja huomioiden kahden eri sosiaalisen ulottuvuudet.

Sosiaalityön pro gradu -tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä, merkityksenantoja ja tulkintoja sosiaalityön asiantuntijuudesta ja osaamisesta kahdessa ulottuvuudessa, eli perinteisessä ja verkkovälitteisessä ulottuvuudessa. Tämä toteutetaan eläytymismenetelmällä, jossa sosiaalityöntekijät tuottavat tarinan, kertomuksen annetusta kehyskertomuksesta. Aineiston keräystä toteutetaan kahdella erilaisella kehyskertomuksella; sosiaalityön asiantuntijuuden kertomus joko perinteisessä tai verkkovälitteisessä ympäristössä. Jokainen tutkimukseen osallistuva saa sattumanvaraisesti yhden kehyskertomuksen, jonka tilanteeseen eläytymällä hän tuottaa oman tarinansa.

Aineiston analyysi kohdentuu sosiaalityöntekijöiden näkemyksen ja merkityksenantojen esittämiseen ja analysointiin. Lisäksi tutkimuksella tuotetaan vastakkaisia näkemyksiä sosiaalityön vuorovaikutusosaamisesta ja näiden eroja tuodaan esille. Aineistoa on tarkoitus analysoida diskurssianalyysilähtöisesti, mutta kriittisesti reflektoiden siten, että aineisto ilmaisee puhetavoja, jotka ylläpitävät sosiaalisen ja verkkovälitteisen ulottuvuuden eroja ja vastakkainasettelua. Tutkimuksella on tarkoitus tavoittaa näkemyksiä, jotka ylläpitävät käsityksiä tämän hetkisestä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Tutkimuksen tulokset avaavat näitä näkemyksiä ja niitä ylläpitäviä puhetavoja. Lisäksi tutkimuksen tuloksina ehdotetaan, miten sosiaalisen ja verkkovälitteisen kohtaamisen asiantuntijuutta mahdollisesti voitaisiin kehittää.

Leena Tikkala
Sosiaalityön opiskelija
eSosiaalityön maisterikoulutus
Lapin yliopisto
Sähköposti: ltikkala@gmail.com

Liite 2. Suostumus tutkimukseen

Sosiaalityön alaan kuuluva pro gradu tutkimus:
Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiantuntijuudesta teknologisoituvassa toimintaympäristössä

Minulle on kerrottu tutkimuksen ja siihen liittyvän aineiston keräyksen tavoitteista, kehyskertomukseen pohjautuvan tarinan keräämisestä sekä siitä, mihin tarkoitukseen aineistoa tullaan käyttämään. Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti ja annan luvan käyttää tuottamaani kertomusta tutkimukselliseen tarkoitukseen. Tutkijan velvollisuus on piilottaa kertomuksesta pois tiedot tai yksityiskohdat, joiden perusteella ulkopuolinen taho voisi päätellä tai tunnistaa henkilön.

Lähtökohtaisesti tutkimukseen osallistuva saa osallistua tutkimukseen nimettömänä ja kertomuksen voi tuottaa mielikuvitteellisella tasolla, jossa ei ole tunnistettavia faktatietoja. Tutkimukseen osallistuvien nimiä tai muita henkilötietoja ei kerätä tutkimuksen tarkoitukseen, ainoastaan kertomuksesta erillisellä suostumuslomakkeella näkyy tutkimukseen suostuvan henkilön nimi. Kertomuksia käytetään pro gradu tutkimuksen julkaisussa.

Annan tässä suostumuslomakkeessa suostumukseni osallistua pro gradu –tutkielman tarinallisen aineiston keräykseen sekä kertomuksen hyödyntämiseen tutkimuksen julkaisussa.

Tutkimukseen osallistujan allekirjoitus

Liite 3. Kehyskertomus 1

Kuvittele mielessäsi jokin sosiaalityön asiakaskohtaaminen. Eläydy kuvitteelliseen kohtamistilanteeseen, jossa tapaat asiakasta kasvokkain toimistoympäristössä tai kotikäynnillä. Kirjoita tästä pienimuotoinen tarina, jossa pohdit sosiaalityöntekijän roolissa asiakkaan kohtaamista. Millaista sosiaalityön asiantuntemus ja osaaminen on tässä kasvokkaisessa kohtamisessa? Millaista sosiaalityön asiantuntijuutta kohtamisessa tarvitaan?

Liite 4. Kehyskertomus 2

Kuvittele mielessäsi jokin sosiaalityön asiakaskohtaaminen. Eläydy kuvitteelliseen kohtamistilanteeseen, jossa tapaat asiakasta internetin verkkovälitteisessä ympäristössä, jossa on erilaisia sovellustyökaluja ja virtuaaliympäristöjä. Kirjoita tästä pienenmuotoinen tarina, jossa pohdit sosiaalityöntekijän roolissa asiakkaan kohtaamista. Millaista sosiaalityön asiantuntemus ja osaaminen on tässä verkkovälitteisessä kohtamisessa? Millaista sosiaalityön asiantuntijuutta verkkovälitteisessä kohtamisessa tarvitaan?