

OSAJULKAISU I

Tiitinen, Laura & Lähteinen, Sanna 2014: Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen seura, 191–212.

Artikkelin uudelleenjulkaisu sosiaalityön tutkimuksen seuran ja Unipress Oy:n ystävällisellä luvalla.

Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet



Laura Tiitinen & Sanna Lähteinen

ASIAKASTYÖSSÄ KERTYVÄN TIEDON JULKITUOMINEN

Köyhien ja heikompiosaisten asioista ei muut juuri puhu, joten mä oon ottanu asiakseni olla se, joka niistä puhuu. (H6)

Sosiaalityöntekijän haastattelulainaus kertoo asiakastyössä kertyvästä tiedosta, jota työntekijät välittävät julkisen viestinnän keinoilla. Asiakastyössä kertyvän tiedon julkisen välittämisen tarkoituksena on usein yhteiskunnallinen muutospyrkimys. Tässä artikkelissa tulkitsemme muutospyrkimykset rakenteelliseksi sosiaalityöksi, jonka avulla paljastetaan ja muutetaan ihmisten elämään vaikuttavia yhteiskunnan eriarvoistavia ja syrjiviä rakenteita (ks. Mullaly 2007, 210–215). Tarkastelemme haastatteluaineiston avulla, millaista julkisen viestinnän keinoilla toteutettava rakenteellinen sosiaalityö on ja mitä sosiaalialan työntekijät sillä tavoittelevat.

Internet ja sosiaalinen media ovat muuttaneet ihmisten tiedonsaantiin liittyviä odotuksia, minkä vuoksi myös sosiaalialan viranomaisilta odotetaan avointa ja ajantasaista julkista viestintää (Sunnarborg 2007, 16; Tiitinen 2008; Jämsén 2012). Kunnat ovat kuitenkin vastanneet hitaasti tiedonvälityksen muuttuneisiin tarpeisiin (ks. Syväjärvi & Kaurahalme 2010). Kunnallisen sosiaalialan suhde julkisuuteen on ollut jännitteinen. Sosiaalityöntekijöitä on kuvattu syrjäänvetäytyviksi ihmisiksi, jotka eivät raportoi havaitsemistaan asioista työyhteisönsä ulkopuolelle (Mutka 1998, 122–130; ks. myös Naskinen 2010). Heidän tuottamansa tieto on usein vaikeasti ymmärrettävää, minkä ohella viranomaiset välttävät palveluita koskevaa julkista viestintää niiden tarpeen kasvun pelossa.

Mediassa ja erityisesti sosiaalisessa mediassa keskustellaan runsaasti sosiaalialasta (esim. Muuri 2008; Naskinen 2010). Mikäli kansalaiset eivät löydä tarvitsemaansa virallista sosiaalialan tietoa, he turvautuvat epävirallisiin tietolähteisiin, esimerkiksi internetin keskustelupalstoihin, joilla kansalaiset etsivät vastauksia sosiaalialan palveluihin liittyviin kysymyksiinsä ja joilla arvioidaan sosiaalipalveluita negatiiviseen sävyyn. Sanomalehtien ja television sensaatiohakuinen tapa käsitellä alan tapahtumia ei edistä alan ilmiöiden ja palveluiden ymmärrystä. Sosiaalipalvelut ovat usein väärin ymmärrettyjä (Luoma-aho 2007), mikä voi johtua negatiivisten kertomusten korostumisesta ja viestinnän puutteista.

Tutkimustulostemme mukaan kunnallisessa sosiaalialan työssä käytetään julkisuutta kahteen päätarkoitukseen: palveluista tiedottamiseen sekä yhteiskunnallisiin muutospyrkimyksiin. Nämä kaksi alan julkisen viestinnän päätavoitetta eroavat toisistaan siten, että palveluiden tiedottamisesta puuttuu muutospyrkimys, joka tekee työstä rakenteellista. Tässä artikkelissa keskitymme ainoastaan julkiseen viestintään, jonka tarkoituksena on jokin yhteiskunnallinen muutospyrkimys.

Ymmärrämme rakenteellisen sosiaalityön Harald Swednerin (1983, 59–63) tavoin eri työvaiheiden muodostamaksi prosessiksi, joka alkaa tavoitteiden asettamisesta sekä tiedonmuodostuksesta arkityön ja tutkimuksen avulla. Prosessissa työntekijät analysoivat ongelmien yhteyksiä yhteiskunnan epäkohtiin, kehittävät muutokseen soveltuvia välineitä ja metodeja, raportoivat tietoa omasta hallintokunnasta ulospäin sekä hakeutuvat yhteistyöhön tarvittavien tahojen kanssa aloittaen hankkeita epäkohtien poistamiseksi ja uudistusten aikaansaamiseksi. Prosessi päättyy muutosten vaikutusten arviointiin. (Viirakorpi 1990, 20–21; Swedner 1983, 59–63; Kirst-Ashman & Hull 2006, 28–32.) Tarve ja mahdollisuus julkisen viestinnän käyttämiseen jossakin muutosprosessin vaiheessa vaihtelevat tavoitekohtaisesti. Julkinen viestintä tarjoaa yhden keinon tehdä asia julkiseksi

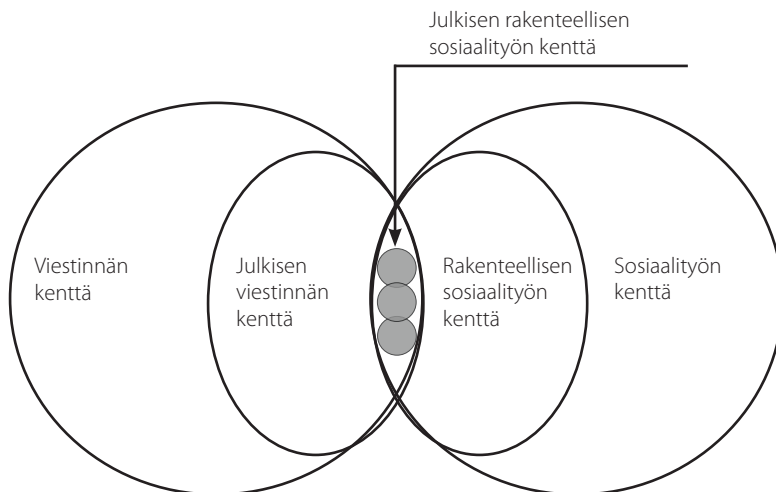
puhumalla, piirtämällä, näyttämällä tai kirjoittamalla sellaisella foorumilla, jossa sen voi nähdä, kokea ja kuulla useampi kuin muutama ihminen. Julkisuutta käytetään sellaisissa rakenteellisen sosiaalityön tavoitteissa, joihin henkilökohtainen vaikuttaminen ei sovellu tai muut menetelmät eivät ole tuottaneet toivottavaa lopputulosta (ks. Sipilä 1987b, 119–125).

Mahdollisuudet toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä etenkin kunnallisen sosiaalialan kontekstissa on todettu vähäisiksi tai jopa mahdottomiksi (esim. Mänttäri-van der Kuip 2013). Useat tutkimukset ovat osoittaneet esimerkiksi asiakastyössä kertyvän tiedon eteenpäin välittämisen ongelmaksi, johon rakenteellisella sosiaalityöllä voidaan vastata (Kivipelto 2004; Sipilä 2011, 144–145). Tutkimuksemme informantteina toimivat sellaiset kunnallisen sosiaalialan työntekijät (15), jotka ovat työssään käyttäneet julkista viestintää yhteiskunnallisiin muutospyrkimyksiin. Artikkelissa tulkitsemme tämänkaltaisen työskentelyn rakenteelliseksi sosiaalityöksi. Työntekijät kuvailevat työhönsä liittyviä julkisen viestinnän kokemuksiaan ja pyrkimyksiään. Ajattelemme niiden olevan yhteydessä julkisen viestinnän avulla tavoiteltaviin yhteiskunnallisiin muutospyrkimyksiin. Tutkimuskohteemme on julkisen viestinnän ja rakenteellisen sosiaalityön rajapinta. Sen jäsentämisessä hyödynsimme Pierre Bourdieun (mm. 1995, 122–144; 1987, 105–110) sosiaalisen kentän käsitettä. Etsimme artikkelissa vastausta kysymyksiin, *millaista julkisen viestinnän avulla toteutettava rakenteellinen sosiaalityö on ja mitä sillä tavoitellaan*.

Johdannon jälkeen kuvailemme rakenteellisen sosiaalityön ja julkisen viestinnän rajapintaa tutkimuskohteemme kontekstina. Aineiston ja analyysin esittelyn jälkeen esittelemme artikkelin empiiriset tulokset julkisen viestinnän keinoilla toteutettavan rakenteellisen sosiaalityön päätavoitteiden mukaan nimeytyissä luvuissa. Lopuksi pohdimme julkisesti toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteiden luonnetta sekä rakenteellista työorientaatiota vallankäyttönä.

KONTEKSTINA JULKISEN VIESTINNÄN JA RAKENTEELLISEN SOSIAALITYÖN MUODOSTAMA KENTTÄ

Tutkimuskohteenamme olevaa julkista rakenteellista sosiaalityötä toteutetaan pääosin median hallitsemalla alueella (lehdet, televisio ja radio). Julkisen viestinnän aiheet kuitenkin käsittelevät sosiaalialaa, joten tutkimuskohteen kontekstiksi hahmottuu rakenteellisen sosiaalityön ja julkisen viestinnän muodostama rajapinta. Ymmärrämme rajapinnan Pierre Bourdieun (1998; 1995, 1987) käsitteellä



Kuvio 1: Julkisesti toteutetun rakenteellisen sosiaalityön kenttä.

sosiaalinen kenttä, jossa toimimiseen vaikuttavat sosiaalityön ja viestinnän kenttien mahdollisuudet sekä rajoitteet. Bourdieun mukaan yhteiskunta koostuu sosiaalisista kentistä, joista jokaisella on omat intressinsä sekä säätelyperiaatteensa ja joiden hallinnasta ja voimavaroista kamppaillaan (Bourdieu 1998, 44; 1995, 122–144; Mäkelä 2000, 244).

Julkisen rakenteellisen sosiaalityön kentällä toteutuvalla rakenteellisella sosiaalityöllä voi olla monenlaisia tavoitteita. Tieto paikallisista sosiaalisista ilmiöistä ja ongelmista sekä ymmärrys palvelujärjestelmästä ovat pääomaa, joilla työntekijät pelaavat kentällä. Sosiaalialan työntekijät käyvät julkisen viestinnän kentällä kamppailua tärkeänä pitämiensä asioiden puolesta muita todellisuuden tulkintoja vastaan. He tuovat julkisuudessa esille edustamiaan näkemyksiä ja taistelevat samalla niistä eriäviä näkemyksiä ja tavoitteita vastaan. Tällaisia vastakkaisia näkemyksiä voivat olla muun muassa sosiaalipalveluiden resurssien supistaminen tai näkemys, jonka mukaan alkoholismien hoitaminen on yhteiskunnan varojen tuhlausta.

Kentällä tapahtuvassa kamppailussa ja erojen tekemisessä toimijat käyttävät resurssinaan erilaisia pääoman muotoja. Bourdieu (1995, 122–144; 1986) jakaa pääoman kolmeen peruslajiin: taloudelliseen pääomaan, kulttuuriseen pääomaan, kuten tietoihin ja taitoihin, ja sosiaaliseen pääomaan, kuten sosiaalisiin suhteisiin ja verkostoihin. Toimijat tavoittelevat sellaista pääomaa, joka kyseisellä kentällä on arvokkainta tai hyödyllisintä ja pyrkivät erottautumaan (distinktio) muista kentällä olijoista tai sinne pyrkivistä (Mäkelä 2000, 244). Sosiaalialan toimijat

taistelevat kentällä mielipiteiden ja tulkintojen herruudesta, joka on tärkeä pääoma, sillä tulkinnat ja mielipiteet vaikuttavat konkreettisiin ratkaisuihin, kuten poliittisiin päätöksiin. Julkisuudessa esille tulevat todellisuuden tulkinnat tuovat alalle näkyvyyttä, joka lisää ymmärrystä alaa kohtaan. Ymmärryksen avulla erotutaan muista toimijoista.

Sosiaaliset kentät muodostuvat eri toimijoiden asemien ja suhteiden verkostosta, jossa toimijat kamppailevat ja kilpailevat voiden samalla muuttaa ja määrittellä uudelleen kentän toimintaa sekä rakennetta (Bourdieu 1998, 44; Suopajarvi 2001, 25). Sosiaalialan työntekijät voivat ottaa julkisella kentällä tilaa toimia, mutta toiminta tapahtuu siellä vallitsevien sääntöjen mukaisesti. Kentän säännöt vaihtelevat julkisen viestintävälineen mukaisesti. Mikäli työntekijä haluaa käyttää perinteistä mediaa (sanomalehdet, radio, televisio), kentälle pääseminen edellyttää sitä, että viestittävä asia on tarpeeksi houkutteleva ja mielenkiintoinen, jotta se kelpaa kaupalliseen mediaan. Muussa julkisessa viestinnässä (sosiaalinen media, internet, julkiset tilaisuudet) säännöt muodostuvat tilaisuuden kuulijakunnan ja tarkoituksen mukaisesti. Yleisesti julkiseen viestintään liittyviä sääntöjä ovat viranomaisten julkista toimintaa säätelevät lait, joissa määritellään salassapitovollisuutta, viranomaistoiminnan julkisuutta ja sananvapautta.

AINEISTO JA ANALYYSI

Tutkimusaineisto koostuu 13 asiantuntijahaastattelusta (137 sivua litteroitua aineistoa), joihin osallistui yhteensä 15 sosiaalialan työntekijää. Haastatteluista yksi oli kolmen henkilön ryhmähaastattelu, muut yksilöhaastatteluita. Asiantuntijoina tutkimuksessa toimivat kuntien sosiaalialan työntekijät, joista 13 oli työskennellyt sosiaalityöntekijänä ja kaksi muissa sosiaalialan tehtävissä. Haastateltavista enemmistö työskenteli kaupungissa ja muutama maaseutukunnassa. He sijoittuvat tasaisesti eri puolille maata aivan pohjoisinta Suomea lukuun ottamatta.

Informantit ilmoittautuivat tutkimukseen hakuilmoitusten avulla, joissa pyydettiin sosiaalityöntekijöitä kertomaan kokemuksiaan julkisen viestinnän käyttämisestä työssään. Artikkeleihin rajasimme aineistosta ne kohdat, joissa työntekijät kuvaavat julkisella viestinnällä toteuttamiaan yhteiskunnallisia muutospyrkimyksiä. Haastateltavat eivät itse välttämättä nimenneet toteuttamaansa julkista viestintää rakenteelliseksi sosiaalityöksi, mutta olemme tutkijoina tulkinneet yhteiskunnalliseen muutokseen pyrkivän julkisen viestinnän rakenteelliseksi työksi.

Artikkelin päävastuullinen kirjoittaja (Tiitinen) toteutti haastattelut teema-haastatteluina (Hirsjärvi & Hurme 2004). Tutkija lähetti informanteille kuvauksen julkisen viestinnän käsitteestä ennen haastattelua sekä kuvaili sitä suullisesti haastattelun alussa. Keskustelun aikana työntekijät kuvailivat, millaisissa tilanteissa he ovat käyttäneet julkista viestintää työssään ja mitä tilanteissa oli tavoiteltu. Haastattelija tarkensi vastauksia kysymyksillään.

Toteutimme analyysin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–115). Alustavassa koodauksessa luokittelimme aineistoa aineistolähtöisesti kategorioihin. Analyysiyksikkönä toimi työntekijän kertomus yksittäisistä tapahtuneista tai suunnitelmassa olevista viestintätilanteista, joista ilmeni, mistä asiasta viestittiin, ketkä olivat viestinnän kohteena ja mikä oli viestinnän tavoitteena. Pääpaino oli haastateltavien viestintäkokemusten ja niiden motiivien kuvauksissa. Koska haastateltavat kuvailivat toteuttamaansa viestintää, tulevaisuuden viestintäsuunnitelmiaan sekä sitä, mistä heidän mielestään alalla pitäisi viestiä, analyysin kohteeksi muotoutui myös heidän ymmärryksensä, motiivinsa ja aikomuksensa. Haastateltavat kuvailivat mielipiteitään koko alan viestinnän tarpeista, jolloin he tulivat samalla paljastaneeksi jotain omista viestinnän tavoitteistaan. He kuvailivat myös tilanteita, joissa he olisivat halunneet käyttää julkista viestintää, mutta jokin tekijä tai tilanne esti viestinnän. Näiden tietojen perusteella analysoimme, kuinka julkinen viestintä toteutuu ja mitä sillä tavoitellaan. Tämän jälkeen siirsimme aineiston Atlas.ti-aineistonkäsitelyohjelmaan ja täsmensimme alustavaa koodausta.

Analyysimme tuotti haastateltavien julkiselle viestinnälle 14 tarkoitusta, joita käsitelimme ristiintaulukoinnin ja käsitekarttojen (mind map) avulla selvittääksemme, mitkä alakategoriat eli julkisen viestinnän tarkoitukset liittyivät eniten toisiinsa. Kuviossa 2 on esimerkki kategorioiden muodostamisesta. Analyysin



Kuvio 2. Esimerkki kategorioiden muodostamisesta.

tuloksena muodostamamme yläkategoriat jakaantuvat kolmeen pääasialliseen julkisen viestinnän tavoitteeseen: 1) ehkäisyyn ja vastuun osoittamiseen, 2) oikeudenmukaisuuden jakamiseen ja 3) maineen luomiseen. Artikkelin teoreettinen viitekehys koostuu aiheeseen liittyvästä tieteellisestä keskustelusta sekä Bourdieuin (1995) sosiaalisen kentän ja pääomien viitekehyksestä, jotka auttoivat hahmottamaan tutkimuskohdetta ja ymmärtämään sosiaalialan julkisen viestinnän kentän toimintaperiaatteita.

Haastattelemamme sosiaalialan toimijat olivat käyttäneet viestintävälineitä monipuolisesti. Yleisin keino sosiaalialan asioiden julkituomiseen oli lehteen kirjoittaminen. Monet työntekijät olivat esiintyneet myös radiossa ja televisiossa puhumassa alan asioista. He kohdistivat avoimia vetoamuksia ja kirjeitä valtuutetuille tai muille päättäjille sekä pitivät julkisia puheita esimerkiksi lautakunnan kokouksissa. Työntekijät käyttivät julkisia puheenvuoroja muun muassa koulujen vanhempainilloissa ja muissa avoimissa keskustelutilaisuuksissa. Myös kaunokirjalliset tekstit, blogit, sarjakuvat, Facebook-sivut, työyhteisön tekemät YouTube-videot, piirustukset ja valokuvat toimivat viestien välittäjinä. Työntekijöiden käyttämä julkinen viestintä oli innovatiivista osoittaen, että rakenteellista sosiaalityötä voi toteuttaa monenlaisilla julkisilla menetelmillä. Useat työntekijät kokivat olevansa työyhteisöissään ainoita henkilöitä, jotka pyrkivät muuttamaan yhteiskuntaa julkisen viestinnän avulla. Osa heistä oli käyttänyt julkista viestintää tähän tarkoitukseen vain yksittäisissä tilanteissa. Toiset käyttivät julkisuutta yhteiskunnalliseen muutostyöhön strategisemmin niin, että heillä oli mielessään asialista, josta he nostivat asioita julkisuuteen aina kun siihen tuli tilaisuus.

Vaikka aineistomme kohdentuu vain kunta-alalla toteutettavaan julkiseen viestintään, oli useilla haastateltavilla työkokemusta myös sosiaalialan kolmannen sektorin organisaatioista. He kuvailivat julkiseen viestintään suhtautumisen olevan näissä erilaista, sillä erityisesti järjestö- ja hanketyössä saattaa työn lähtökohtana olla yhteiskunnallinen muutos, jolloin julkisuuden käyttäminen oli luonteva osa työtä. Osalla haastateltavista oli työntekijän roolin ohella luottamushenkilön, poliitikon, ammattijärjestö- ja kansalaisaktiivin rooleja, mutta haastateltavat kuvailivat työhönsä liittyvää viestintää, vaikka he saattoivat käyttää muiden roolien tarjoamia tilaisuuksia julkiseen viestintään. Tutkimuksemme kohdistuu pääasiassa sosiaalityön aloitteesta syntyvään julkisuuteen. Osaa julkisesta viestinnästä ei kuitenkaan voi toteuttaa ilman yhteistyötä median edustajien kanssa. Muutama heistä kuvaili yhteistyön toimittajien kanssa niin tiiviiksi, että julkisen viestinnän tavoitteet ovat muuttuneet yhteisiksi.

ONGELMIEN EHKÄISY JA VASTUUN OSOITTAMINEN

- - - yhdessä vaiheessa meillä oli niin sanottuja pimeitä nuorisokahviloita, jotka toimi vähän niinkuin lain rajoilla, niin annoin vinkin, että vois tehdä vaikka lehtijutun. (H5)

Ehkäisyn ja vastuun osoittamisen tavoitteissa työntekijät välittävät ihmisille työssään kertynyttä tietoa sosiaalisista ilmiöistä tavoitteenaan ehkäistä ongelmia, kontrolloida niitä sekä osoittaa jonkin tahon olevan vastuussa niiden hoitamisesta. Ehkäistävät ongelmat liittyivät muun muassa sosiaalisen kanssakäymisen ja harrastusten merkitykseen, päihteisiin, koulukiusaamiseen sekä lasten kasvatukseen.

Ehkäisevällä julkisella viestinnällä pyritään säätelemään ihmisten käyttäytymistä ja poistamaan poikkeavaa tai haitalliseksi määriteltyä käytöstä. Se tapahtuu kuvailemalla jotakin sosiaalista ilmiötä sekä sen mahdollisia seurauksia ja riskejä sekä vastakkaisen toiminnan hyötyjä. Tätä voidaan kutsua sosiaaliseksi markkinoinniksi (social marketing) (Kotler & Roberto 1989; Andreasen 2006) tai media-asianajoksi (media advocacy) (Wallack 1990), joilla pyritään ehkäisemään terveydellisiä ja sosiaalisia ongelmia muuttamalla yksilöiden käyttäytymistä ja toimintakulttuureja julkisen viestinnän välityksellä. Tiedon välittämisen ehkäisy perustuu ajatukseen, että ongelmat johtuvat tiedon puutteesta ja tarjoamalla niiden ratkaisuisista riittävästi tietoa ihmiset korjaavat itse toimintaansa.

Haastattelemamme työntekijät analysoivat työssään havaitsemiaan sosiaalisia ongelmia ja huomasivat, millä tavalla niitä voi ehkäistä tai vähentää niihin liittyvää riskiä. Työntekijät välittivät tietoa näistä sosiaalisista riskeistä niille tahoille, joilla he kokivat olevan jonkinlaista valtaa kyseessä olevaan sosiaaliseen ilmiöön. Rakenteellista sosiaalityötä toteutetaan usein moniammatillisesti, joten työntekijät tarvitsevat sosiaalista pääomaa verkostojen ja luottamuksen saavuttamiseksi. Viestinnän kohderyhmään vaikutti viestinnän tarkoitus. Mikäli työntekijän julkisen viestinnän tarkoituksena oli esimerkiksi välittää nuoriin liittyviä huolenaiheita, viestinnän kohderyhmänä olivat nuorten vanhemmat ja nuorten parissa työskentelevät yhteistyökumppanit. Mikäli ehkäisevän viestinnän tarkoituksena oli valistaa ikääntyneitä kodin turvallisuuteen liittyvistä asioista, viestinnän kohderyhmänä olivat itse ikääntyneet. Seuraavassa sitaatissa työntekijä kuvailee välittäneensä julkisesti tietämystään siitä, millaista hyvinvointia tukevan ja ongelmia ehkäisevän laitoshoidon tulisi olla.

- - - miten voidaan ehkäistä se, että siellä ihmiset suurin piirtein hautoo itsemurhaa ja voivat huonosti, että minkälainen se tulisi olla. Lähdin sitten etsimään näitä hyvän merkkejä, elämän ja hyvän tunnusmerkkejä, joilla voi ehkäistä ongelmia. (H3)

Aineistossa ongelmien ehkäisyyn pyrkivä rakenteellinen sosiaalityö liittyi erityisesti nuoriin. Informantit halusivat tuoda nuorten elämään kuuluvia asioita aikuisten tietoisuuteen, jotta aikuiset tunnistavat nuorten elämään liittyviä riskitilanteita ja osaavat tarvittaessa puuttua ja auttaa. Tällaisessa julkisen huolen diskurssissa ilmaistaan huolta erityisesti lapsista ja nuorista (Harrikari 2008; Satka 2009, 28–30).

Nuoriin liittyvät julkisen viestinnän aiheet käsittelivät pääasiassa nuorison negatiiviseksi koettua käytöstä. Julkisuuden saaminen negatiivisista aiheista voi olla helpompaa kuin julkisuus positiivisiksi koetuista aiheista, sillä media on kiinnostunut lasten ja nuorten huolestuttavan käytöksen uutisoinnista (Harrikari 2008, 164–169). Ehkäisyn ja kontrolloinnin tavoitteet kietoutuivat aineistossa toisiinsa. Samalla kun sosiaalialan työntekijöiden tarkoituksena on auttaa nuoria ja ehkäistä ongelmia, voi varhaiseen puuttumiseen pyrkivä julkinen viestintä näyttäytyä hallinnoimisena, normalisointina tai kansalaisia yhteiskuntaan liittämään pyrkivänä (ks. Julkunen 2006; Juhila 2006; Satka 2011). Aineistossa muihin ikä- tai asiakasryhmiin ei kohdistunut vastaavanlaista viestintää, jonka tarkoituksena oli kontrolloida ennaltaehkäisyn nimissä.

Nuoria käsittelevä julkinen rakenteellinen sosiaalityö erosi muusta ehkäisevästä viestinnästä siten, että siinä viestintä oli kohdistettu nuorten sijasta aikuisille, joilla oletetaan olevan kontrollia nuoriin. Lapsiin ja nuoriin kohdistuvilla kontrollitaktiikoilla tavoitellaan muun muassa vanhempien kasvatusvastuun lisäämistä, välitöntä asioihin puuttumista sekä lasten ja nuorten itsekontrollin lisäämistä (Harrikari 2008, 195–205). Aineistossamme kontrollitaktiikoina käytettiin erityisesti aikuisten vastuun herättelemistä, jonka tarkoituksena on patistaa vanhempia kantamaan vastuunsa ja tehostamaan yhteistoimintaa nuoriin liittyvän kontrollin tehostamiseksi.

On tehty lehtikirjoituksia ajankohtaisista aiheista ajatuksena, että koko yhteisö kasvattaa. Semmosella periaatteella tavallaan yritetty saada ihmisten tietoisuuteen asioita, että missä lapset ja nuoret menee ja mitä ne tekee. Ja ehkä vähän herätetty sitä kautta vanhempia toimimaan ja muita viranomaisia toimimaan. (H13)

Vastuun osoittaminen liittyy ongelmien ehkäisyyn siten, että siinä työntekijät tulivat vastuuttaneeksi ongelmien ehkäisyyn ja ratkaisemisen jollekin taholle. Aineistomme työntekijät suuntasivat vastuuta ja viestintää aiheen mukaan, vanhemmille, päättäjille, toisille sosiaalialan organisaatioille ja työntekijöille. Työntekijät haastoivat yhteiskuntaa ottamaan vastuuta sille lain määrittämistä tehtävistä. He kytkivät sosiaalisia ilmiöitä taustalla vaikuttaviin rakenteellisen ja poliittisen tason kysymyksiin, jotta ne eivät näyttäytyisi vain yksilöiden ongelmina, jolloin niiden syyt ja vastuut ratkaisemisesta ovat yksilöillä. Julkisella viestinnällä voidaan kiinnittää huomiota sosiaalisten ilmiöiden konteksteihin ja taustoihin, jotka aiheuttavat ongelmia. Ilman yhteiskunnallisen kontekstin huomioimista on mahdotonta esittää kelvollisia ratkaisuehdotuksia. (Wallack 2010, 421–423.)

OIKEUDENMUKAISUUDEN JAKAMINEN

Se [asiakas] sanoi mulle - - - että nouse mejän puolesta puhumaan, puhu mejän puolesta! Silloin tajusin, että ei tää oo pelkästään mun juttu, eikä tässä ole kyse minusta tippaakaan. (H3)

Oikeudenmukaisuuden jakamisen tavoitteissa työntekijät ajavat julkisesti asiakkaiden sekä sosiaalialan asioita ja pyrkivät saamaan näille oikeutta. Näiden kahden asianajoryhmän tavoitteet sekoittuivat toisiinsa, sillä palvelujärjestelmän puolustaminen on usein samanaikaisesti sekä asiakkaiden että alan työntekijöiden etujen ajamista. Asianajo (advocacy) on todettu toimivaksi keinoksi edistää oikeudenmukaisuutta (mm. Juhila 2006, 179–183; McLaughlin 2009; van Wormer ym. 2012). Työntekijät toivat julkisuuteen työssään kohtaamiaan epäkohtia pyrkimyksensä niiden muuttaminen ja toimintatapojen kehittäminen. Näin he toimivat yhteiskunnan omanatuntona (Pohjola 2011). Puolustaminen ja etujen ajaminen kiinnittyi aineistossa usein organisaatiomuutostilanteisiin tai tilanteisiin, jolloin oli olemassa palveluiden, resurssien tai etuuksien vähentämisen uhka. Työntekijät puolustivat heikommassa osassa olevia ihmisryhmiä, ilmiantoivat epäoikeudenmukaista toimintaa (whistle blowing), edistivät demokratian periaatteita sekä etsivät yhteistyökumppaneita kehittämis- ja vaikuttamistoimintaan. Työntekijät analysoivat ja pyrkivät muuttamaan sosiaalisten ongelmien juurisyitä ennemmin kuin hoitamaan yksilöissä ilmeneviä epäoikeudenmukaisuuden seurauksia (mm. Gil 2000; Mullahy 2007).

Työntekijät keskustelivat julkisesti yhteiskunnallisista ongelmista ja niiden ratkaisemisen edellytyksistä. Keskustelu koski hyvinvointiyhteiskunnan rajoja ja rajoittuneisuutta sekä sosiaalialan palveluiden ja kansalaisten asemaa siinä. He toteuttivat kriittistä selontekovelvollisuutta (Juhila 2009) tunnistamalla ja tuomalla julki työlle asetettuja mahdottomia tehtäviä. Tämä edellytti usein työnantajaorganisaation sisäisten asioiden purkamista julkisuudessa, kuten seuraavista aineisto-otteista ilmenee:

- - - sitten oli tämmöisiä kantaottavia ja taistelevia kirjoituksia - - - tietenkin taas kerran resursseista kirjoittaminen ja sen puolesta yrittää vaikuttaa. (H3)

Sosiaalityöntekijät kirjoittivat lehtikirjoituksen suunnitellusta organisaatiouudistuksesta ja järjestivät keskustelutilaisuuden asiaa käsittelevän lautakunnan kanssa, sillä he kokivat ettei uudistuksen yhteydessä ei oltu kuultu asiakkaita tai työntekijöitä. Työntekijät olivat tyytymättömiä ehdotettuihin muutoksiin. Alueen asukkaita tai asiakkaita ei oltu informoitu tulevista muutoksista millään tavalla. (H7)

Haastateltavat toivat julki sosiaalialan organisaatioiden sisäisiä erityisehtoja ja tapahtumia, jotka vaikuttavat merkittävästi sosiaalityön laatuun sekä asiakkaiden saamiin sosiaalipalveluihin ja -etuuksiin (myös Saarinen ym. 2012).

Ongelmatilanteiden ja kriittisten kohtien julkisuuteen tuomisen tarkoituksena oli vaikuttaa poliittisiin päätöksentekijöihin tai muihin toimijoihin, joilla he kokivat olevan vaikutusvaltaa kyseessä olevan ongelman ratkaisuun, palveluihin ja resursseihin. Julkisuudella vaikuttaminen poliittisiin päätöksiin on tehokas keino, sillä päättäjät saavat parhaiten tietoa median välityksellä (Boswell 2012; Jussila 2012). Julkisuuden välityksellä pyritään vakuuttamaan päätöksentekijät siitä, ettei yksilön asioihin tai elämäntilanteeseen puuttuminen riitä, vaan ongelmiin ja niiden taustalla oleviin tekijöihin on puututtava poliittisesti (Raunio 2000, 63–64; Viirkorpi 1990, 17; Sipilä 1987b, 119–120). Christina Boswellin (2012) tutkimuksen mukaan runsas mediahuomio johtaa poliittisiin muutoksiin. Työntekijät pyrkivät myös edistämään demokratiaa tiedottamalla asiakkaille ja kaikille kuntalaisille sosiaalipalveluiden tilanteesta.

Palveluiden käyttäjät motivoivat työntekijöitä puhumaan heidän puolestaan ja tavoittelemaan yhteiskunnallisia muutoksia. Asiakkaat olivat haastateltaville resurssi, joiden kohtaamisten ja kokemusten pohjalta he usein muodostivat julkista viestintää, kuten seuraavassa sitaatissa.

Eräässä laitoksessa asiakkaat vetosivat minuun, että kuule, voisitko kirjoittaa sellaisen jutun jossa kerrotaan, mitä tää kuntoutus meille merkitsee ja mitä tää meille antaa. (H1)

Palveluiden käyttäjät tai muut kansalaiset olivat kuitenkin lähinnä työntekijöiden kannustajan ja innostajan rooleissa, eivätkä aktiivisia julkisen viestinnän toimijoita. Työntekijät eivät juuri pyrkineet luomaan palveluiden käyttäjille mahdollisuuksia osallisuuteen ja vaikuttamiseen. Vain muutama haastateltava oli toteuttanut julkista viestintää yhdessä asiakkaiden kanssa. Palveluiden käyttäjien autenttinen kokemustieto on ollut pitkään hyödyntämättä päätöksenteossa (Beresford 2010, 12–13), vaikka se parantaisi rakenteellisen sosiaalityön laatua ja lisäksi sen uskottavuutta sekä lujittaisi demokratiaa (Sipilä 1987a ja b).

Vaikka asiakkaat eivät saaneet autenttista ääntään kuuluvaksi, työntekijät sanoittivat julkisuuteen ilmiöitä, joita asiakkaat ja työntekijät kohtaavat. Näin työntekijät toimivat asiakkaiden puolestapuhujina, asiakkaiden kokemusten analysoijina ja tiedon välittäjinä. Sosiaalialan työntekijöiden julkisuuteen tuomat väärydet olivat useiden asiakkaiden elämässä toistuvia epäkohtia, joiden yleisyyden työntekijät näkevät jokapäiväisessä työssään mutta joiden laajuudesta yksittäisillä kansalaisilla on harvoin tietoa (ks. Gil 2000). Haastateltavat kuvailivat alan työntekijöillä olevan paljon tietoa, jonka julkituominen hyödyttää palveluiden käyttäjiä monella tavalla. Samalla kun työntekijät auttavat heikompiosaisia ja sorrettuja kertomaan kokemukseen epäoikeudenmukaisuudesta, he auttavat näitä ihmisiä siirtymään vaiennetun ja sorretun asemasta eteenpäin (van Wormer 2012, 17–18).

Asiakkaiden näkökulman julkituominen on toisen tiedon välittämistä, jossa pyrkimyksenä on antaa ääni heikommassa asemassa oleville ihmisille. Toinen tieto eroaa virallisesta tiedosta siinä, että se tarkastelee kohteitaan läheltä antaen tilaa kokemuksille ja pohdiskelulle sekä niihin perustuvalla totuudella haastaen ja täydentäen samalla virallista tietoa. (Hänninen ym. 2005, 4–5.) Useat haastateltavat kritisoivat alan virallisessa viestinnässä käytettävää byrokraattista kieltä, joka soveltuu huonosti viestintätilanteisiin ja hankaloittaa viestin ymmärtämistä. He pyrkivät välittämään julkisella viestinnällä tunteita ja tarinoita. Näin he toivat julkiseen keskusteluun julkisuudelta marginaalissa olevia näkökulmia. He myös tuottivat vastatietoa, jonka tarkoituksena on horjuttaa virallisen tiedon itseäänselvyyksiä, paljastaa sen ristiriitoja sekä raivata tilaa vaihtoehtoisille näkemyksille ja syrjään sysätyille katsantokannoille kyseenalaistamalla vakiintuneita näkemyksiä (mt., 5). Työntekijöiden tuottama julkinen viestintä kamppailee niitä julkisuuden kentällä

olevia näkemyksiä vastaan, jotka pitäytyvät byrokraattisessa tiedontuotannossa, joka on etäällä asiakkaasta ja selittää asioita organisaation näkökulmasta.

Työntekijät haastoivat virallisen tiedon neutraaliutta ilmaisemalla julkisesti olevansa jonkin asian tai ihmisjoukon puolella eivätkä neutraaleja tiedon välittäjiä tai objektiivisia tarkkailijoita. Seuraavassa sitaatissa haastateltava kuvailee, kuinka julkisen viestinnän keinoilla toteutettu rakenteellinen sosiaalityö eroaa neutraalista, organisaatioiden virallisesta viestinnästä.

Tällaista neutraalia viestintää meillä on ihan riittävästi. Mun mielestä sosiaalityöntekijät pitäis opettaa rohkeemmin asiakkaiden puolesta puhujiksi ja asiakkaiden ongelmien esille tuojiksi. Eikä vaan niinkun virkamiehenä tavallaan toistamaan jotain mitä pykälässä sanotaan. (H1)

He toivoivat enemmän tukea julkisiin kannanottoihin, sillä he pitivät erilaisten näkökulmien julkisuuteen tuomista tärkeänä. Kriittisen ajattelun ja olemassa olevan järjestyksen kyseenalaistamisen taidot ovat kulttuurista ja sosiaalista pääomaa, jota työntekijät voivat viestinnän avulla käyttää.

MAINEEN LUOMINEN

Kyllä kai me jotain asenteita muutetaan. Lapset asuu yhteisössään, kun heillä on lähipiiri, tehdään sitä niidenkin lasten kohdalle normaaliiksi ettei lasten tarvi salata että he ovat perhehoidossa. Sitä leimaantumista. (H10)

Kolmas aineistosta analysoimamme julkisella viestinnällä toteutettavan rakenteellisen sosiaalityön tavoite on maineen luominen, jossa työntekijät selittävät ja perustelevat sosiaalialaa sekä sen toimintaperiaatteita ympäröivälle yhteiskunnalle. Maineen luomisella pyritään usein liittämään palveluiden käyttäjiä yhteiskuntaan, vähentämään stigmatisoitumista ja luomaan kuvaa palvelujärjestelmästä (ks. Juhila 2006, 50–52). Sosiaalialan työntekijät pyrkivät vaikuttamaan sosiaalisten ilmiöiden ja palveluiden maineeseen. Maine (reputation) on yleinen käsitys jostakin (Karvonen 1999, 46–47). Käsite kattaa ihmisten, organisaatioiden ja palveluiden ulkoisen kuvan (image), mutta myös niiden tosiasiallisen toiminnan (action). Sen perusteella määrittelemme toisiamme ja tunnistamme toisemme jonkinlaisiksi. Sen avulla määritellään jonkin paikka, oikeutus ja ymmärrys.

Tässä tavoitteessa julkisella viestinnällä pyrittiin muuttamaan sosiaalisten ilmiöiden ja asiakkaiden sekä sosiaalipalveluiden tai sosiaalityön mainetta. Työntekijät pyrkivät lisäämään ymmärrystä ja muuttamaan suhtautumista niitä kohtaan (myös McLaughlin 2009).

Sosiaaliin ilmiöihin ja palveluihin liittyvää mainetta luodaan median välityksellä. Median kiireinen ja kaupallisten vaatimusten kanssa taiteileva toimintalogiikka johtaa toisinaan asioiden mustavalkoisina esittämiseen ja vastakkainasettelujen luomiseen, jotka eivät yleensä edistä ilmiöiden tai palvelujärjestelmän ymmärtämistä. Kielteinen julkisuus saattaa heikentää luottamusta sosiaalityötä ja sosiaalipalveluita kohtaan. Median esittämät kärjistetyt kuvaukset sosiaalialan ilmiöistä, kuten mielenterveysongelmista, päihteistä ja vammaisuudesta, saattavat lisätä pelkoa näistä ilmiöistä kärsiviä ihmisiä kohtaan ja johtaa jopa poliittisiin ratkaisuihin paikallisella ja valtakunnallisella tasolla. (Brawley 1997; Muuri 2008.) Julkisuudessa voidaan luoda ymmärrystä hyvinvointivaltion vähiten julkisuutta saaneille ja väärin ymmärretyille tehtäville (Tiitinen 2008, 106). Haastateltavat käyttivät julkisuutta alan periaatteiden ja tavoitteiden selittämiseksi yhteistyökumppaneille, kuten seuraavasta aineisto-otteesta ilmenee.

Meidän [sosiaali-] lautakunnan jäseniltä kuulin - - - että heille itselleen valkeni sen [lehti]jutun myötä paremmin, mitä se lastensuojelutyö itse asiassa on. (H12)

Haastateltavien mukaan heidän tehtävänä on oikaista toimialaansa liittyviä väärinkäsityksiä silloin, kun julkisuudessa annetaan väärää tietoa sosiaalitoimen ammattilaisista, palveluista tai asiakkaista (ks. myös Tower 2000, 2). Sosiaalialan työn, palveluiden ja professioiden julkisuus on niiden toiminnan asettamista näkyväksi muille sosiaalisen kentän toimijoille ja niistä erottautumista. Sosiaalisen kentän toimijat erottautuvat toisistaan omien tunnusomaisten piirteidensä ansiosta, eivätkä toimijat voi pysyä erottautumisen ulkopuolella. Mikäli he eivät itse määrittele omaa toimintaansa, määrittelemisen tekevät muut. Sosiaalialan toimijat ovat olemassa vain oman erityisyytensä ansiosta. Julkinen mainetyö on samalla sosiaalialan professioiden valtataistelua omasta asemastaan. (Bourdieu 1998, 46; 55–58.)

Haastateltavat kokivat sosiaalisten ilmiöiden ja sosiaalipalveluiden olevan usein väärin ymmärrettyjä ja julkisuudessa kaltoin kohdeltuja. Tämän he totesivat osittain johtuvan alan vähäisestä julkisuudesta. Sitaatissa sosiaalityöntekijä kuvaa omia julkisen viestinnän tavoitteitaan suhteessa siihen, kuinka alan viestintää tulisi muuttaa.

Oon huolissani ja mulla kaivelee, että sosiaalityöntekijät on niin hiljaisia. Jostakin luin, että sosiaalityöntekijöistä saisi erittäin hyvän mykkien kuoron. Ymmärrän että työ on raskasta, mutta silti meidän pitäisi kuitenkin puolustaa myös itteämme. (H9)

Seuraavassa sitaatissa sosiaalityöntekijä kuvailee julkisuudessa esillä olemisen edistävän alan ymmärrystä ja madaltavan kynnystä yhteydenottoon. Julkisuus oli hänelle tapa muuttaa työntekijöiden negatiivista imagoa.

- - - sitä mä halusin muuttaa sitä, että tämä niin sanottu sosiaaliantta-imago, kun mä en esimerkiksi meidän yksiköstä tunne ketään sosiaalianttaa (H5)

Vaikka media osaltaan luo negatiivista mainetta sosiaalisista ilmiöistä, sosiaalipalveluista ja palveluiden käyttäjistä, se tarjoaa myös mahdollisuuksia niiden muuttamiseksi (Wallack 1990). Mediassa voidaan pitää sosiaalisia ilmiöitä sekä niiden ratkaisukeinoja esillä. (Brawley 1997). Useilla työntekijöillä oli tutuksi tulleita luotto-toimittajia, joihin he olivat yhteydessä, kun syntyi tarve tehdä juttu sosiaalialaan liittyvästä teemasta. Yhteistyö toimittajien kanssa onkin merkittävässä asemassa sosiaalityön toimintaperiaatteiden selittämisessä (Sunnarborg 2007, 16).

Sosiaalisten ilmiöiden ja palveluiden maine vaikuttaa kansalaisten ymmärrykseen ja hyväksyntään näitä ilmiöitä ja palveluiden käyttäjiä kohtaan. Negatiivinen maine voi hankaloittaa sosiaalipalveluiden käyttäjien hyväksymistä osaksi yhteisöä ja ilmetä kansalaisaktivismina. ”Not In My Back Yard” (NIMBY) on kansalaisaktivismia, jossa pyritään estämään esimerkiksi sosiaalipalveluiden sijoittaminen asuinalueelle. Muutama haastateltava oli tuottanut julkista vastapuhetta tilanteissa, joissa paikalliset asukkaat vastustivat mielenterveys- ja päihdehoitoyksikön sijoittamista naapurustoonsa.

Otin virkamiehenä kantaa, kun alueen asukkaat vastusti laitoksen sijoittamista sinne. (H7)

NIMBY-ilmiössä sosiaalialan työntekijöiden tehtävänä on vastustamiseen johtaneiden sosiaalisten ilmiöiden stereotyyppien julkinen haastaminen ja moninaisen todellisuuden esille tuominen. Paikallisten asukkaiden vastustus edellyttää viranomaisilta pyrkimyksiä luoda yhtenäisyyttä muutosta vastustavien asukkaiden ja uusien tulokkaiden välille. Tarvitaan avointa tiedottamista, kykyä työskennellä epämuodollisesti ja tulla lähelle yhteisön jäseniä (Kostamo-Pääkkö 2001; Kuparinen 2005, 360–361).

Sosiaalialan työntekijät käyttivät julkista viestintää vähentääkseen palveluiden käyttäjien ja avun tarvisijoiden negatiivista leimautumista. He toteuttivat sitä tekemällä sosiaalipalveluita ja sosiaalisia ilmiötä tutuksi julkisuudessa.

Pyrin murtamaan valtavirran käsityksiä siitä, että vanheneminen on ihan kamalaa ja se on pelkkää kuolemaa ja horisevia, ymmärtämättömiä vanhuksia ja pahenevia palveluita. (H3)

Sosiaalipalveluiden ja sosiaalisten ilmiöiden maineella on merkitystä niille ihmisille, jotka kärsivät sosiaalisista ongelmista tai ovat jo palveluiden käyttäjiä, sillä palveluiden huono maine ja pelko stigmasta aiheuttavat häpeää. Palveluiden käyttämistä vältellään ja peitellään leimautumisen pelossa (mm. Eronen 2004; Corrigan ym. 2005). Nämä ovat sosiaalipalveluiden maineen yksilötasoon kohdistuvia vaikutuksia. Moksunen (1991, 194–195) kaipaava sosiaalialan työntekijöiltä aktiivista ja oma-aloitteista julkisuustyön tekemistä. Sosiaalipalveluiden maine muodostuu todellisen toiminnan perusteella, johon pelkkä julkisivun kiillottaminen ei auta. Mainetyötä tehdään laadukkaalla toiminnalla, ongelmien ja rajoitteiden avoimella tunnistamisella ja tuomalla esiin todellisuuden moninaisuutta.

Tulkitsimme julkisen maineen muodostamisen ja muuttamispyrkimyksen olevan osittain Kirsi Juhilan (2009) tarkoittamaa selontekoa, jolla tarkoitetaan sosiaalityön toimintalogiikan ja -periaatteiden selittämistä (Parrott 2010, 73; Juhila 2009). Selontekovelvollisuudessa on kyse valtasuhteesta, jossa toinen on velvollinen selontekoon toiselle osapuolelle. Koska kunnallinen sosiaaliala on osa verovaroin maksettua julkista palvelujärjestelmää, työntekijät päätyvät toisinaan tilanteisiin, joissa heidän ratkaisujaan ja toimiaan halutaan tarkastella. Selontekoa voidaan toteuttaa julkisesti viestinnän avulla, jolloin toimintaa selitetään ja oikeutetaan, luoden samalla mainetta koko toiminnalle.

POHDINTA

Edellä olemme tarkastelleet rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista julkista viestintää hyödyntäen. Tulkitsimme työntekijöiden toteuttavan rakenteellista sosiaalityötä, vaikka harva heistä on itse nimennyt työorientaatiota rakenteelliseksi. Se voi liittyä osaltaan rakenteellisen sosiaalityön käsitteellistämisen haasteisiin (ks. Mäntysaari 2004; Tonteri 2011; Kairala ym. 2012). Tarkastelumme on

osoittanut, että rakenteellisen työn aiheet ja perustelut kumpuavat kunnallisessa toimintaympäristössä tehtävästä asiakastyöstä, jolloin jatkumo rakenteellisen ja yksilökohtaisen asiakastyön välillä on saumatonta (ks. McLaughlin 2009; Pohjola 2011). Tällöin työ kohdistuu sosiaalisten ongelmien ja ilmiöiden juuriin tukien kokonaisvaltaista sosiaalityötä. Välittämällä paikallista tietoa sosiaalipalveluista ja sosiaalisista ilmiöistä voidaan vaikuttaa kansalaisten niitä koskevaan ymmärrykseen sekä poliittiseen päätöksentekoon.

Tutkimuksemme perusteella voimme sanoa, että julkisesti toteutettu rakenteellinen sosiaalityö on kunnallisessa sosiaalityössä mahdollista. Sitä edesauttaa, että työntekijä tunnistaa sen sosiaalisen kentän, jolle hän julkisuudessa astuu. Jokaisella kentällä ja julkisuuden aiheella on omat pelaajansa, intressinsä ja pelisääntönsä. Kentällä toimijan on hyvä tunnistaa, mikä on hänen asemansa ja panoksensa asiaan, jota hän pyrkii julkisuuden avulla muuttamaan. Tämä edellyttää herkkyyttä tunnistaa tilanteet, joissa julkisuudella voi saada hyötyä, ja ne riskit, joita hän ottaa kentällä pelatessaan. (Ks. Bourdieu 1995, 125–127; Bourdieu 1998.) Sosiaalityöntekijälle asetetut odotukset ja roolit vaikuttavat julkisen viestinnän käyttämiseen, ja toisinaan toimijan paikka tai asema voi estää tai vaikeuttaa rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista julkisesti. Kunnallisessa sosiaalialan työssä voi olla esimerkiksi resursseihin liittyviä jännitteitä, jolloin työntekijät eivät aina koe olevansa vapaita ilmaisemaan työnantajansa virallisesta linjasta poikkeavia ajatuksia. Päästäkseen julkisen viestinnän kentälle ja siellä toimiessaan työntekijät käyttävät monenlaista sosiaalista ja kulttuurista pääomaa, kuten sosiaalisia suhteita ja omaa asiantuntija-asemaansa. He saattavat tarvita näitä pääomia myös julkisuudesta mahdollisesti aiheutuvista seurauksista selviämiseen.

Artikkelimme on tehnyt näkyväksi, että julkista viestintää käytetään rakenteellisessa sosiaalityössä kolmeen päätavoitteeseen, jotka ovat osin päällekkäisiä: 1) ennaltaehkäisyyn ja vastuun osoittamiseen, 2) oikeudenmukaisuuden jakamiseen ja 3) maineen luomiseen.

Kuviossa 3 olemme tiivistäneet aineistosta analysoimamme julkisesti toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet ja niiden ominaispiirteet. Työntekijän rooli ja asemoituminen suhteessa asiakkaisiin ja yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään riippuvat siitä, mitä hän julkisesti toteutettavalla rakenteellisella sosiaalityöllä tavoittelee. Tavoitteet edellyttävät työntekijältä erilaista suhdetta ja asemoitumista. On hyvä huomata, että viestinnän kohderyhmä määräytyy rakenteellisen sosiaalityön tavoitteen mukaan, jolloin se voi vaihdella yhteiskunnallisen muutospyrkimyksen eri vaiheissa.

	1 Ennaltaehkäisy ja vastuun osoittaminen	2 Oikeudenmukaisuuden jakaminen	3 Maineen luominen
TYÖSKENTELYN PYRKIMYS	Sosiaalisten ongelmien ehkäisy ja kontrollointi. Eri tahojen toimintaan vastuuttaminen.	Oikeuden saaminen ja epäkohtien korjaaminen. Toimintatapojen ja politiikan muuttaminen.	Ymmärryksen lisääminen sekä maineen luominen ja muuttaminen. Leimaantumisen vähentäminen, sosiaalinen koheesio.
SISÄLTÖ	Tiedon välittäminen sosiaalisista ilmiöistä ja ongelmista.	Asiakkaiden ja sosiaalialan asioiden edistäminen ja epäkohtien julkisuuteen tuominen.	Tiedon välittäminen sosiaalipalveluista, sosiaalisista ilmiöistä ja palveluiden käyttäjistä.
VIESTINNÄN KOHDERYHMÄ	Ihmisyhmät, jotka ovat riskissä altistua ko. ongelmalle, tai henkilöt joilla on valtaa riskiryhmien käyttäytymiseen.	Ne toimijat, joilla on vaikutusvaltaa kyseessä olevan ongelman ratkaisuun ja resursseihin. Usein poliitikot ja päättäjät.	Alueen asukkaat, palveluiden nykyiset ja potentiaaliset asiakkaat, yhteistyökumppanit.
TYÖSKENTELYN LUONNE	Perinteinen, organisaatiokeskeinen	Organisaatio- ja palvelujärjestelmäkriittinen	Mainetta puolusteleva, korjaava ja yhteisöä rakentava
SUHDE ASIAKKAAISIIN	Huolta pitävä, mutta holhoava	Asioita ajava kumppani	Puolustava ja asioita selittävä kumppani
SUHDE YHTEIS- KUNTAAN JA PALVELUJÄRJES- TELMAÄN	Sosiaalista järjestystä ylläpitävä	Kriittinen ja rakenteita kehittävä	Sosiaalista järjestystä ylläpitävä ja asiakkaita yhteiskuntaan liittävä
SOSIAALITYÖN- TEKIJÄN ROOLI (KIRST-ASHMAN & HULL 2006, 21–26)	Kouluttaja (educator), herättelijä (initiator)	Arvioija (evaluator), asianajaja (advocate)	Neuvottelija (negotiator), sovittelija (facilitator), liittäjä (broker)

Kuvio 3. Julkisesti toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteiden ominaispiirteet.

Julkisen viestinnän keinoilla toteutettava rakenteellinen sosiaalityö toteutuu julkisen viestinnän ja sosiaalityön muodostamalla rajapinnalla. Ne luovat toiminnalle omanlaisensa kentän (mm. Bourdieu 1995; 1987). Sosiaalialan työntekijät kertoivat julkisen viestinnän kokemuksiaan kunnallisessa sosiaalialan kontekstissa. Tämä konteksti sekä profession kiinteä yhteys organisaatioihin ja yhteiskunnalliseen kontrolliin vaikuttavat rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen

(Rostila ym. 2011, 146). Haastateltavat tavoittelivat muutosta usein kunnallisessa toimintaympäristössään, harvoin valtakunnallisella tai kansainvälisellä tasolla, eivätkä muutospyrkimykset kohdistuneet koko sosiaalipalvelujärjestelmän tai sosiaalipoliittisen järjestelmän uudistamiseen. Sosiaalityössä toimintaa luonnehtivat usein muiden toimijoiden odotukset sekä lainsäädännön velvoitteet (Vaininen 2011, 125). Ennaltaehkäisyn ja kontrolloinnin sekä maineen tavoittelemisen ovat toimintaa, jota sosiaalialalla toteutetaan muutoinkin ja jota alan toimijoilta odotetaan. Ainoastaan oikeudenmukaisuuden jakamisen kentällä työntekijät käsittelivät aiheita, jotka kyseenalaistivat järjestelmän periaatteita ja toimintaa. Silloinkaan työntekijät eivät kyseenalaistaneet koko sosiaalipalvelujärjestelmää, vaan pieniä osia siitä. Kentällä tapahtuvat osittaiset vallankumoukset eivät kyseenalaista pelin perusteita, sillä kentän toimijat eivät halua romuttaa omaa asemaansa (Bourdieu 1987, 105–107).

Haastattelemamme työntekijät kertoivat onnistuneista muutoksista, joissa he olivat käyttäneet julkisuutta muutoksen toteuttamisessa. Muutos on harvemmin ainoastaan viestinnän ansiota, vaan edellyttää toimijalta sosiaalisia suhteita niihin, joiden kanssa muutoksen voi toteuttaa. Julkista viestintää voi käyttää keinona koota sosiaalista pääomaa, kuten etsiä muutokseen sellaisia yhteistyökumppaneita, joiden kanssa muutos toteutetaan tai pyrkiä saamaan viestinnän keinoilla luottamusta toiminnalle ja tukea muutokseen. Itse muutospyrkimysten toteuttamiseen sekä sosiaalisen pääoman kokoamiseen työntekijä tarvitsee vaikuttamiseen liittyviä taitoja ja kulttuurista pääomaa, kuten tietoa siitä toimintaympäristöstä, jossa muutos on tarkoitus toteuttaa. Useimmat muutokset edellyttävät resursseja toteutuakseen. Kulttuurinen ja sosiaalinen pääoma voivat realisoitua taloudelliseksi pääomaksi esimerkiksi siten, että julkisen viestinnän keinoilla ja ryhmän painostuksella saadaan päättäjät myöntämään rahoitusta alueella havaitun sosiaalisen ongelman parissa työskentelyyn.

Aineistossamme rakenteellinen sosiaalityö määrittynyt hyvinvointivaltion päämääristä käytäväksi tulkintakamppailuksi, neuvotteluksi ja selonteoksi, jossa osoitetaan vastuita ja tunnustellaan niiden rajoja (ks. Autto 2012; Juhila 2006, 2009; Julkunen 2006, 12, 251). Työntekijät rakentavat julkisuudessa omia asemiaan ja oikeuttavat niitä (ks. Autto 2012, 59) sekä edistävät yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta. Julkisen viestinnän ja rakenteellisen sosiaalityön muodostama kenttä voi toimia samanaikaisesti vallan lähteenä sekä hallinnan ja vastarinnan mahdollistajana (ks. mt., 219). Työntekijät osoittavat omaa auktoriteettiaan käsitteellistämällä julkisesti niitä ilmiöitä, joita he käytännön työssä

kohtaavat. Asiakkaiden elämäntilanteiden käsitteellistäminen on erittäin tärkeä, mutta vastuullinen tehtävä, jossa toivoisi asiakkaiden oman käden jäljen näkyvän nykyistä enemmän.

Tutkimuksemme työntekijät kuvailivat olevansa niitä harvoja, jotka käyttävät työyhteisössään julkista viestintää muutospyrkimyksissä. Vaikka rakenteellisen sosiaalityön toteuttaminen kunnallisella sosiaalialalla on mahdollista, yleistää se ei haastateltavien mukaan ole. Tämä johtunee monista tekijöistä, kuten suomalaisen sosiaalityön yksilö- ja organisaatiokeskeisyydestä, organisaation sisäisistä viestintähierarkioista, kulttuurisesta suhtautumisesta julkisuuteen sekä koulutuksesta, joka voisi nykyistä enemmän valmistaa opiskelijoita käyttämään julkisuutta työskentelyvälineenä (ks. Kairala ym. 2012). Kaikesta huolimatta useat haastateltavat kokivat välittävänsä julkisuudessa sellaista tietoa, jota kukaan muu ei välitä ja jolla on merkitystä ennen kaikkea niille ihmisille, joita varten sosiaalialalla työskennellään.

KIRJALLISUUS

- Andreasen, Alan R. (2006) *Social marketing in the 21st century*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Autto, Janne (2012) Päivähoitopolitiikka kamppailuna hyvinvointivaltiota. Kentät, subjektiasemat ja oikeutukset. *Acta Universitatis Lapponiensis* 231. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Beresford, Peter (2010) Re-Examining Relationships Between Experience, Knowledge, Ideas and Research. *Social Work & Society*, 8 (1), 6–21.
- Bourdieu, Pierre (1998) *Järjen käytännöllisyys*. Tampere: Vastapaino.
- Bourdieu, Pierre (1995) Refleksiiviseen sosiologiaan: tutkimus, käytäntö ja yhteiskunta / Pierre Bourdieu ja Loïc J. D. Wacquant; suomenkielisen laitoksen toimittaneet M'hammed Sabour ja Mikko A. Salo. Joensuu: Joensuu University Press.
- Bourdieu Pierre (1987) *Sosiologian kysymyksiä*. Tampere: Vastapaino.
- Bourdieu, Pierre (1986) The Forms of Capital. Teoksessa J. Richardson (toim.) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York: Greenwood, 241–258.
- Boswell, Christina (2012) How Information Scarcity Influences the Policy Agenda: Evidence from U.K. Immigration Policy. *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 25 (3), 367–389.
- Brawley, Edward Allan (1997) Teaching social work students to use advocacy skills through the mass media. *Journal of Social Work Education* 33 (3), 445–60.
- Corrigan, Patrick W. & Amy C. Watson & Peter Byrne & Kristin E. Davis (2005) Mental illness stigma: Problem of public health or social justice? *Social Work* 50 (4), 363–368.
- Eronen, Tuija (2004) Kiusatut, etsijät, tyytyväiset ja rikkaat – erilaista häpeästä selviytymistä lastensuojelun asiakkaiden omaelämäkertoissa. *Janus* 12 (4), 359–378.
- Gil, David (2000) Challenging injustice and oppression. Teoksessa Michael W. O'Melia & Karla K. Miley (toim.) *Pathways to power: Readings in contextual social work practice*. Boston: Allyn & Bacon, 35–44.
- Harrikari, Timo (2008) Riskillä merkityt. Lapset ja nuoret huolen ja puuttumisen politiikassa. Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 87. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2004) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) (2005) Toinen tieto: Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Janus 17 (4), 296–312.
- Julkunen, Raija (2006) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Jussila, Henrik (2012) Päätöksenteon tukena vai hyllyssä pölyttymässä? Sosiaalipoliittisen tutkimustiedon käyttö eduskuntatyössä. Helsinki: Kela.
- Jämsén, Arja (2012) Vaikuttava ja innostava sosiaalialan viestintä. Kuopio: Itä-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskus. http://www.isonetti.net/julkaisut/Viestintaraportti_AJ_120612.pdf. Luettu 22.4.2013.
- Kairala, Maarit & Lähteinen, Sanna & Tiitinen, Laura (2012) Rakenteellisen sosiaalityön osaaminen sosiaalityön koulutuksen käytäntöyhteydessä. Teoksessa Tuohino, Noora & Pohjola, Anneli & Suonio, Mari (toim.) Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä. SOSNET julkaisuja 5. Rovaniemi Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto, 36–55.
- Karvonen, Erkki (1999) Elämää mielikuvayhteiskunnassa. Imago ja maine menestystekijöinä myöhäismodernissa maailmassa. Helsinki: Gaudeamus.
- Kirst-Ashman, Karen K. & Hull, Jr. Grafton H. (2006) *Generalist Practice with Organizations and Communities*. Belmont: Thomson.
- Kivipelto, Minna (2004) Sosiaalityön ammattilaisten yhteiskunnalliset orientaatiot ja työn kehittämisen haasteet. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Janus 12 (4), 342–358.
- Kostamo-Pääkkö, Kaisa (2001) "Puheet avohuoltokeskeisiä, toimenpiteet laitokeskeisiä" – Analyysi paikallisesta palvelujärjestelmästä mielenterveyssektorilla. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Kotler, Philip & Roberto, Eduardo L. (1989) *Social marketing. Strategies for changing public behavior*. New York: Free Press.
- Kuparinen, Riitta (2005) "Ei meidän naapuriin" Tapaustutkimus asukasyhteisön suhtautumisesta kehitysvammaisten asuntolan rakentamiseen. Kehitysvammaliiton tutkimusyksikkö, Kotu 3. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Luoma-aho Vilma (2007) Sosiaalialan mainemittaus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-16044.pdf. Luettu 22.10.2013.
- McLaughlin, Anne Marie (2009) *Clinical Social Workers: Advocates for Social Justice*. *Advances in Social Work* 10 (1), 51–68.
- Moksunen, Sami (1991) Sosiaalitoimen julkisuustyö ja tiedottaminen. Tutkimuksia 8. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.
- Mullaly, Bob (2007) *The New Structural Social Work*. Oxford: Oxford University Press.
- Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. SoPhi 27. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Muuri, Anu (2008) Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. Tutkimuksia 178. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes.
- Mäkelä, Johanna (2000) Pierre Bourdieu – Erottutumisen teoreetikko. Teoksessa: Heiskala, Risto (toim.) Sosiologisen teorian nykysuuntauksia. Tampere: Gaudeamus, 243–269.
- Mänttari-van der Kuip, Maija (2013) Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka 78 (1), 5–19.
- Mäntysaari, Mikko (2004) Sosiaalityön identiteetin tulevaisuus. Teoksessa: Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä -artikkelikokoelma. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2004:15. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. 125–131.
- Naskinen, Satu (2010) Julkinen keskustelu uudesta lastensuojelulaista. Diskurssianalyysi Helsingin Sanomien uutisartikkeleista ja mielipidekirjoituksista vuosilta 2006, 2007 ja 2008. Julkaisematon pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/23058/URN:NBN:fi:juu-201003231343.pdf?sequence=1>. Luettu 29.5.2013.
- Parrott, Lester (2010) *Values and Ethics in Social Work Practice*. Exeter: LearningMatters.
- Pohjola, Anneli (2011) Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, 207–224.

- Raunio, Kyösti (2004) Olenainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Rostila, Ilmari & Mäntysaari, Mikko & Suominen, Tarja & Asikainen, Paula (2011) Sosiaalityön professionaalisuuden erot kuntaorganisaatioissa - Organisaatiokulttuurien ja organisaatioilmapiirin kirjo. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Janus 19 (2), 143–157.
- Ruuskanen, Petri (2001) Sosiaalinen pääoma – käsitteet, suuntauksset ja mekanismit. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Saarinen, Arttu & Blomberg, Helena & Kroll, Christian (2012) Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työssä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. Yhteiskuntapolitiikka 77 (4), 403–418.
- Satka, Mirja (2009) Varhainen puuttuminen, moraalinen käänne ja sosiaalisen asiantuntijat. Yhteiskuntapolitiikka 74 (1), 17–32.
- Satka, Mirja (2011) Varhainen puuttuminen lapsuuden ja nuoruuden riskien hallinnoimisena. Teoksessa Satka, Mirja & Alanen, Leena & Harrikari, Timo & Pekkarinen, Elina (toim.): Lapset, nuoret ja muuttuva hallinta. Jyväskylä: Vastapaino, 61–94.
- Sipilä, Anita (2011) Asiantuntijuuden ulottuvuudet – Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Sipilä, Jorma (1987a) Rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuuksista ja tutkimisesta. Teoksessa: Sosiaalityön asiantuntijatöryhmä. Seitsemän esseettä sosiaalityöstä. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 16. Helsinki: Sosiaalihuollitus, 2–11.
- Sipilä, Jorma (1987b) Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja osallistumisesta. Teoksessa Sosiaalityön asiantuntijatöryhmä. Seitsemän esseettä sosiaalityöstä. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 16. Helsinki: Sosiaalihuollitus, 101–126.
- Sunnarborg, Suvi (2007) "Valtava suo". Uutispäälliköiden ja toimittajien mielikuvia sosiaalialasta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Suopajarvi, Leena (2001) Vuotos- ja Ounasjoki-kamppailujen kentät ja merkitykset Lapissa. Acta Universitatis Lapponensis 37. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Swedner, Harald (1983) Socialt arbete. En tankeram. Lund: Liber.
- Syväjärvi, Antti & Kaurahalmel, Olli-Pekka (2010) Sosiaalinen media osana kuntien avoimuutta, demokratiaa ja kehittyneitä tiedon hallintaa. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 38 (4), 341–363.
- Tiitinen, Laura (2008) Sosiaalityön viestinnän valot ja varjot – Rakenteellisen hiljaisuuden vaikutuksia sosiaalitoimen viestintään. Pro gradu -tutkielma. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <http://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=c4e7d8e7-a42d-49a4-b8cc-a75e9369a465>. Luettu 29.5.2013.
- Tonteri, Tytti (2011) Yhteisöllistä työtötta yhteisöllisesti kehittämässä. Teoksessa Jouttimäki, Päivi & Kangas, Saija & Saurama, Erja (toim.) Uudistuva ja voimaannuttava aikuisosiaalityö. Visio vahvasta aikuisosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. Helsinki: SOCCA Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, 144–172.
- Tower, Kristine (2000) In our own image: Shaping attitudes about social work through television production. Journal of Social Work Education, Vol. 36 (3), 575–585.
- Tuomi & Sarajarvi (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vaininen, Satu (2011) Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammatillisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Acta Universitatis Tampereensis 1664. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Van Wormer, Katherine & Kaplan, Laura & Juby, Cindy (2012) Confronting Oppression, Restoring Justice: From Policy Analysis to Social Action. Virginia, Alexandria: Council on Social Work Education.
- Viirkorpi, Paavo (1990) Rakenteellisen sosiaalityön pakko ja mahdollisuudet. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 17. Helsinki: Sosiaalihuollitus.
- Wallack, Lawrence (1994) Media Advocacy: A Strategy for Empowering people and Communities. Journal of Public Health Policy, 15 (4), 420–436.