

Virtuaalinen vuorovaikutus verkkonuorisotyössä

Sari Ukkola
Pro gradu -tutkielma
Kevät 2012
Sosiaalityön koulutusohjelma
Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Virtuaalinen vuorovaikutus verkkonuurisotyössä

Tekijä: Sari Ukkola

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön koulutusohjelma

Työn laji: Pro gradu -työ_X_Sivulaudaturtyö__Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 95, liitteet 1

Vuosi: Kevät 2012

Tiivistelmä:

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta ja sen rakentumisesta nuoren ja työntekijän välille verkkonuurisotyössä. Verkkonuurisotyö tarkoitti tässä tutkimuksessa nuorisotyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijän tekemää sosiaalista nuorisotyötä verkossa Netari.fi- hankkeen ja Vespa-hankkeen tiimoilta. Aiheen tuoreus ja työmuodon mahdollistama uudenlainen asiakkaan kohtaamisen tapa oli tutkimuksen aiheen valinnan perustana. Tutkimuksen viitekehystenä käytettiin nuorisotyötä ja nuorisososiaalityötä sekä virtuaalista vuorovaikutusta. Tutkimus oli lähestymistavaltaan kokemusta ja tulkintaa painottava fenomenologis-hermeneuttisesti suuntautunut laadullinen tutkimus. Aineisto kerättiin puolistrukturoidusti teemahaastattelu-menetelmällä yhdeltä sosiaalityöntekijältä ja kuudelta nuorisotyöntekijältä syksyn 2011 aikana. Haastattelut toteutettiin sähköisesti messengerin Chat-keskustelualueella ja sähköpostia hyödyntäen. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla.

Tutkimustulosten perusteella verkkonuurisotyö koettiin tarpeelliseksi työmuodoksi ja täydentävän perinteistä nuorisotyötä. Työn tavoitteet eivät eroa reaali maailman nuorisotyön tavoitteista vaikka välineet ja työympäristö niiden saavuttamiseksi poikkeavatkin. Nuorten tavoittaminen ja reaali maailman palvelujen piiriin ohjaaminen ovat työn keskeisimpiä tavoitteita. Verkossa tehtävä nuorisotyö vaatii kuitenkin uudenlaista osaamista työntekijöiltä. Tietotekniset, kirjalliset ja ammatilliset taidot ovat verkkotyön keskeisimpiä osaamisvaateita. Nopea kirjoitustaito, verkon ilmiöiden ja nuorten maailman tuntemus, netiketin ja tietoturva-asioiden, erilaisten ohjelmien ja sovellusten hallinta sekä nettislangin tietämys ovat vaateita, joita verkkonuurisotyö edellyttää. Osaamisvaateisiin vastaaminen vaatii verkkotyötaitojen ylläpitoa ja kehittämistä. Tutkimustulosten perusteella verkkonuurisotyössä on paljon mahdollisuuksia mutta myös kehitettävää. Sosiaalialan apu ja tuki, moniammatillinen osaaminen ja yhteistyö, ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen sekä nuorten laajempi tavoittaminen ovat tulosten perusteella verkkonuurisotyön keskeisimpiä nuorisotyöllisiä mahdollisuuksia. Tekniikan tuomia mahdollisuuksia ovat ajasta ja paikasta riippumaton kohtaaminen, anonymiyden mahdollistama avoimuus, matala kynnys yhteydenottoon ja osallistumiseen sekä palveluihin ohjaaminen linkkien ja liitteiden avulla. Anonyymius, huolen huomaaminen ja siihen reagointi, henkilökohtaisen kontaktin puuttuminen sekä vuorovaikutuksen rajoituksiin ja tekniikkaan liittyvät haasteet ovat keskeisimpiä ongelma kohtia verkkonuurisotyössä.

Virtuaalinen vuorovaikutus on verkkonuurisotyön väline. Virtuaalisuus tuo vuorovaikutukseen tekstuaalisuuden, sosiaalisen vihjeettömyyden ja erilaisen läsnäolon ilmentymisen. Tutkimustulosten perusteella vuorovaikutus nuoren ja työntekijän välillä rakentuu läsnäolon, kontaktin saamisen ja luomisen sekä aloitteen tekemisen pohjalta. Työntekijöiden keinoja vuorovaikutuksen rakentamiseen verkossa ovat nuoren kuuntelu ja kuuleminen, kommunikointi, kyseleminen, kartoittaminen, ohjaaminen ja neuvominen sekä kiinnostuksen osoittaminen. Vuorovaikutuksen tavoitteena on tukea ja auttaa nuorta, ongelmanratkaisu sekä palvelujen piiriin ohjaaminen, toisin sanoen verkkonuurisotyön tavoitteisiin vastaaminen. Vuorovaikutuksen rakentumisessa oleellista on työntekijän ammattitaito sekä nuoren aktiivisuus. Verkko vuorovaikutus eroaa kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta ilmaisun, kielen ja vuorovaikutuksen keinojen perusteella. Verkkoon on luotu erilaisia tapoja korvaamaan eleitä, ilmeitä, äänenpainoja ja tunteita. Tulosten perusteella keinot ovat riittäviä ja lisäkeinoja vuorovaikutukseen ei tarvita. Pääosin tekstiin perustuva vuorovaikutus tuo mukanaan väärintulkittamisen ja -ymmärtämisen riskejä sekä empatian ja tunteiden välittymisen haasteita. Verkkovuorovaikutus tulee yleistymään yhteiskunnassa, se mahdollistaa varhaisen puuttumisen sekä nopean ja mutkattoman kanssakäymisen mutta sen haasteet ilmaisussa, tulkinnassa ja kasvottomuudessa voivat hankaloittaa avun tarjoamista ja saamista.

Avainsanat: virtuaalisuus, vuorovaikutus, nuorisotyö, sosiaalityö, tietoteknologia, Internet-tutkimus

Muita tietoja: Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi_X_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi_X_

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Tutkimuksen toteuttaminen	3
2.1 Tutkimuksen lähestymistapa ja tutkimustehtävä	3
2.2 Aineiston hankinta virtuaalisella areenalla	5
2.3 Tutkimusaineiston analysointi	9
2.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	15
3 Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaalialalla	20
3.1 Vuorovaikutus sosiaalisessa auttamistyössä	20
3.2 Tietoteknologia sosiaalialan työssä.....	24
3.3 Vuorovaikutus verkossa.....	30
4 Nuorisotyö sosiaalialan työnä.....	36
4.1 Nuorisotyön lähtökohdat.....	36
4.2 Verkkonuorisotyön lähtökohdat.....	40
4.3 Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät.....	45
5 Verkkonuorisotyö ja virtuaalinen vuorovaikutus	50
5.1 Verkko nuorisotyön ympäristönä.....	50
5.2 Virtuaalinen vuorovaikutus nuorisotyössä.....	64
6 Johtopäätökset	85
Lähteet	92
Liite.....	96

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Yhteenveto virtuaaliseen vuorovaikutukseen liittyvästä analyysistä.	13
Kuvio 2. Yhteenveto verkkonuorisotyöhön liittyvästä analyysistä.	14
Kuvio 3. Verkkonuorisotyön käsitejärjestelmä.	51
Kuvio 4. Verkkonuorisotyön tavoitteet sosiaalialan työntekijöiden mukaan.	52
Kuvio 5. Sosiaalialan työntekijöiden näkemykset verkkonuorisotyön osaamisvaateista.	55
Kuvio 6. Sosiaalialan työntekijöiden näkemykset verkkonuorisotyön mahdollisuuksista.	59
Kuvio 7. Sosiaalialan työntekijöiden kokemat haasteet verkkonuorisotyössä.	62
Kuvio 8. Virtuaalisen vuorovaikutuksen käsitejärjestelmä.	65
Kuvio 9. Sosiaalialan työntekijöiden näkemykset verkkovuorovaikutuksesta ja sen ilmenemisestä käytännössä.	66
Kuvio 10. Sosiaalialan työntekijöiden kokemukset tekstuaalisuudesta, sosiaalisesta vihjeettömyydestä ja sosiaalisesta läsnäolosta.	70
Kuvio 11. Sosiaalialan työntekijöiden näkemykset vuorovaikutuksen eroista ja yhtäläisyyksistä.	76
Kuvio 12. Sosiaalialan työntekijöiden kokemukset verkkovuorovaikutuksen mahdollisuuksista ja haasteista.	80
Kuvio 13. Tutkimuksen tausta-ajatus.	85

1 Johdanto

Tietotekniikan hyödyntäminen tulee lisääntymään yhteiskunnassa ja tietoverkkojen käytöstä on ennustettu tulevan luku- ja kirjoitustaidon tapainen perustaito. Sosiaalialalla tekniikkaa hyödynnetään vielä melko vähän vaikka asiointi verkkoympäristössä lisääntyy. Sosiaalialan on kyettävä vastaamaan muutoksiin, sillä verkossa annettaville sosiaalialan palveluille on kysyntää. Verkkopalvelu voi vaihtoehtoisena palvelumuotona tuoda sosiaalialan palvelujen piiriin asiakkaita, joita voi muuten olla vaikea tavoittaa. Nuoret ovat esimerkki asiakasryhmästä, jotka hyötyvät verkkoympäristössä olevasta palvelusta. (Strömberg-Jakka 2010, 131, 149, 152.) Verkkoperustainen nuorisotyö kiinnostaa nuoriso- ja sosiaalialalla toimivia yhä enemmän ja sosiaalialan työmuotona verkkopalvelu on tulevaisuuden suuntaus. Sitä ei kuitenkaan tulisi nähdä muita työmuotoja korvaavana vaan niitä täydentävänä muotona.

Sosiaaliala viittaa terminä erikoisalaan, joka on keskittynyt yksilön, yhteisön tai yhteiskunnan välisissä suhteissa esiintyviin ilmiöihin. Ammatillisena työnä sosiaalialan käsitetään olevan hoiva- ja huolenpityötä, sosiaalista ohjaus- ja kasvatustyötä sekä sosiaalityötä. (Hirvonen 2009, 44-45.) Viittaan tutkimuksessani sosiaalialan työllä nuorisotyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden tekemään työhön verkkonuorisotyössä. Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa on vahvistunut ammatillisten käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Sosiaalityön menetelmäkeskusteluissa ollaan puolestaan keskitytty vuorovaikutukseen ja kieleen auttamistyön välineinä. Käytäntö ja tutkimus kaipaavat kuitenkin yhdistymistä, jotta tutkimuksen tulokset siirtyvät käytäntöön ja käytännön tieto saataisiin tutkimuksen kohteeksi. (Kuronen 2004, 218.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa sosiaalialalle kokemukseen perustuvaa tietoa käytännön työmuodosta, verkkonuorisotyöstä, jota toteutetaan virtuaalisen vuorovaikutuksen keinoin.

Tutkimukseni aihe paikantuu verkkonuorisotyöhön ja näkökulmani on nuorisososiaalityöllinen. Tarkoitukseni on tarkastella sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta nuorten kanssa. Aihe on ajankohtainen, sillä nuoriso viettää paljon aikaa netissä ja osalle sosiaalinen elämä perustuu verkossa luotuihin ihmissuhteisiin. Vuorovaikutus virtuaalisessa ympäristössä on jokseenkin uusi mutta koko ajan yleistyvä vuorovaikutuksen muoto, minkä vuoksi sen tutkiminen on kiinnostavaa ja

hyödyllistä. Verkossa annettava palvelu kiinnostaa minua myös sen tavoitettavuuden, helppouden ja uudenlaisen asiakkaan kohtaamisen muotona.

Outi Cavén-Pöysän, Ella Sihvosen ja Sonja Kankaan (2007) Virtahepo-hankkeen (Virtual HotSpots Enabled by Personalisation) loppuraportissa, jossa tutkittiin virtuaalisen ja todellisen maailman yhdistelmiä, käy ilmi, että nuoret ovat digitaalisen median käyttöönotossa edelläkävijöitä. Uusimpien tutkimusten mukaan 99 prosenttia suomalaisista 16-24 -vuotiaista nuorista on käyttänyt Internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana ja 76 prosenttia käyttää Internetiä useita kertoja päivässä (Tilastokeskus 2010). Verkko onkin erityisesti sosiaalisena tilana vallannut räjähdysmäisesti tilaa nuorten arjessa. Nuorten kanssa tehtävässä ammattityössä on huomattu nuorten lisääntynyt tarve aikuisen läsnäoloon ja ammattilaisten kohtaamiseen vuorovaikutteisten palveluiden välityksellä. Virtahepohankkeessa todettiin, että 77 prosenttia nuorista koki virtuaaliselle nuorisotyölle olevan tarvetta. Nuoret ovat kokeneet nuorisotyössä erityisesti Internetin mahdollistaman nimettömänä käytävän keskustelun tarpeelliseksi. (Cavén-Pöysä ym. 2007.)

Sosiaalityön ja nuorisotyön siirtyminen verkkoon perustuu ajatukseen kohdata nuoret siellä, missä he viettävät aikaansa. Ammattilaisten siirtyminen verkkoon nuorten helpposti tavoitettaviksi on ennaltaehkäisevää työtä, jonka avulla mahdollistetaan varhainen puuttuminen ja nuoren osallistaminen sekä ehkäistään syrjäytymistä. Verkossa tavoitetaan myös ne nuoret, jotka eivät halua, uskalla tai osaa tulla ammattilaisten puheille reaali maailmassa.

Teoreettisia näkökulmia tutkimuksessani ovat virtuaalinen vuorovaikutus sekä nuorisotyö ja nuorisososiaalityö. Tarkastelen verkkonuorisotyötä uudenlaisena sosiaalialan ammattilaisten keinona kohdata nuoret siellä, missä he jo valmiiksi ovat, verkossa. Virtuaalinen areena ja siellä tapahtuva vuorovaikutus tuovat mukanaan uudenlaisen ulottuvuuden sosiaalialan työhön ja siksi virtuaalinen vuorovaikutus on keskeinen näkökulma työssäni. Verkkonuorisotyö pohjautuu sosiaalialan sähköistymiseen ja kuvaan tutkimuksessani myös sosiaalialaa ja tietoteknologiaa. Seuraavassa luvussa kerron tutkimukseni toteuttamisesta ja esitän tutkimustehtävän, jonka jälkeen jatkan tutkimuksen keskeisimpien käsitteiden ja teoreettisten näkökulmien avaamista. Lopuksi kerron tutkimukseni tuloksista ja pohdin johtopäätöksiä.

2 Tutkimuksen toteuttaminen

2.1 Tutkimuksen lähestymistapa ja tutkimustehtävä

Virtuaalista, aineetonta mutta todellista nuorisotyötä käsittelevä tutkimus on vasta alussa, mutta nuorisoa ja Internetiä on kirjallisuudessa lähestytty monenlaisista näkökulmista. Ensimmäiset virtuaalista nuorisotyötä tarkastelevat suomalaiset tutkimukset on julkaistu vasta viime vuosikymmenellä. Aineistoa verkkonuorisotyöstä on kerätty sekä nuorilta että nuorisotyöntekijöiltä muun muassa kvantitatiivisen kyselyn, nuorisotyöntekijöiden ryhmähaastattelun ja nuorisotyöntekijöiden itse kirjaamien havaintojen avulla (kuukausiraportit ja päiväkirjat virtuaalisessa nuorisotilassa). (Merikivi 2008; Cavén-Pöysä ym. 2007.)

Verkkonuorisotyöhön ja virtuaaliseen vuorovaikutukseen liittyviä graduja on viime vuosien aikana tehty muutamia. Salla Alilan ja Nina Koskenkankaan Lapin yliopistoon sosiaalityön koulutusohjelmaan tekemä gradu: verkkososiaalityö nuorisosiaalityön toimintamuotona on valmistunut syksyllä 2011. Anna Kaivosoja on tehnyt gradun keväällä 2010 Oulun yliopiston kasvatustieteen laitokselle aiheesta nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen verkkoyhteisöissä, Netari-ohjaajien käsitykset verkkonuorisotyön haasteista ja mahdollisuuksista. Vuokko Ohtonen on tehnyt syksyllä 2011 gradun: e-asiantuntijuus sosiaalipalveluiden verkkoneuvonnassa, jossa hän käsittelee myös virtuaalista vuorovaikutusta.

Tutkimukseni aikana olen tehnyt yhteistyötä Netari.fi- hankkeen kanssa, joka tekee virtuaalista, moniammatillista nuorisotyötä netissä sekä Vespa-hankkeen (verkkososiaalipalvelu lapsille ja nuorille) kanssa. Tutkimukseni tarkoituksena on keskittyä tarkastelemaan sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia verkkonuorisotyöstä. Lähinnä haluan tietoa siitä, miten verkkonuorisotyöntekijät kokevat vuorovaikutuksen verkossa ja miten se rakentuu nuoren ja työntekijän välille. Sosiaalialan työntekijöillä viitataan sekä nuorisotyöntekijöihin että sosiaalityöntekijään.

Tutkimustehtävä: Sosiaalialan työntekijöiden kokemukset virtuaalisesta vuorovaikutuksesta ja sen rakentumisesta työntekijän ja nuoren välille verkkonuorisotyössä.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, sillä tarkoituksena on muodostaa kokemukseen perustuvaa tietoa ja tutkimustyyppi sopii luonteeltaan aiheen tutkimiseen. Kari Kiviniemen (2010, 74, 76) sekä Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2009, 22) mukaan laadullinen tutkimus on empiiristä eli kokemusperäistä ja siinä korostuu kentältä saatu aineiston merkitys, jonka on tarkoitus jäsentää teoreettista tarkastelua. Tutkimuksen raportoinnissa esitetään analyysin tukena lainauksia alkuperäisistä haastatteluista. Laadullinen tutkimus on prosessi, jonka aikana tutkittava ilmiö käsitteellistyy. Laadullisen tutkimuksen tekijää kiinnostaa usein yksilöllinen merkityksenanto, jota tutkittavat eri ilmiöille antavat. Siten siinä on hermeneuttisia ja tulkinnallisuutta korostavia piirteitä. Tutkimukseni lähestymistapa on fenomenologis-hermeneuttinen, sillä haluan tarkastella kokemukseen perustuvaa tietoa ja käyttää tulkintaa apuna tulosten tarkastelussa.

Timo Laineen (2010, 28) mukaan metodin eli tutkimusotteen valinta vaikuttaa koko tutkimuksen kulkuun, sillä sen eri vaiheissa esiin tulevien ongelmien eteen joutuessa tarvitaan perusteiden pohtimista. Perusteita ovat filosofiset ongelmat, kuten ihmiskäsitys, eli millainen ihminen on tutkimuskohteena sekä tiedonkäsitys, eli miten tuollaisesta kohteesta voidaan saada tietoa ja millaista se on luonteeltaan. Tutkimuksen kannalta fenomenologisessa sekä hermeneuttisessa ihmiskäsityksessä kokemuksellisuuden, yhteisöllisyyden ja merkityksen käsitteet ovat oleellisia. Tiedonkäsityksessä korostuvat ymmärtäminen ja tulkinta. Tuomen ja Sarajärven (mt., 34-35) mukaan fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusperinteen kohteena on inhimillinen kokemus ja elämämaailma sekä sitä ohjaa induktiivinen (yksityisestä yleiseen) päättely.

Fenomenologiassa tutkitaan kokemuksia, siis ihmisen suhdetta omaan elämäntodellisuuteensa. Kokemuksellisuus liittyy kiinteästi intentionaalisuuteen, joka tarkoittaa, että kaikki merkitsevät meille jotakin. Intentionaalinen suhde maailmaan tarkoittaa sitä, että todellisuus näyttäytyy havaitsijan pyrkimysten, kiinnostusten ja uskomusten valossa. Toisin sanoen kokemus muotoutuu merkitysten mukaan ja maailma näyttäytyy meille merkityksinä. Fenomenologisen tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään jonkin tutkittavan alueen ihmisten sen hetkistä merkitysmaailmaa. Haastattelu on laajalainen keino lähestyä ihmisen kokemuksia. Kysymykset kannattaa esittää sellaiseen muotoon, että vastaukset ovat kuvailevia ja kertovia. (Laine 2010, 29-31, 37-38.)

Hermeneutiikka liitetään ymmärtämiseen ja tulkintaan, jolloin se tulee fenomenologiseen tutkimukseen mukaan tulkinnan tarpeen myötä. Hermeneuttinen tutkimus kohdis-

tuu ihmisten välisen kommunikaation ja ilmausten tarkasteluun. Merkitykset tulevat ilmauksista ja niitä voidaan lähestyä vain ymmärtämällä ja tulkitsemalla. Tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä tekemään jo tunnettu tiedetyksi, nostaa koettu tietoiseksi ajatukseksi etsimällä ja ymmärtämällä ihmisten asioille antamia merkityksiä. Toisten ihmisten merkitysten ymmärtäminen ja kokemusten tulkinta pyritään saavuttamaan mahdollisimman autenttisina. Tämä on haasteellista, sillä tutkijan asioille antamat merkitykset ja tapa nähdä maailma ovat väistämättä tulkintaan vaikuttavia tekijöitä. Tutkijan tulisi sen vuoksi kyseenalaistaa spontaanit ymmärryksensä ja suhtautua refleksiivisesti ja kriittisesti omiin tulkintoihin. Ymmärtämisen perustana on se, miten kohde ymmärretään ennestään eli esiyymmärrys. (Laine 2010, 31-35; Tuomi & Sarajärvi 2009, 35.)

Tutkija ja aineisto ovat keskenään vuoropuhelussa, dialogi kulkee kehämäisesti aineiston ja oman tulkinnan välillä. Puhutaan niin sanotusta hermeneuttisesta kehästä, jolla tarkoitetaan tutkimuksellista dialogia tutkimusaineiston kanssa. Dialogin tarkoituksena on tutkijan ymmärryksen syventyminen ja korjautuminen, jonka tuloksena syntyy tieto. Tutkija luo välittömiä tulkintoja jo aineiston hankkimisen vaiheessa esimerkiksi kuunnelleessaan ja katsellessaan haastateltavaa. Sen vuoksi tarvitaan etäisyyttä omaan tulkintaan kriittisellä ja refleksiivisellä asenteella. Tämän jälkeen palataan aineistoon ja yritetään nähdä uudella tavalla mitä haastateltava on tarkoittanut ilmaisuillaan. Näin tehdessään tutkija luo uuden tulkinnan toisen ilmaisujen merkityksistä. Tutkija jatkaa aineistoon palaamista ja tulkintojen tekemistä hermeneuttisen kehän mukaisesti tavoitteenaan löytää todennäköisin ja uskottavin tulkinta siitä, mitä tutkittava on tarkoittanut. (Laine 2010, 36-37.) Analyysissä ja tulosten tarkastelussa käytin hermeneuttista kehää tulkintojen tekemisen apuna eli kävin tiivistä vuoropuhelua aineiston ja oman tulkintani välillä.

2.2 Aineiston hankinta virtuaalisella areenalla

Yleisin tapa kerätä laadullista aineistoa on haastattelu. Haastattelun tavoitteena on informaation kerääminen ja se on ennalta suunniteltua ja päämäärähakuista toimintaa. Haastattelu on keskustelua, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja on hänen johdattelemaansa. Haastattelun avulla saadaan parhaiten tietoa vähän kartoitetusta, tuntemattomasta alueesta tai arasta ja vaikeasta aiheesta subjektiivisesta näkökulmasta. Haastatteli-

jan tehtävänä on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, kokemuksista, tunteista ja käsityksistä. Haastattelijalla on myös hyödyllinen mahdollisuus selvittää vastauksia ja syventää saatavia tietoja haastattelun aikana. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34-35, 41; Eskola & Suoranta 1999, 86.)

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa edetään Sirkka Hirsjärven ja Helena Hurmeen (mt., 48) mukaan tiettyjen etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten avulla, kuitenkin vapaamuotoisesti. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, koska haastattelun aihepiirit eli teemat ovat kaikille samat. Teemahaastattelun avulla pyritään löytämään vastauksia tutkimustehtävän mukaisesti eli etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen. Kaikki teema-alueet käydään läpi jokaisen haastateltavan kanssa mutta niiden järjestys ja laajuus voivat vaihdella. Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista sekä heidän asioille antamia merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75; Eskola & Suoranta 1999, 87.) Tässä tutkimuksessa aineiston kerääminen tapahtui puolistrukturoitua teemahaastattelumenetelmää hyödyntäen, sillä haastattelukysymykset olivat kaikille samat, joskin ne sisältyivät tiettyjen teemojen alle. Tarjosin haastateltaville myös mahdollisuuden vastata vapaamuotoisesti sekä kysymysten ja aiheen vierestä.

Liisa Tiittulan, Anna Rastan ja Johanna Ruusuvooren (2005, 264-266) sekä Andrea Fontanan ja Anastasia Prokoksen (2007, 107) mukaan teknologian kehittymisen myötä haastattelumuotoina ovat yleistyneet haastattelut, joita tehdään tietokoneen välityksellä. Virtuaalisia haastatteluja voi tehdä Internetissä tai sähköpostitse ja viestintä voi olla joko yhtäaikaista (chat) tai eriaikaista (sähköposti). Haastattelu virtuaalisesti vaatii huomion kiinnittämistä kysymysten muotoiluun sekä sanamuotojen valintaan, sillä välittömään merkitysten tarkentamiseen ei ole mahdollisuutta. Sähköpostia voi käyttää sekä strukturoituun että strukturoimattomaan haastatteluun. On väitetty, että virtuaaliset haastattelut olisivat vähemmän syvällisiä kuin kasvokkaiset haastattelut, mutta toisaalta niiden on sanottu olevan tarkemmin muotoiltuja ja tarjoavan myös haastattelijalle mahdollisuuden miettiä jatkokysymyksiä harkitummin (Fontana & Prokos 2007, 108).

Virtuaalisen haastattelun keskeisiä piirteitä ovat osapuolten välinen fyysinen etäisyys sekä viestinnän tekstipohjaisuus. Etuna virtuaalisessa haastattelussa on paikasta riippumaton osallistuminen, mikä säästää sekä aikaa että kustannuksia. Haastateltavat ja haastattelija voivat itse päättää missä haluavat osallistua, mikä voi olla haastattelun kannalta

suotuisaa. Eriaikainen eli asynkroninen viestintä mahdollistaa kirjoittamisen vapaasti valitsemana ajankohtana. Välimatkan ja kasvottomuuden vuoksi haastateltavien voi olla myös helpompi kertoa arkaluonteisia asioita sekä esittää kritiikkiä ja poikkeavia mielipiteitä. Toisaalta kasvottomuus tuo epätietoisuutta siitä, kuka haastateltava on, onko hän todellisuudessa se, kuka hän väittää olevansa. Virtuaalihaastattelussa myös sukupuolten ja -polvien sekä muiden näkyvien erojen vaikutukset jäävät taka-alalle. Ilmeiden ja eleiden puuttuminen kanssakäymisestä vaikeuttaa toisen tulkintaa, esimerkiksi ahdistuksen ja jännityksen merkkien huomaamista haastateltavista. Kielellisen käyttäytymisen perusteella toisesta ihmisestä tehdään tulkintoja, virtuaalisessa haastattelussa nämä tulkinat perustuvat ainoastaan tekstiin eli sanavalintoihin, rakenteeseen ja ilmausten muotoiluun. Toisaalta kieli on harkitumpaa, selkeämpää ja suorempaa kuin suullisessa haastattelussa. Virtuaalihaastattelussa kuuntelemista ei voi osoittaa olemalla hiljaa, sillä se tulkitaan etäisyytenä, sen sijaan kuuntelemista voidaan osoittaa nopeana reagoitina toisen sanomiseen ja jatkokysymyksillä. (Tiittula ym. 2005, 266-269; Fontana & Prokos 2007, 107.)

Tässä tutkimuksessa aineiston kerääminen eli haastattelu toteutettiin sähköpostia ja Chat-keskustelualuetta hyödyntäen. Valitsin tietoverkon haastattelun välineeksi haastateltavien ja tutkijan pitkän välimatkan sekä sen aiheeseen sopivuuden vuoksi. Lisäksi aineisto eli haastattelusta kertyvä materiaali tallentuu ja on helposti litteroitavissa, kun se on kirjallisessa muodossa. Haastattelu tietokonetta apuna käyttäen tuo mukanaan uusia haasteita haastattelutilanteeseen ja siksi kiinnitin erityistä huomiota haastattelun suunnitteluun ja kysymysten laatimiseen.

Haastattelussani pyrin saamaan tietoa sosiaalialan työntekijöiden kokemuksista verkko-nuorisotyöstä, vuorovaikutuksesta ja siitä, miten se rakentuu nuoren ja työntekijän välille. Tutkimukseni aikana olin yhteistyössä Netari.fi- hankkeen kanssa ja sain sitä kautta haastateltavaksi Vespa-hankkeessa toimivan sosiaalityöntekijän ja eri puolella Suomea verkossa toimivia nuorisotyön ammattilaisia (6). Haastattelemani nuorisotyöntekijät toimivat verkossa monimuotoisilla koulutuksilla, työhistorialla ja kokemuksella. Suurimmalla osalla haastateltavista on yhteisöpedagogin (AMK) tutkinto. Sosiaalityöntekijä on koulutukseltaan yhteiskuntatieteiden maisteri ja toimii erilaisissa nuorten suosimissa verkkoympäristöissä, kuten demi.fi, IRC-Galleria, Habbo Hotel ja Pulmakulman Chat nimikkeellä kehittävä sosiaalityöntekijä. Verkkonuorisotyössä kaikki haastateltavat oli-

vat olleet mukana alle viisi vuotta mutta tehneet nuorisotyötä useita vuosia. Sosiaalityöntekijä on ollut mukana verkkotyössä vuoden 2011 alusta. Haastateltavista viisi oli naista ja kaksi miestä.

Suoritin haastattelut puolistrukturoituna teemahaastatteluna sähköisesti. Tarkoitukseni oli suorittaa kaikki haastattelut Chat-alueella, joten tein koehaastattelun minimoidakseni mahdollisia teknisiä ja käytännöllisiä ongelmia. Koehaastattelu onnistui hyvin mutta huomasin haastattelemisen vievän enemmän aikaa kuin kasvokkaisessa tilanteessa, sillä se tapahtuu kirjoittamalla kommunikoiden. Kommunikointi on myös nopeaa ja vaatii intensiivistä läsnäoloa. Lisäksi se, että on itse valmistautunut ja harjoitellut Chat-alueen käyttöä ei takaa sitä, että haastateltavat ovat käyttäneet valmistautumiseen samalla lailla aikaansa. Valmistauduin haastatteluun teemoittelemalla haastattelukysymykset eli loin teemahaastattelurungon (liite) tutkimustehtävän ja teoreettisen viitekehyksen kautta. Teemahaastattelurunkoon kokosin itselleni haastattelun tueksi kysymyksiä. Tutkikysymykset auttoivat pysymään järjestyksessä haastattelun aikana, sillä haastattelu etenee nopeasti verkkoympäristössä. Lähetin tekemäni teemahaastattelurungon kysymyksineen etukäteen haastateltaville sähköpostilla.

Varsinainen haastattelu käytiin osan kanssa messengerin Chat-keskustelualueella ja osan kanssa sähköpostin välityksellä. Alkuperäisenä ajatuksena oli toteuttaa kaikki haastattelut Chat-alueella mutta teknisistä syistä Chat-haastattelu ei onnistunut kaikkien haastateltavien kanssa. Sen vuoksi suurin osa haastateltavista vastasi teemahaastattelurungon mukaisiin kysymyksiin sähköpostitse. Sähköpostin välityksellä tapahtuneissa haastatteluissa esitin haastateltaville tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä ja tarjosin mahdollisuuden vastata vapaamuotoisessa järjestyksessä sekä kysymyksen tai aiheen vierestä. Kun haastateltava oli vastannut haastattelukysymyksiin ja lähettänyt vastauksensa minulle sähköpostin liitetiedostona, tallensin siitä kertyneen materiaalin tekstinkäsittelyohjelmalle (Word) koneelle ja poistin viestin sähköpostista. Tämän jälkeen poistin tallennetuista haastatteluista tunnistetiedot mutta merkitsin eri kirjainkoodeilla haastateltavien vastaukset, jotta saman haastateltavan vastaukset ovat tarvittaessa löydettävissä vielä myöhemmissäkin vaiheissa. Lisäksi siistin aineistoa poistaen siitä nimimerkit, turhat toistot ja välimerkit.

2.3 Tutkimusaineiston analysointi

Aineiston analyysin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen luomalla selkeää ja yhtenäistä informaatiota hajanaisesta aineistosta. Analyysia tehdään koko tutkimusprosessin ajan, sen jokaisessa vaiheessa. Tutkimuksessani käytin induktiivisen (yksittäisestä yleiseen) tieteellisen päättelyn logiikan ohella abduktiivisen päättelyn logiikkaa. Sen mukaan teorianmuodostus mahdollistuu, mikäli havaintojen tekoon liittyy jokin johtajatus (teoria). Abduktiivisessa päättelyssä vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit, jolloin induktiiviseen päättelyyn tuodaan teoriaa ohjaamaan lopputulosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 97, 100, 108.)

Laadullinen tutkimus on jaoteltu kolmeen erilaiseen analyysimuotoon (aineistolähtöinen, teoriaohjaava ja teorialähtöinen) sen mukaan, missä määrin aikaisempi tieto on ohjaamassa aineiston hankinnassa, analyysissä ja raportoinnissa. Käytin tutkimuksessani teoriaohjaavaa analyysiä. Teoriaohjaavassa analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, jolloin teoria toimii apuna analyysin etenemisessä mutta tutkimuksen tarkoituksena ei ole testata mitään yksittäistä teoriaa. Aikaisempi tieto sen sijaan ohjaa ja on tunnistettavissa analyysistä mutta käsitys tutkittavasta ilmiöstä muodostetaan aineiston pohjalta. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta ja analyysi etenee aineiston ehdoilla, jolloin aineiston analyysivaiheessa edetään aluksi aineistolähtöisesti. Analyysin loppuvaiheessa teoriaa ja aikaisempaa tietoa tuodaan analyysiä ohjaavaksi ajatukseksi. (Mt., 95-98, 117; Eskola 2010, 182.)

Analyysimenetelmänä käytin sisällönanalyysia, jonka avulla pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Aineisto pyritään järjestämään tiiviiseen ja selkeään muotoon siten, että sen informaatioarvo ei katoa. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, missä tarkastellaan inhimillisiä merkityksiä. Konkreettisesti tämä tapahtuu tekstin sisällön kuvailemisella sanallisesti, mikä edellyttää tekstin merkityksien etsimistä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä edetään aineiston ehdoilla mutta loppuvaiheessa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. Teoreettiset käsitteet tuodaan valmiina, teoreettisen viitekehyksen ja aiemman tiedon kautta, niitä ei luoda aineistosta käsin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104, 106, 108, 117; Kyngäs & Vanhanen 1999, 4.)

Tuomen ja Sarajärven (2009, 108) mukaan aineiston analyysi on jaettu kolmeen vaiheeseen: aineiston pelkistämiseksi (redusointi), aineiston ryhmittelyksi (klusterointi) ja teoreettisten käsitteiden luomiseksi (abstrahointi). Pelkistämällä tarkoitetaan aineiston karsimista tutkimukselle epäoleellisista seikoista. Litterointi on tapa pelkistää aineisto eli siinä tiivistetään ja pilkotaan aineisto osiin tutkimustehtävä silmällä pitäen. Ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, jotka sitten luokitellaan kategorioihin. Sisällönanalyysi perustuu siten tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti teoreettista näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Mt., 108-112; Kyngäs & Vanhanen 1999, 5.) Käytin analyysissä apuna myös teemoittelua, sillä aineistonkeruun menetelmänäni oli teemahaastattelu. Teemoittelu toimii ryhmittelyn tukena ja kategorioiden luomisen perustana.

Aloitin aineiston analyysin tutustumalla aineistoon ja pelkistämällä sitä. Luin aineistoaani huolella useampaan kertaan. Koska haastattelut tapahtuivat sähköpostin ja Chat-keskustelun avulla on haastatteluista kertynyt materiaali jo itsessään tiivistä, jolloin epäolennaisuuksia on vähemmän kuin puheella tuotetuissa haastatteluissa. Myös informaatio on tekstillä tuotetussa aineistossa ilmaistu tiivistetympin. Sen vuoksi aineiston pelkistäminen tässä tutkimuksessa tarkoitti tekstiaineiston siistimistä ja selkeiden epäolennaisuuksien poistamista. Siirsin ja tallensin pelkistetyn aineiston erilliselle Word-tiedostolle. Litteroitua materiaalia kertyi yhteensä 38 sivua. Sisällönanalyysissä tulee Tuomen ja Sarajärven (mt., 110) mukaan määrittää aluksi analyysiyksikkö. Valitsin analyysiyksiköksi yhden tai useamman sanan muodostaman ajatuskokonaisuuden, jotka vastaavat tutkimustehtävääni. Lukiessani litteroitua tekstiaineistoa esitin sille tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä ja alleviivasin aineistosta eri värein analyysiyksikköön liittyviä olennaisia ilmauksia, lauseita ja ajatuskokonaisuuksia. Tutkimustehtävän kannalta epäolennaiset kohdat jätin tässä vaiheessa huomiotta ja näin aineisto pelkistyi edelleen.

Jari Eskolan ja Juha Suorannan (1999, 176, 179) mukaan teemoittelu on aineiston analyysitapa, jonka avulla voidaan poimia aineistosta sen sisältämät keskeiset aiheet tutkimusongelmaan nähden. Se on suositeltava aineiston analyysitapa käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa ja sen avulla tekstiaineistosta saadaan kokoelma erilaisia tuloksia esitettyihin kysymyksiin. Teemoittelu on yksinkertaisempaa, kun aineistonkeruumetodina on teemahaastattelu, joka antaa valmiit teemat aineiston järjestämiselle. Järjestin

litteroidun aineiston teemoittain siten, että jokaisen haastateltavan ilmaukset löytyvät saman teeman alta. Tässä vaiheessa luin aineistoani vielä kertaalleen läpi, jotta sain selkeän kuvan eri teemojen mukaisista ilmauksista. Niillä haastateltavilla, jotka olivat vastanneet kysymyksiin sähköpostitse, olivat ilmaukset jo teemojen mukaisessa järjestyksessä. Haastateltavien ilmauksissa oli kuitenkin huomattavissa eri teemojen alla yhtäläisyyksiä, jolloin teemoittain järjestäminen täytyi tehdä huolella, koko aineisto silmällä pitäen. Huomasin järjestäessäni aineistoa teemoittain, kuinka teemat kaipaivat tiivistämistä ja yhdistämistä, sillä niiden aihepiireissä oli toistoa, jolloin eri teemojen alle oli muodostunut samankaltaisia kysymyksiä ja vastauksia. Sen vuoksi en hyödyntänyt alkuperäisiä teemoja aineiston ryhmittelyssä sellaisenaan mutta käytin niitä tukena kategorioiden luomisessa.

Alkuperäiset teemat:

1. Nuorten parissa tehtävä työ
2. Virtuaalisuus/ verkko nuorisotyön ympäristönä
3. Nuorten kohtaaminen verkossa
4. Vuorovaikutuksen rakentuminen
5. Viestintä (alateemat: kieli ja kielenkäyttö, sosiaalisten vihjeiden puuttuminen, tunteiden välittyminen ja sosiaalinen läsnäolo)
6. Verkkovuorovaikutuksen edut ja haasteet, näkymät

Kun pelkistetty aineisto oli järjestetty teemoittain, keskityin tarkastelemaan niiden sisältämiä analyysiyksikön mukaan valittuja ilmauksia. Seuraava vaihe analyysissä on aineiston ryhmittely, jolloin yhdistelin samaa tarkoittavia ilmauksia alaluokiksi. Tuomen ja Sarajärven (2009, 101, 110) mukaan ilmaukset ryhmitellään yhtäläisten ilmaisujen joukoksi. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään ja luodaan niitä kuvaava luokka, johon ne sijoitetaan. Luokat nimetään sisällön mukaisesti. Analyysi jatkuu muodostamalla alaluokkia ja sisällöltään samanlaisia yhdistetään edelleen yläluokiksi. Lopuksi kaikki yläluokat yhdistetään pääluokiksi ja edelleen yhdeksi kaikkia kuvaavaksi luokaksi. Näiden kolmen luokan avulla pyritään löytämään vastaus tutkimustehtävään.

Luokitteluyksikkönä voi olla tutkittavan ilmiön ominaisuus, käsitys tai piirre. Luokittelussa aineisto tiivistyy, sillä yksittäiset tekijät sisällytetään yleisimpiin käsitteisiin. Aineiston ryhmittelyä seuraa aineiston abstrahointi, jolloin erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja sen perusteella luodaan teoreettisia käsitteitä. Ryhmittely on osa tätä

prosessia. Abstrahointia jatketaan luokkia yhdistelemällä niin kauan, kuin on mahdollista aineiston sisällön näkökulmasta. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 110-111.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 148) mukaan luokkien muodostamisen kriteerit ovat yhteydessä tutkimustehtävään, aineiston laatuun sekä tutkijan teoreettiseen tietämykseen ja kykyyn käyttää tätä tietoa. Myös tutkimusmenetelmä, aiemmat tutkimukset aiheesta ja tutkijan mielikuvitus ovat apuna luokittelussa. Luokitteluni perustuu analyysiyksikön avulla aineistosta havaitsemiini seikkoihin sekä teorian pohjalta luotuun teemahaastattelurunkoon. Luokittelun lähtökohtana oli pyrkiä löytämään vastaus asettamaani tutkimustehtävään. Luokitteluni oli monisyinen prosessi, missä alaluokat, yläluokat ja pääluokat hioutuivat pikkuhiljaa lopulliseen muotoonsa.

Tutkimustehtävässä olen kiinnostunut sosiaalialan työntekijöiden kokemuksista virtuaalisesta vuorovaikutuksesta nuoren kanssa. Tähän liittyen loin aineistoa ja teemahaastattelurunkoa hyödyntäen alaluokiksi seuraavat luokat: 1) vuorovaikutuksen käsitteellisyys, 2) vuorovaikutuksen rakentuminen (konkretia), 3) tekstuaalisuus, 4) sosiaalinen läsnäolo, 5) sosiaalinen vihjeettömyys, 6) verkkovuorovaikutuksen mahdollisuudet ja haasteet sekä 7) verkkovuorovaikutuksen ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen erot ja yhtäläisyydet. Näistä alaluokista muodostuivat yläluokat: a) verkkovuorovaikutuksen lähtökohdat, jonka alaluokkia ovat vuorovaikutuksen käsitteellisyys, vuorovaikutuksen rakentuminen (konkretia), tekstuaalisuus sekä sosiaalinen läsnäolo ja vihjeettömyys ja b) virtuaalisuuden tuomat erityispiirteet, jonka alaluokkia ovat verkkovuorovaikutuksen mahdollisuudet ja haasteet sekä verkkovuorovaikutuksen ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen erot ja yhtäläisyydet. Pääluokaksi nimesin virtuaalisen vuorovaikutuksen. Tutkimustehtävä toimi yhdistävänä luokkana. Seuraavassa kuviossa (kuvio 1) havainnollistan tutkimustehtävän analyysiluokkien syntymistä.

Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka	Yhdistävä luokka
Vuorovaikutuksen käsitteellisyys	Verkkovuorovaikutuksen lähtökohdat	Virtuaalinen vuorovaikutus	Sosiaalialan työntekijöiden kokemukset virtuaalisesta vuorovaikutuksesta
Vuorovaikutuksen rakentuminen (konkretia)			
Tekstuaalisuus			
Sosiaalinen läsnäolo			
Sosiaalinen vihjeettömyys			
Verkkovuorovaikutuksen mahdollisuudet ja haasteet	Virtuaalisuuden tuomat erityispiirteet		
Verkkovuorovaikutuksen ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen erot ja yhtäläisyydet			

Kuvio 1. Yhteenveto virtuaaliseen vuorovaikutukseen liittyvästä analyysistä.

Saadakseni vastauksen tutkimustehtävääni, keskityin vuorovaikutuksen ohella tarkastelemaan millaisia kokemuksia sosiaalialan työntekijöillä on verkkonuorisotyöstä. Tähän liittyen loin teemahaastattelurunkoa hyödyntäen alaluokiksi seuraavat luokat: 1) verkkonuorisotyön tavoitteet, 2) verkkonuorisotyön osaamisvaateet, 3) verkkonuorisotyön haasteet sekä 4) verkkonuorisotyön mahdollisuudet. Yhdistin alaluokat seuraaviksi yläluokiksi: a) verkkonuorisotyötä tekemässä, jonka alaluokkia ovat verkkonuorisotyön tavoitteet sekä verkkonuorisotyön osaamisvaateet ja b) verkkonuorisotyön arviointia, jonka alaluokkia ovat verkkonuorisotyön haasteet sekä mahdollisuudet. Yläluokat yhdistin pääluokaksi: verkko nuorisotyön ympäristönä. Yhdistävänä luokkana on työntekijöiden kokemukset verkkonuorisotyöstä. Seuraavassa kuviossa (kuvio 2) havainnollistan analyysiluokkien syntymistä.

Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka	Yhdistävä luokka
Verkkonuorisotyön tavoitteet	Verkkonuorisotyötä tekemässä	Verkko nuorisotyön ympäristönä	Sosiaalialan työntekijöiden kokemukset verkkonuorisotyöstä
Verkkonuorisotyön osaamisvaateet			
Verkkonuorisotyön haasteet	Verkkonuorisotyön arviointia		
Verkkonuorisotyön mahdollisuudet			

Kuvio 2. Yhteenvedo verkkonuorisotyöhön liittyvästä analyysistä.

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 149) mukaan aineiston luokittelun jälkeen seuraavana vaiheena on aineiston uudelleenjärjestely luokkien mukaisesti, jolloin tulee uudelleen pohdittavaksi luokittelun onnistuneisuus. Tällöin luokkia voidaan joutua pilkkomaan ja yhdistelemään uusiksi luokiksi. Luokittelun jälkeen rikoin teemojen mukaisen ryhmitteilyn ja järjestin aineiston uudelleen luomieni analyysiluokkien mukaisesti. Huomasin, kuinka pääluokat: verkko nuorisotyön ympäristönä ja virtuaalinen vuorovaikutus liikkuvat hyvin samoilla alueilla ja useamman ajatuskokonaisuuden saattoi sisällyttää molempiin pääluokkiin. Halusin kuitenkin tarkastella näitä kahta pääluokkaa erillisinä aiheina ja tehdä myöhemmässä vaiheessa johtopäätöksiä niiden välisistä kytköksistä. Näin ollen myös alaluokkien välinen ero oli toisinaan häilyvä erityisesti vuorovaikutusta sekä vuorovaikutuksen ja verkkonuorisotyön haasteita ja mahdollisuuksia pohtiessani. Päätin kuitenkin säilyttää luokat entisellään ja tarkastella aineistoa niiden mukaisesti. Sijoitin useampaan luokkaan soveltuvan ajatuskokonaisuuden siihen luokkaan, johon se mielestäni paremmin soveltui.

Aineiston tulkinta on analyysin viimeinen vaihe. Samaa haastattelutekstiä voidaan tulkita monin eri tavoin ja erilaisista näkökulmista. Tulkinta riippuu siitä, mitä tekstistä halutaan hakea. Sen vuoksi tutkimustehtävän tarkka määrittäminen on tärkeää. Tulkinta on onnistunutta silloin, kun myös lukija voi löytää tekstistä samoja asioita kuin tutkija on

tehnyt. Lukija ei saa luettavakseen varsinaisia haastatteluja, vaan hänen on luotettava tutkijan tulkintaan ja siksi on tärkeää kirjoittaa tarkka selvitys siitä, miten tulkintaan on päädytty. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 151-152.) Luokittelun ja aineiston uudelleenjärjestämisen jälkeen kirjoitin auki omin sanoin tulkintani siitä, mitä aineistossa on. Kun olin kirjoittanut tulkintani, lisäsin tekstiin teoreettisia kytkentöjä ja aikaisempien tutkimusten antia, kuten Eskola (2010, 194, 197) ohjeistaa. Tällä tavalla aineistosta kertyvä tieto alkoi hahmottua selkeäksi kokonaisuudeksi. Esittelen analyysin tuloksia luvussa viisi. Seuraavaksi pohdin tutkimukseni luotettavuutta ja eettisyyttä.

2.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisessa tutkimuksessa pääasiallisin luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja siten luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Tiedon objektiivisuus ja totuudenmukaisuus ovat olennaisia puhuttaessa tutkimuksen luotettavuudesta. Laadullinen tutkimus on totta totuusteorioiden perusteella. Objektiivisuutta arvioitaessa havaintojen puolueettomuus ja luotettavuus ovat keskeisiä tarkastelun kohteita. Puolueettomuus liittyy siihen, pyrkiikö tutkija ymmärtämään tutkittavia itseään vai vaikuttaako esimerkiksi tutkijan sukupuoli, ikä tai virka-asema siihen, mitä hän havainnoi. Laadullisessa tutkimuksessa myönnetään, että tutkijan oma tausta ja näkökulma vaikuttavat väistämättä tutkimukseen, sillä tutkija on tutkimusasetelman luoja ja tulosten tulkitsija. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134-136; Eskola & Suoranta 1999, 211.)

Tuomen ja Sarajärven (mt., 136-137) sekä Hirsjärven ja Hurmeen (mt., 185-186) mukaan tutkimusmenetelmien luotettavuutta kuvataan usein validiteetin ja reliabiliteetin käsittein, jotka ovat ongelmallisia laadullisen eli empiirisen tutkimuksen arvioinnissa. Validiteetti viittaa siihen, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu. Validius on siis tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitettu. Tutkimukseni on validi, sillä olen vastannut asettamaani tutkimustehtävään ja käyttämäni tutkimusmenetelmä on soveltunut aiheen tutkimiseen. Reliabiliteetti viittaa tutkimustulosten toistettavuuteen, eli tutkittaessa samaa henkilöä, saadaan kahdella tutkimuskerralla tai kahdella eri tutkimusmenetelmällä sama tulos. Tämä on kuitenkin pulmallista, kun tutkitaan ihmisten kokemuksia, jotka ovat tilannesidonnaisia ja luonteeltaan muuttuvia. Validius ja

reliabelius-käsitteiden käytöstä suositellaan luovuttavan, sillä ne viittaavat lähinnä mitaamiseen ja siten määrälliseen tutkimukseen.

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 189-190) mukaan tutkimuksen validiutta ja reliabeliutta osoittaa se, että tutkija kertoo, miten hän on päätenyt luokitamaan ja kuvaamaan tutkittavien maailmaa siten kuin on tehnyt ja perustelee valintansa. Tutkimuksen uskottavuutta ja laatua osoittaa tutkijan toiminta, eli kuinka luotettavaa tutkijan analyysi aineistosta on, toisin sanoen, onko koko aineisto huomioitu ja miten se on litteroitu. Myös se tuo tutkimukseen luotettavuutta, että tulokset heijastavat tutkittavien ajatusmaailmaa ja oman tulkinnan tueksi on tuotu teoriaa ja aiempia tutkimustuloksia. Triangulaatiossa yhdellä menetelmällä saatuja tietoja vertaillaan muista lähteistä saatuihin tietoihin. Kun voidaan todeta, että niissä on yhteneväisyyksiä, voidaan ajatella, että tutkittavan antama käsitys on saanut vahvistusta. Olen esittänyt tutkittavien ajatukset mahdollisimman objektiivisesti ja tarkkaillut kriittisesti omien näkökulmieni vaikutusta tuloksiin. Lisäsin myös tulosten pohdintaan teoreettisia kytkentöjä sekä aiempien tutkimusten tuloksia tukemaan tutkittavien kokemuksista saamaani näkemystä aiheesta.

Haastattelututkimuksen laadukkuutta voidaan tavoitella tekemällä hyvä haastattelurunko, jolloin etukäteen määriteltyjen teemojen lisäksi on pohdittu kysymysten muotoja. Kirjasin tarkkoja kysymyksiä luomaani teemahaastattelurunkoon, jotta pääsisin haastatteluissa syvemmälle ja voisin seurata haastattelujen kulkua helpommin. Haastatteluvaiheessa huolehdin, että tekninen välineistö on kunnossa ja haastattelurunko on saatavilla. Haastatteluaineiston huolellinen litterointi, haastattelutietojen tarkka kirjaaminen ja aineiston kuvailu parantavat tutkimuksen laatua. Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. (Mt., 184; Kuula & Tiitinen 2010, 450-451.)

Tutkimuksen luotettavuutta osoittamaan tulee tutkijan määritellä ja ottaa kantaa seuraaviin asioihin tutkimuksensa raportoinnissa: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, oma sitoutuminen tutkimukseen, aineiston keruun toteuttaminen, tutkittavien esittely, tutkija-tutkittava suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi sekä tutkimuksen luotettavuus ja raportointi. Tutkijan tulee antaa riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty, jotta lukijat voivat arvioida tutkimuksen tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141.) Myös Kiviniemen (2010, 82-83) mukaan tutkimuksen luotettavuuden keskeisenä osa-alueena voidaan pitää itse tutkimusraporttia. Tutkija voi osoittaa luotettavuutta tarjoamalla lukijalle välineet arvioida, onko tutkijalle muodostunut käsitys tutkittavasta ilmiöstä uskot-

tava. Tutkimuksen prosessin kuvaus ja esiintuominen mahdollisimman yksityiskohtaisesti antaa tutkimukselle uskottavuutta. Varmistin tutkimukseni luotettavuuden ottamalla kantaa edellä mainittuihin asioihin sekä kuvaamalla tutkimukseni vaiheet ja haastattelujen olosuhteet mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja tarkasti. Erityisesti kiinnitin huomiota analyysin tarkkaan kuvaamiseen, sillä analyysin avulla osoitan miten olen päättänyt tuloksiin ja johtopäätöksiin.

Tuomen ja Sarajärven (2009, 125, 129) mukaan tieteen etiikalla tarkoitetaan etiikan ja tutkimuksen yhteyttä, jossa eettisten näkökulmien ajatellaan vaikuttavan tutkijan tutkimuksessaan tekemiin ratkaisuihin. Eettiset pohdinnat alkavat jo aiheen valinnan vaiheessa, jolloin on syytä miettiä kenen ehdoilla tutkimuksen aihe valitaan ja miksi kyseistä aihetta halutaan tutkia. Henriikka Clarkeburnin ja Arto Mustajoen (2007, 53-56) mukaan aiheenvalinnassa on syytä miettiä seuraavia kysymyksiä: kannattaako tätä ilmiötä tutkia? Voidaanko ilmiötä tutkia niissä olosuhteissa, joita on tarjolla? Kuinka tulokset vaikuttavat ympäröivään yhteiskuntaan? Onko taustatietoja riittävästi? Miten tutkimustulokset voidaan esittää julkisesti? Miten tulokset vaikuttavat tutkijan maineeseen? Valitessani tutkimusaihetta pohdin sitä edellä mainittujen kysymysten valossa. Valitsin aiheen, koska se on tuore ja ajankohtainen sekä oman mielenkiintoni mukainen, nämä seikat tekevät ilmiön tutkimisesta kannattavan. Olosuhteet ilmiön tutkimiseen olivat hyvät ja koen, että tutkimustuloksilla on vaikutusta ympäröivään yhteiskuntaan, sillä ne tuovat lisää ymmärrystä tuoreesta, vähän tutkitusta aiheesta. Taustatietoja ei aiheen tuoreuden vuoksi ollut paljon mutta kuitenkin riittävästi, jotta tutkimuksen tekeminen mahdollistui.

Tutkijalla on eettisiä velvollisuuksia, jotka liittyvät tutkittavien asianmukaiseen kohteluun, vaitioloon ja informoimiseen. Tutkijalla on myös velvollisuus noudattaa tieteellistä rehellisyyttä ja huolellisuutta. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 80-81.) Tuomen ja Sarajärven (mt., 131) mukaan tutkittavien suojaan kuuluu, että tutkijan on selvitettävä tutkittaville tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Myös tutkittavien vapaaehtoinen suostumus kuuluu tutkittavien suojaan, mikä tarkoittaa, että tutkittavalla on oikeus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää mukanaolonsa milloin tahansa halutessaan sekä oikeus kieltää itseään koskevan aineiston käyttö tutkimusaineistona. Erityisen tärkeää on, että tutkittava tietää mistä tutkimuksessa on kyse ennen kuin suostuu osallistumaan tutkimukseen. Tutkittavien oikeuksien ja hyvinvoinnin tur-

vaaminen, tutkimustietojen luottamuksellisuus, anonyymiyden turvaaminen sekä se, että tutkija noudattaa yhteisiä sopimuksia kuuluvat myös tutkittavien suojaan. Informoin haastateltavia aineiston keruuvaiheessa tutkittavien suojaan liittyvistä asioista.

Haastattelun alussa annetaan tutkittaville lupaus luottamuksellisuudesta, aineiston käytötarkoituksesta ja säilytyksestä. Luottamus tutkimusaineistossa tarkoittaa tutkittavan luottamusta siihen, että aineistoa käsitellään, säilytetään ja käytetään, kuten on sovittu. Myös aineiston mahdollisesta jatkokäytöstä kerrotaan tutkittaville. (Kuula & Tiitinen 2010, 450.) Noudattaakseni eettisiä velvollisuuksia informoin haastateltavia tutkimukseni tavoitteesta, aineiston säilyttämisestä ja käyttämisestä. Haastattelututkimuksissa haastattelujen sisältämistä yksittäisiä ihmisiä koskevista tiedoista ei saa puhua eikä kirjoittaa tunnistetietoineen ilman haastateltavien suostumusta (mt.). Sen vuoksi poistin aineistosta tunnistetiedot (nimi, yhteystiedot, paikkakunta) litterointivaiheessa.

Virtuaalihaastattelun eettiset kysymykset ovat samanlaisia kuin muidenkin tutkimushaastattelujen. Virtuaalisuus tuo kuitenkin mukanaan kysymyksiä haastateltavan yksityisyydestä, anonyymiydestä ja luottamuksellisuudesta, sillä tekstejä on mahdollista monistaa ja lähettää verkossa eteenpäin. Tietosuojan suhteen sähköpostin käyttämisessä tulee olla varovainen, sillä luottamuksellinen viestintä on määritelty perustuslaissa ja se koskee myös sähköpostia. Tutkimusaineistoksi tarkoitettujen viestien säilyttäminen sähköpostissa ei ole turvallinen ratkaisu, sillä luottamukselliset viestit voivat väärällä napin painalluksella lähteä väärin osoitteisiin tai virus voi levittää niitä. Myös hakkeiden on mahdollista päästä käsiksi luottamukselliseen aineistoon verkossa. Haastateltavaa on informoitava myös sähköisesti kerättävän aineiston tietojen säilytyksestä ja käytöstä. (Tiittula ym. 2005, 270; Kuula 2011, 177; Hewson & Yule 2002, 51-53.)

Tietosuojan turvatakseni ja minimoidakseni riskejä aineiston päätyemisestä väärin käsiin, siirsin tutkimusaineiston välittömästi pois sähköpostiohjelmasta tietokoneelle erilliselle tiedostolle. Poistaessani aineistosta haastateltavien tunnistetietoja, poistin myös haastateltavien sähköpostiosoitteet ja sen mukana tulevat otsikkotiedot. Sähköpostihaastattelujen lisäksi haastattelin myös tekstipohjaisella Chat-alueella, jolloin toimin samalla tavoin kuin sähköpostihaastatteluissa eli siirsin aineiston keskustelun päätteeksi tietokoneelle erilliselle tiedostolle ja poistin tekstistä tunnistetiedot eli nimimerkit. Lisäksi minimoin tunnistettavuutta käsittelemällä sosiaalityöntekijän ja nuorisotyöntekijöiden kokemuksia tulosluvussa erottelematta niitä.

Internet on harmaata aluetta tutkimusetiikan ja lainsäädännön soveltamisen näkökulmasta. Aineistonkeruun välineenä Internetin käyttö on tietosuojaan ja tutkimusetiikan kannalta kuitenkin selkeää silloin, jos ihmiset voivat itse päättää mitä tietoja he antavat itsestään tutkimuksen käyttöön. Sähköpostihaastattelu on esimerkki vapaaehtoisesta tutkimukseen osallistumisesta ja yksi eniten käytetyistä aineistonkeruutavoista Internetissä. Sähköpostin välityksellä tapahtuvassa haastattelussa Internet toimii teknisenä aineistonkeruuvälineenä. Etuna sähköisessä haastattelussa on haastattelutilanteen häiritsevien tekijöiden vähäisyys, sillä visuaaliset ja nonverbaalit tekijät eivät ole läsnä verkossa tapahtuvassa kommunikaatiossa. Tällöin myös haastateltavan ja tutkijan ikä, sukupuoli ja etninen tausta eivät määritä vuorovaikutusta samalla tavoin kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa. Toisaalta sähköinen kommunikaatio voi vähentää ilmaisuvoimaa, kun eleet, ilmeet ja äänenpainot puuttuvat viestinnästä. (Kuula 2011, 171-175, 192.)

Tutkijan eettiset ratkaisut sekä tutkimuksen uskottavuus kulkevat käsi kädessä, sillä uskottavuus perustuu tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaiselle hyvälle tieteelliselle ja eettiselle käytännölle. Eettisyys koskee myös tutkimuksen laatua, sillä tutkijan on huolehdittava, että tutkimussuunnitelma on laadukas, tutkimusasetelma sopeva ja raportointi on hyvin tehty. Laadukasta tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127, 132; Hirvonen 2006, 31.) Olen noudattanut hyvää tieteellistä käytäntöä pyrkimällä huolellisuuteen, rehellisyyteen, avoimuuteen, muiden tutkijoiden työn kunnioittamiseen ja asianmukaiseen huomioimiseen sekä tutkimuksen asianmukaiseen suunnitteluun, toteutukseen ja raportointiin. Informoin haastateltavia tutkimukseni valmistumisesta ja tarjoan mahdollisuuden tutustua tarkemmin sen sisältöön. Tutkimukseni teossa yhteistyössä olleet hankkeet (Netari.fi- hanke ja Vespa-hanke) voivat käyttää tutkimukseni tuloksia hankkeiden omiin tarkoituksiin, kuten arviointiin ja kehittämiseen.

3 Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaaalialalla

3.1 Vuorovaikutus sosiaalisessa auttamistyössä

Kommunikaatio on viestintää, joka voidaan määritellä tiedonvälitykseksi tai tiedon vaihdoksi ihmisten, eläinten tai koneiden välillä. Viestintä voi olla suoraa tai epäsuoraa ja se toteutuu ihmisen laatimien merkkien, symboleiden ja koodien kautta. Epäsuora viestintä pitää sisällään esimerkiksi viestin varsinaisen sanoman ja piilosanoman erilaisuuden, jolloin viestijän ilmeet tai eleet ovat ristiriidassa sanoman kanssa. Viestintä voi olla yksisuuntaista, jolloin viestin vastaanottaja ei voi vaikuttaa viestin sisältöön tai kaksisuuntaista, jolloin osapuolet vaikuttavat toisiinsa eli ovat vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksessa viestitään, vaikutetaan, luodaan yhteyksiä toisiin sekä saadaan palautetta omasta toiminnasta. (Vilén & Leppämäki & Ekström 2002, 19.)

Vuorovaikutuksessa on kaksi ilmaisullista muotoa, sanaton (nonverbaali) ja sanallinen (verbaali) viestintä. Sanaton viestintä on nimensä mukaisesti viestintää ilman sanoja, eleillä ja ilmeillä viestimistä. Puheen sanaton oheisviestintä liittyy äänen käyttöön eli painotuksiin, ään-teisiin, sointiin ja korkeuksiin. Ääni kertoo monenlaisia asioita puhujasta, kuten hänen terveydestään, sukupuolesta, iästä, tunnetilasta, asenteista ja kulttuuritaustasta. Sanallinen viestintä liittyy puhuttuun ja kirjoitettuun kieleen ja sen ymmärtämiseen. Sanojen merkitys on erilainen eri ihmisille riippuen ihmisen kokemuksista ja kulttuurista. Aikuisten välisessä vuorovaikutuksessa korostuvat sanojen merkitykset, kun taas lapset keskittyvät enemmän sanattoman vuorovaikutuksen tuomiin viesteihin. (Mt., 20-21.)

Marika Vilén, Päivi Leppämäki ja Leena Ekström (2002, 11) viittaavat Pearceen (1997), jonka mukaan ammatillinen vuorovaikutus on tiedottamista, neuvomista ja opettamista, jolloin työntekijä on aktiivinen ja ohjaava osapuoli. Vuorovaikutuksessa on kuitenkin tilaa myös hiljaisuudelle, ajatuksille ja tunteille. Vuorovaikutuksellisesta tukemisesta sosiaaalialalla voidaan myös käyttää käsitettä counselling. Tarkasti käännettynä counselling tarkoittaa ohjaamista, neuvomista ja kehottamista mutta sen voidaan ajatella olevan vuorovaikutuksessa tapahtuvaa asiakkaan tukemista ja voimaannuttamista. Ammatillinen vuorovaikutus parhaimmillaan mahdollistaa ajatusten ja tunteiden vaihtamisen, yh-

dessä tekemisen ja olemisen. Se tarjoaa asiakkaalle tilaisuuden tulla kuulluksi, ymmärretyksi ja autetuksi. Vuorovaikutus on työntekijälle antoisaa mutta myös haastavaa ja voimavaroja kuluttavaa. Se vaatii lepoa, uusia keinoja ja menetelmiä sekä itsensä kehittämistä. Työntekijälle oman työyhteisön tuki on myös tärkeää, sillä asiakkaan vaikeuksia ja omia tuntemuksia olisi hyvä jakaa työntekijöiden kesken. (Vilén ym. 2002, 11, 21-23.)

Sosiaalialalla vuorovaikutuksellinen ammatillinen tukeminen pitää sisällään auttamisen käsitteen. Työn perimmäisenä tavoitteena on auttaa asiakasta ongelmassaan. Työntekijä pyrkii ammatillisten valmiuksiensa kautta tukemaan asiakasta vuorovaikutuksellisin keinoin, kohtaaminen voi kestää muutaman minuutin tai useita päiviä. Tavoitteena on auttaa asiakasta tunnistamaan omia tarpeitaan ja löytämään omat voimavaransa, mikä auttaa asiakasta saamaan tunteen elämönhallinnasta. Konkreettisesti työntekijä auttaa asiakasta kuuntelemalla, perehtymällä asiakkaan elämään ja auttamalla selvittämään arkielämän ongelmia. Lyhyt kohtaaminen on vuorovaikutuksen kannalta haastavaa, siinä vaaditaan taitoa kohdata asiakas hetkessä, asiakkaan ehdoilla, tulkiten tämän tunnetiloja ja asenteita. Vuorovaikutustilanteessa on tärkeää ottaa huomioon missä ja millaiseen asiaan liittyen asiakas kohdataan sekä miten paljon aikaa on käytettävissä. Vuorovaikutusta ohjaa työntekijän ammatillisuuden lisäksi työntekijän sekä asiakkaan maailmankatsomukset ja näkemykset asiakkaan tilanteesta. (Mt., 23-26, 30.)

Sosiaalialan työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhde vaatii kontekstin, auttamisuhteen tavoitteiden asettamisen ja prosessin seurannan. Vuorovaikutussuhdetta pidetään avainasiana, dynaamisena voimana ja keskeisenä välineenä sosiaalialan asiakastyössä ja käytännössä. Ilman vuorovaikutusta ei ole sosiaalialan työn asiakastyötä eikä siten asiakkuutta eikä käytäntöä. Vuorovaikutustilanteet vaihtelevat ihmisten, niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin persoonien mukaan. Työntekijän tehtäväksi jää päättää millainen vuorovaikutussuhde kunkin asiakkaan kanssa rakennetaan ja mihin sillä tähdätään. (Proctor 1982, 430-431.)

Asiakkaan ja sosiaalialan työntekijän väliseen vuorovaikutukseen vaikuttavat aika ja paikka eli se konteksti, jossa vuorovaikutus tapahtuu, osapuolten väliset suhteet, roolien yhteensopivuus, kokemus, persoonallisuudet ja asenteet sekä itse vuorovaikutuksen tarkoitus ja tavoitteet. Asiakkaan ja sosiaalialan työntekijän välinen kommunikaatio voi häiriintyä erilaisen kielen lisäksi monen eri tekijän vuoksi, kuten kiireen, stressin, odo-

tusten ja tunteiden vaikutuksesta. Työntekijällä voi olla oletuksia, ennakkoluuloja tai käsityksiä asiakkaasta ja tämän tilanteesta, minkä vuoksi kommunikaatio voi rakentua tietynlaiseksi. Stressi, tunteet ja kiire puolestaan häiritsevät kommunikaatioon tarvittavaa rauhallista, kiireetöntä ilmapiiriä. Asiakkaan ja työntekijän välinen kommunikaatio voi myös hankaloitua, mikäli ilmaisu on jommankumman osalta heikkoa tai heikompa kuin toisella tai toinen osapuoli ei osallistu kommunikointiin lainkaan. Myös eroavaisuudet sosiaalisessa statuksessa, tiedoissa sekä tunteiden ilmaisussa ja hallinnassa voivat vaikeuttaa kommunikaatiota. Jotta vuorovaikutus asiakkaan kanssa olisi sujuvaa, sosiaalialan työntekijän täytyy myös ymmärtää itseään ja omia tapojaan toimia vuorovaikutuksessa. Reflektiivisyys ja itsensä sekä omien asenteiden ja käsitysten tunteminen ovat hyvän käytännön kulmakiviä. Myös asiakkaan näkeminen persoonana ja kokonaisvaltaisen kuvan saaminen asiakkaan tilanteesta edesauttavat asiakkaan auttamisessa sekä vuorovaikutuksessa. (Ražanauskaitė 2010.)

Sosiaalialan työn auttamissuhteen tunnusmerkki on sen tietoinen tarkoituksenmukaisuus. Ammatillinen vuorovaikutussuhde, toisin kuin arkielämän sosiaaliset vuorovaikutussuhteet pitävät sisällään lainsäädännölliset ohjeistukset, määritellyn tavoitteen ja asiakkaiden ongelmien selvittämisen. Asiakkaiden monenlaiset ongelmat ja elämäntilanteet edellyttävät erityyppisiä vuorovaikutussuhteita, siinä missä toisen asiakkaan kanssa vaaditaan jämäkkää ja suoraviivaista ohjausta, voi toinen asiakas hyötyä hienovaraisesta ongelman määrittelystä. Jopa saman asiakkaan kanssa voi tarpeen mukaan joutua vaihtamaan tai kokeilemaan erilaista vuorovaikutustyyliä, riippuen siitä, mitä ja millaisia tuloksia asiakkaan elämäntilanteessa tarvitaan. Työntekijä tarvitsee auttamisprosessissa tuekseen suunnitelman, jonka mukaan hän pyrkii etenemään vuorovaikutustilanteissa. Esimerkiksi saavuttaessaan jonkin tietyn tavoitteen asiakkaan kanssa, edetään seuraavaan tavoitteeseen ja niin edelleen. Työntekijän tuleekin pohtia millainen vuorovaikutussuhde asiakkaaseen olisi ihanteellisinta luoda ja millaisessa vaiheessa asiakkuutta. Asiakkaan ja työntekijän välisen onnistuneen suhteen seurauksena asiakas saa tietoa, tukea ja neuvontaa, hän voi oppia ymmärtämään omia ja toisten tunteita sekä olemaan vastaanottavainen ja osallinen, aktiivinen toimija omissa asioissaan ja muutoksen toimeenpanemisessa. Onnistunut auttamissuhde myös madaltaa kynnystä tulla autetuksi. (Proctor 1982, 431-433.)

Ihmisten välistä vuorovaikutusta on verrattu tanssiin, jossa ihmiset kutsuvat toisiaan tietynlaisiin askelkuvioihin. Taitava vuorovaikutustanssija-työntekijä vie vuorovaiku-

tusta eteenpäin ja pitää kokonaistilanteen hallinnan käsissään mutta osaa tunnustella toisen rytmiä ja antaa tilaa tämän askeleille. Dialogisuus on vastavuoroisuutta, jossa kaikki osapuolet pääsevät vaikuttamaan yhteisiin askeleisiin ja rakentamaan siten molemminpuoliseen ymmärrykseen perustuvaa asiakassuhdetta. Vuorovaikutuksen laatu ja vastavuoroinen, dialoginen asiakkaan kohtaaminen ovat eettisten periaatteiden soveltamista käytännössä. (Mönkkönen 2007, 34, 86-87.)

Vuorovaikutusosaaminen on laaja erityisosaamisen alue, joka käsittää kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. Sosiaalialan työn asiakastyössä vuorovaikutusosaaminen on oleellista mutta myös haastavaa tilanteiden vaihtuvuuden ja ihmisten välisten suhteiden monimuotoisuuden vuoksi. Vuorovaikutuksen uudet toimintaympäristöt, sähköiset tietoverkot luovat uudenlaisia suhteita ihmisten välille. (Mt., 28-30.)

Vuorovaikutus on sosiaalialan työn ydinosaamista ja verkkovuorovaikutus tulee informaatioyhteiskunnassa osaksi sosiaalialan toimintakäytänteitä. Verkko vaatii siten sosiaalialan työntekijöiltä osaamisen laajentamista verkkovälitteiseen viestintään. Verkossa tapahtuva viestintä on pääosin tekstiin perustuvaa mutta siitä huolimatta se voi sisältää sosiaalisia vihjeitä. Sosiaalialan työntekijän haasteena verkkotyöskentelyssä on tuottaa asiakkaan tilannetta ymmärtävä ja tukeva teksti, joka sisältää sosiaalisia vihjeitä mutta säilyttää asiallisuuden. Internetin aikana tietosuojakysymykset ovat keskiössä ja asiakkaan yksityisyyden, luottamuksellisuuden ja suojattuun kommunikaatioon liittyvät seikat ovat verkkopohjaisissa palveluissa kyseenalaisia. Tämä luo sosiaalialan työn eettisille säännöille haasteita. Merkittävää kuitenkin on, että sosiaalialan toimintaa ohjaavat arvot ja eettiset valinnat toteutuvat, tapahtui asiakkaan kohtaaminen sitten verkossa tai kasvotusten. Teknologian kehittyminen tuo mukanaan uudenlaisia asiakasmuotoja. Lasten ja nuorten keskuudessa sosiaalinen media, kuten Facebook, IRC ja Habbo Hotel-ympäristöt ovat suosittuja kohtaamisen tiloja, missä sosiaalialan työntekijän ammattitaidolle on tarvetta. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 278-281, 286.)

3.2 Tietoteknologia sosiaalialan työssä

Muutospaine hyvinvointipalveluiden siirtymiseksi verkkoon tulee sekä tietoyhteiskuntastrategioista että asiakkailta. Asiakkaiden lisääntyvä Internetin käyttäminen ja tietoverkkojen leviäminen vaatii sosiaalialan kannanoton verkkotyöskentelyn muotojen kehittämiseen. Verkkopalveluiden löydettävyyttä, käytettävyyttä ja sisältöjä on kehitettävä edelleen. Tärkeää on saada työntekijät sekä asiakkaat mukaan kehittämiseen, uusien työkäytäntöjen luomiseen ja käyttöönottoon. (Heikkonen & Ylönen 2010, 127.)

Sosiaalialalla teknologian sovellusten hyödyntäminen on kuitenkin vielä alkutekijöissä mutta mahdollisuudet käytännön asiakas-, palvelu- ja työprosessien kehittämiseksi ovat laajat. Uudenlaiset dokumentaatorakenteet, sähköiset asiakasasiakirjat, tietopankit ja -portaalit, työprosessien mallinnukset sekä virtuaaliset konsultaatio- ja työnohjauspalvelut ovat tulevaisuudessa tukemassa sosiaalityön työprosessia. Haasteina ovat uudenaisten tietorakenteiden ja teknologioiden ihmisläheisyys, niiden soveltaminen käytännön tarpeisiin, eri väestöryhmien tasa-arvoiset mahdollisuudet niiden käyttöön sekä käytettävyys, tietoturvakysymykset ja eettisyys. Sosiaalialan ammattilaiselta uudet teknologian sovellukset vaativat uudenlaista osaamista, ennakkoluulotonta asennetta, mukautumiskykyä sekä ymmärrystä asiakkaan parhaasta. (Pohjola & Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10-11.)

Maailmalla on tutkittu pitkään ihmisten kanssakäymistä ja Internetiä virtuaalisena auttamisympäristönä. Yhdysvalloissa tutkimusta on tehty kymmeniä vuosia mutta Suomessa tutkimus on varsin nuorta. Internet-tutkimusta on Suomessa tehty lähinnä kasvatustieteen saralla sekä kommunikaatio- ja tietotekniikka-alalla. Sosiaalityön osalta tutkitun tiedon puute voi olla osaltaan synnyttänyt siihen, miksi Internetin käyttö auttamistyössä julkisella sektorilla on vähäistä. Aikuistuvalla sukupolvelle Internet on osa jokapäiväistä elämää, joten on tärkeää pohtia miten virtuaalista areenaa voidaan hyödyntää julkisissa hyvinvointipalveluissa. Virtuaaliset auttamisympäristöt tarjoavat paljon mahdollisuuksia mutta ne vaativat myös paljon kehittämistyötä, jotta nämä helposti saatavilla olevat palvelut muodostuvat voimaannuttavan vuorovaikutuksen kanavaksi. (Granholm 2010, 157, 178.)

Sosiaalialan työ on luonteeltaan verkostomaista ja siinä hyödynnetään moniammatillisuutta. Uudet asiakaskeskeiset palvelukonseptit rakentuvat eri sektoreiden yhteistyössä ja tietoverkkojen avulla palveluja sovitetaan yhteen vastaamaan väestön moninaistuviin tarpeisiin. Netari.fi on esimerkki nuorille suunnatusta verkkopalvelusta, jossa tehdään moniammatillista ja ennaltaehkäisevää työtä nuorisotoimen, poliisin, terveydenhuollon ja lastensuojelun kesken virtuaalisessa nuorisotilassa. Sosiaalialalla on kokemusta myös sähköisistä asiointi- ja neuvontapalveluista. Tulevaisuudessa sähköinen asiointi ja verkon kautta tapahtuva asiakkaiden kohtaaminen lisääntyy ja monipuolistuu. Internetin kautta sosiaalisen median keinoin voidaan myös asiakkaat ottaa tiiviimmin mukaan palveluiden suunnitteluun, tiedontuotantoon ja arviointiin. Kun sähköistä asiointia kehitetään, sosiaalityö siirtyy verkkoon laajemmin. Tämä muutos vaikuttaa työskentelykulttuuriin ja sosiaalitoimen asiakkuuteen. (Heikkonen & Ylönen 2010, 124-126.) Samalla tuetaan myös asiakkaiden osallisuutta ja aktiivista asiakkuutta.

Verkkoneuvonta on esimerkki sosiaalialan sähköisestä palvelusta. Se on Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kehittämä palvelumalli, joka on käytössä joissakin Lapin kunnissa. Oulun seudulla verkkoneuvonta toimii kokeiluna vuoden 2011 loppuun saakka osana Oulun seudun sosiaali- ja terveysalan sähköistä toimintatapa ja teknologia- hanketta. Verkkoneuvonnan kautta asiakkaat voivat kysyä neuvoja sosiaalitoimen palveluihin, etuuksiin sekä arkielämän ongelmiin liittyen. Verkkoneuvontaa on ryhdytty kehittämään, koska on nähty tarpeelliseksi luoda tietoturvallinen tapa asiakkaan ja sosiaalitoimen työntekijän väliseen yhteydenpitoon. Verkkoneuvonnan tarkoituksena on parantaa sosiaalitoimen työntekijöiden tavoitettavuutta, joka on usein koettu asiakkaiden taholta ongelmalliseksi. (Nikunlassi 2008, 6; Störnberg-Jakka 2010, 134.)

Muita sosiaalialan verkkopalveluja ovat muun muassa Netari.fi- hankkeen ylläpitämä netari- nuorisotila verkossa sekä Vastaamo, missä asiakkaat voivat anonyymisti kysyä mieltään askarruttavia asioita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta tai osallistua vertaistukikeskusteluun palvelusetelin avulla. Myös Nyyti ry- opiskelijoiden tukikeskus on verkkopalvelu, jonka tarkoituksena on edistää ja tukea nuorten (opiskelijoiden) henkistä hyvinvointia ja elämänhallintakykyä sekä vaikuttaa niihin liittyviin asioihin nettiryhmien, ”hengailuiltojen” ja verkkosivujen avulla. Pulmakulma- palvelu on kysymys & vastaus -palsta, on tarkoitettu nuorten (12-25- vuotiaat) kysymyksille ja pulmille. Sivustolla nuorten lähettämiin kysymyksiin vastaavat nuorisotyöntekijät yhteistyössä eri alojen

asiantuntijoiden kanssa. (Nyyti ry 2011; Vastaamo 2011; Pulmakulma 2011.) Osa haastattelemistani työntekijöistä työskenteli Netari-ympäristöjen lisäksi myös Pulmakulmapalvelussa.

Verkkopalvelujen mahdollisuudet ja haasteet

Sosiaalialan työ on perinteisesti kasvokkain tapahtuvaa, vuorovaikutukselle perustuvaa asiakastyötä, jossa tekniikan käyttö herättää kysymyksiä yksityisyyden suojasta, turvallisuudesta sekä asiakkaiden tasa-arvoisesta kohtelusta. Koska sosiaalialan työ perustuu yleensä henkilökohtaiseen palveluun, on työtehtävien hoito pelkästään tietotekniikan avulla mahdotonta. Sosiaaliset ongelmat, kuten köyhyys tai syrjäytyminen ovat sen laatuksia ongelmia, että niitä ei ratkaista tietotekniikkaa hyödyntämällä. Kuitenkin joitakin työtehtäviä voidaan helpottaa ja tehostaa tekniikan välityksellä, auttamistyössä esimerkiksi palveluiden saatavuutta ja tehokkuutta voidaan lisätä sekä mahdollistaa anonymiteetin tuoma suoja. Internet myös mahdollistaa ennaltaehkäisevän työskentelyn ja ajan säästämisen sekä tarjoaa uusia tapoja kohdata asiakkaita. (Heikkonen & Ylönen 2010, 123-124.)

Verkkopalveluiden mahdollistama anonymiteetti parantaa yksityisyyden suojaa sekä palveluiden saatavuutta erityisesti sellaisten asiakkaiden näkökulmasta, jotka pelkäävät leimautumista tai jotka eivät pysty muuten puhumaan ongelmistaan ja keskustelevat mieluummin esimerkiksi virtuaaliryhmissä vaikeista asioista. Verkon kautta sosiaalialan ammattilainen voi olla yhteydessä asiakkaisiinsa monin eri tavoin. Intuiitiivisen toiminnan ja hiljaisen tiedon välittyminen verkon kautta on kyseenalaista, sillä kaikkea kasvokkaisessa kohtaamisessa tarvittavaa tietotaitoa ei voi muuntaa sanalliseen muotoon. Verkko voi siten olla perinteisen asiakastyön rinnalla mutta se ei voi korvata sitä. (Mt., 126.)

Verkko tarjoaa paljon mahdollisuuksia sosiaalialan auttamistyössä. Verkon avulla voidaan tavoittaa ne asiakkaat, joita ei välttämättä muuten tavoitettaisi ja siten keskittyä sellaisten asiakkaiden reaali maailman tapaamiseen, jotka eivät voi tai osaa hyödyntää verkkopalveluja. Lisäksi verkko tarjoaa matalan kynnyksen palvelua, sillä yhteydenotto esimerkiksi sosiaalitoimeen voi olla helpompaa, kun sen saa tehdä anonymisti. Sosiaalialan palvelut ovat usein luonteeltaan arkaluontoisia ja asiakkaiden voi olla vaikeaa pyytää apua elämäntilanteeseensa, jolloin verkossa asiointi on matalan kynnyksen yh-

teydenottomuoto ja helpottaa palvelujen pariin siirtymisessä. Työntekijän näkökulmasta verkkotyöskentely tarjoaa mahdollisuuden valmistella vastauksia etukäteen sekä ajasta riippumattoman asiakastyön. Myös asiakkaalla on mahdollisuus ajasta riippumattomaan asiointiin, sillä kaikilla ei ole mahdollisuuksia asioida sosiaalialan palveluissa reaaliaikaisesti.

Verkkopalvelun saatavuus on sen kiistaton etu. Helppo ja nopea tapa päästä palvelun piiriin hyödyttää sekä asiakkaita että työntekijöitä. Lisäksi ajasta ja paikasta riippumaton palveluntarjonta hyödyttää maantieteellisesti etäisissä paikoissa asuvia tai paljon liikkuvia ihmisiä. Myös liikuntavammaiset ja heidän omaisensa sekä sosiaalisesti eristäytyvät ja ne, jotka kokevat avun hakemisen häpeällisenä tai pelkäävät leimautumista hyötyvät verkkopalvelusta. Verkon teknisten ominaisuuksien mahdollistama auttamisprosessin nopeus ja tehokkuus on myös verkkopalvelun etu, joka hyödyttää sekä asiakasta että työntekijää. (Aaltonen 2006, 287, 289.)

Tähän liittyen joidenkin asiakkaiden (esim. nuoret) paikantuminen verkkopalveluiden asiakkaiksi vapauttaa työntekijän aikaa kohdata kasvokkain sellaisia asiakkaita, jotka eivät osaa tai halua hyödyntää verkossa tapahtuvaa palvelua. Eli ne, jotka sitä osaavat hyödyntää saavat kaipaamansa avun nopeasti ja helposti, mikä puolestaan tarjoaa enemmän aikaa kohdata reaalimaailmassa sellaisia asiakkaita, jotka tarvitsevat kasvokkaista kohtaamista. Verkon kautta tapahtuvan palvelun avulla voidaan myös välttyä ”turhilta” aikavarauksilta, kun yksinkertainen, nopeaa käsittelyä vaativa asia voidaan hoitaa helposti verkon välityksellä.

Kirjoittaminen on myös verkkopalvelun etu, sillä verkossa tapahtuva viestintä on joustavaa ajan ja paikan suhteen. Kirjoittamalla on myös helpompi ottaa sellaisia asioita esille, joita ei kasvokkain uskalla tai kehtaa. Myös sanavalintojen harkitseminen mahdollistuu kirjoitetussa muodossa paremmin kuin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Kirjoittaminen itsessään voi myös olla parantava prosessi, jolloin kirjoittamalla auki omat huolenaiheet, ne selkiytyvät ja löytävät paikkansa, jopa ratkeavat. Kirjoittaminen etäännyttää ihmisen ongelmastaan, jolloin se on helpommin ymmärrettävissä ja ratkaistavissa. (Mt., 287-288.) Kirjoittaminen on myös haaste, sillä se edellyttää hyviä kirjallisia taitoja sekä kykyä käyttää ymmärrettävää ja selkeää kieltä. Joillekin itsensä ilmaiseminen kirjoittamalla voi olla erityisen hankalaa. Lisäksi verkossa käytävät keskustelut tallentuvat, jolloin on tärkeää kiinnittää huomiota ammattieettiseen ja asialliseen kirjoit-

tamiseen. Kirjoitettu kommunikaatio vaatii siten myös harkitumpaa ja viimeistelyä tekstiä.

Verkkopalvelun etuna on myös siitä puuttuva pidäkkeisyys, mikä kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa usein on havaittavissa. Palvelun käyttäjä itse valitsee mitä asioita haluaa tuoda ilmi, missä vaiheessa, millä perusteella ja mitä ei. (Aaltonen 2006, 288.) Tällä tavalla asiakas voi saada työntekijän keskittymään juuri siihen asiaan, mihin hän itse kaipaa apua. Lisäksi toisen ihmisen kohtaaminen kasvokkain voi toisille olla hankalaa ja vaikeuttaa vuorovaikutusta. Toisaalta tämä on myös haitta, sillä työntekijä on tässä suhteessa täysin asiakkaan antaman tiedon armoilla, jolloin kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta voi jäädä löyhäksi ja jopa virheelliseksi.

Verkkopalvelun suurimpina haasteina on sanattomien vihjeiden puuttuminen vuorovaikutuksesta. Asiakas voi jäädä vaille välittämisen ja empatian tunnetta, kun fyysinen läsnäolo puuttuu asiakassuhteesta. Myös teknisen ympäristön aiheuttama vuorovaikutuksen viive voi turhauttaa asiakasta ja synnyttää ahdistusta. Kasvokkaista vuorovaikutusta luonnehtii spontaanius, autenttisuus ja välittömyys, joiden olemassaolo verkossa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on kyseenalaista ja puutteellista. Empatian (lämmön, myötätunnon, läsnäolon) osoittaminen reaali maailmassa toteutetaan paneutuvalla ja aktiivisella kuuntelemisella sekä katsekontaktilla, joka virtuaali maailmassa ei voi toteutua samalla tavoin. (Mt., 289-290.)

Arvio asiakkaan tilanteesta on hankalaa, kun sanattomat vihjeet puuttuvat kommunikaatiosta. Asiakkaan ulkoiseen olemukseen liittyvät seikat voivat olla merkityksellisiä asiakkaan tilanteen määrittelyssä, jolloin heikentynyt mahdollisuus ymmärtää ja kartoittaa asiakkaan tilannetta vaikeuttaa asiakkaan auttamista. Asiakas voi myös jättää tahallisesti tuomatta ilmi olennaisesti tilanteeseensa tai avun tarpeeseensa liittyviä seikkoja. Vaarana on myös epätietoisuus siitä, saako asiakas riittävää apua verkon kautta, eli meneekö apu perille. (Mt., 290-291.) Ammatillinen kohtaaminen verkossa on näin ollen epävarmaa ja riippuu paljolti sekä työntekijän että asiakkaan kirjoitustaidosta, kielenkäytöstä sekä kyvystä tulkita toisen kirjoittamaa tekstiä. Vuorovaikutus voi myös jäädä löyhäksi kysymys-vastaustyyppiseksi vuoropuheluksi, josta puuttuu sosiaalialan asiakassuhteille tyypillinen tunnepitoinen läsnäolo.

Verkkoviestintä vaikuttaa sosiaalialalla asiakkaiden ja työntekijöiden toimintaan, helpottaa avun tarjoamista ja avun piiriin hakeutumista, tukee ammattilaisia työssään sekä lisää kysyntää sähköisille palveluille. Sähköisten palveluiden käyttö on tuttua sosiaalialan ammattilaisille ja valmiuksia tarvitaan, jotta voidaan kohdata asiakkaat siellä, missä he yhä enemmän asioivat eli verkossa. Myös työn laadun, työssä jaksamisen ja ammatillisen osaamisen näkökulmasta valmiudet toimia sähköisessä toimintaympäristössä ovat tärkeitä. Verkkopalvelut ovat siten osaltaan tukemassa ammattilaisten työtä sekä muokkaamassa työkäytäntöjä. Sosiaalityössä asiakasjärjestelmien käyttö on keskeinen tietotekniikan sovelluksen muoto sähköisen viestinnän, tiedon haun ja verkon palveluissa neuvomisen lisäksi. Tietotekniikan käyttö on kuitenkin vähäistä, sillä sosiaalialalla voitaisiin hyödyntää verkkopalveluja nykyistä tehokkaammin asiakkaiden kohtaamiseen sekä ammattilaisten tukemiseen. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113-114.)

Verkkopalveluiden eettisyys

Sähköisen auttamistyön eettisyydestä on käyty keskusteluja, jotka ovat liittyneet lähinnä luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan turvaamiseen teknisessä ympäristössä, palvelun laatuun, lainsäädäntöön, seurantajärjestelmään, vastuun jakautumiseen ja siihen, mitkä ovat ammattieettiset periaatteet, kun fyysinen vuorovaikutus puuttuu asiakassuhteesta. Tähän keskusteluun on pyritty vastaamaan luomalla virtuaaliseen ympäristöön soveltuvaa eettistä säännöstöä ja kehittämällä laadunvarmistuskäytäntöjä. Miettinnässä ovat lisäksi käyttäjien koulutus, kuluttajavalistus, erilaiset tekniset ratkaisut sekä lainsäädännön kehittäminen. Huolimatta eettisestä ohjeistuksesta täytyy työntekijällä olla myös kykyä tulkita ja toteuttaa sen mukaista käytäntöä tekemässään asiakastyössä ja ymmärrystä soveltaa ohjeistusta eri toimintaympäristöissä. (Mt., 281-282.)

Tasa-arvon edistäminen on sosiaalityön eettinen periaate. Valtiovarainministeriön vuonna 1995 julkistamassa tietoyhteiskuntastrategiassa tähdättiin siihen, että kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus ja perustaito käyttää palveluita verkossa. Digitaalinen kuilu on epätasa-arvoa tuottava asia, siinä on kyse jaosta niiden välillä, jotka pääsevät Internetiin ja jotka eivät pääse. Internetiin pääsy on yhteyksissä tulotasoon, koulutukseen, työmarkkina-asemaan, etniseen taustaan ja kotitaloustyyppeihin. Toinen tapa käsitteä digitaalinen kuilu on paljon laajempi. Siinä on kyse ihmisten motivaatiosta käyttää Internetiä ja moninaisista tavoista käyttää Internetiä (digitaaliset taidot) ja toisaalta seuraamuksista, joihin erilaiset käyttö-tavat johtavat. (Strömberg-Jakka 2010, 137-139.)

Periaatteessa Internet on kaikille avoin tietoverkko mutta käytännön rajoitukset kuitenkin estävät monilta pääsyn Internetiin, jolloin sen käyttö on erilaisilla tavoin rajoittunut. Internetin käyttö vaatii Internet-yhteyden lisäksi jonkinlaista tietokoneen käyttötaitoa niin fyysisessä kuin psykologisessakin mielessä, jolloin osa ihmisistä sulkeutuu netin käytön ulkopuolelle iän, asuinpaikan sekä fyysisten ja henkisten ominaisuuksien vuoksi. (Matikainen 2003, 61-62.) Sen vuoksi sosiaalialan palvelut verkossa eivät voi koskaan korvata reaali maailmassa tapahtuvaa asiakkaan kohtaamista, sillä se sulki osan ihmisistä sosiaalialan palveluiden ulkopuolelle. Vaikka palveluita siirtyy verkkoon yhä enemmän, tulisi asiakkailla edelleen säilyä mahdollisuus kasvokkaiseen asioimiseen ja kohtaamiseen työntekijän kanssa. Nuorison kohtaaminen verkossa ei poista tarvetta kohdata nuoria reaali maailmassa, sillä kaikki nuoret eivät osaa tai halua tulla kohdatuksi virtuaalisessa ympäristössä. Vaikka yhteiskunta kehittyy koko ajan ja puhutaan tietoyhteiskunnasta, tulisi yhteiskuntatieteilijän muistaa myös ne asiakkaat, joilla on haasteita pysyä yhteiskunnan kehityksen mukana.

Sosiaalialan työ on asiakkaan auttamista ja tukemista, mikä perustuu työntekijän ja asiakkaan väliselle vuorovaikutukselle. Vuorovaikutuksen rooli sosiaalisessa auttamistyössä on olennainen, jolloin sosiaalialan verkkopalvelut ja -ympäristöt perustuvat vuorovaikutukselliselle tukemiselle virtuaalisessa ympäristössä. Virtuaalinen vuorovaikutus perustuu teknologian välityksellä tapahtuvaan kohtaamiseen, mikä tuo uusia haasteita mutta myös mahdollisuuksia vuorovaikutukselliseen tukemiseen sosiaalialalla.

3.3 Vuorovaikutus verkossa

Bergerin ja Luckmannin (2003, 39-44) mukaan sosiaalisen vuorovaikutuksen perustyyppi on kasvokkainen vuorovaikutus. Kun ihminen on vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa kasvokkain, ilmaisut ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Väärintulkittamisen mahdollisuus on olemassa mutta yksikään toinen vuorovaikutuksen muoto ei ole Bergerin ja Luckmannin (mt.) mielestä niin läsnäolevaa ja todellista kuin kasvokkainen vuorovaikutus. Etäisemmissä sosiaalisen vuorovaikutuksen muodoissa väärintulkittamisen ja valheellisuuden mahdollisuudet kasvavat. Etäisissä vuorovaikutusmuodoissa tyypittely (asiakas, nuori, vammainen) on persoonattomampaa ja yksilöi-

tymättömämpää kuin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, sillä ihmisen persoona välittyy toiselle aidosti todellisessa kohtaamisessa.

Informaatioteknologia on kuitenkin mullistanut tavan olla ja pitää yllä ihmissuhteita. Reaalimaailman ohella yhteyksissä ja vuorovaikutuksessa voidaan olla virtuaalimaailmassa tietoverkkojen kautta tapahtuvan vuorovaikutuksen avulla. Tietoverkkojen koko olemassaolo perustuu toisistaan etäällä olevien laitteiden keskinäiseen viestintään ja vuorovaikutukseen. Sosiaalinen ja kulttuurillinen käyttöympäristö sekä tietoverkkojen käyttötapa kuitenkin määräävät tapahtuuko verkossa sosiaalista vuorovaikutusta ihmisten välillä vai ei. Sanalle vuorovaikutus löytyy monenlaisia määritelmiä. Sosiaalinen vuorovaikutus liitetään yleensä siihen, mitä tapahtuu kun kaksi tai useampia ihmisiä on fyysisesti läsnä toistensa kanssa. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus nähdään usein tämän perinteisen vuorovaikutusmuodon johdannaisena. (Matikainen 2001, 6, 9, 16.)

Elämme jatkuvassa vuorovaikutuksen virrassa ja olemme mukana erilaisissa vuorovaikutuksen prosesseissa. Näitä prosesseja kuvaavat välittömät ja välittyneet vuorovaikutuksen muodot. Välittömät vuorovaikutussuhteet ovat kasvokkaisia kohtaamisia kun taas välittyneet vuorovaikutussuhteet perustuvat erilaisiin vuorovaikutusvälineiden avulla ylläpidettyihin suhteisiin. Näitä välineitä ovat esimerkiksi puhelin, tekstiviestit, tietokone, Internet ja kirjeet. Vuorovaikutus on siten puhetta ja keskustelua mutta myös kirjoitusta. Vuorovaikutus on kielenkäytön ohella myös tekoja, ilmeitä ja eleitä. Vuorovaikutuksen konteksti, kesto, intensiteetti sekä roolit vuorovaikutusprosessissa vaihtelevat. (Mt., 18-19.)

Vuorovaikutus verkossa on osa nykypäivän arkea, sähköpostia käytetään päivittäin ja erilaiset keskusteluryhmät ja sosiaaliset yhteisöt yleistyvät. Matikainen (2008, 177) on todennut Gergeniin (1997) viitaten, että teknologia vaikuttaa vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin, sillä se mahdollistaa ajan ja paikan ylittämisen, mikä puolestaan vaikuttaa ihmissuhteiden määrään ja vaihtuvuuden kasvamiseen. Käsite CMC eli computer mediated communication, suomennettuna tietokonevälitteinen viestintä viittaa tekstipohjaiseen tietokoneiden avulla tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Kiistaa siitä, onko verkossa tapahtuva vuorovaikutus vähemmän sosiaalista kuin kasvokkainen, vai onko se tasavertaisempaa, vapaampaa ja demokraattisempaa kuin kasvokkainen vuorovaikutus, käydään jatkuasti. (Mt., 177, 180.)

Verkko on tutkitusti sosiaalinen väline ja verkossa toteutuvat yhteisöllisyyden sosiaaliset muodot. Verkko on vuorovaikutuksen kannalta vapaampaa ajan ja paikan suhteen, se irrottaa vuorovaikutuksen ja sen suhteet konteksteistaan ja yhdistää niitä. Työ- ja koti-asiat voidaan hoitaa samasta paikasta, ajalliset ja paikalliset esteet on helpommin ylitettävissä. Olennaista verkkovuorovaikutuksessa on tavoitettavuus ja saatavilla oleminen. Verkon ja muun maailman erottaminen (online vs. offline) voi olla hankalaa, sillä verkosta tulee yhä arkisempi väline ja siellä olevat ilmiöt ovat yhtä todellisia kuin reaali-maailmassa. Sosiaalinen vuorovaikutus ja todellisuus rakentuvat verkossa, verkon ulkopuolella sekä näiden välillä. (Matikainen 2008, 192-193.)

Verkkovuorovaikutusta tutkittaessa on kohdistettu huomio sosiaalisten vihjeiden puuttumiseen. **Sosiaalinen vihjeettömyys** on näkökulma, jonka mukaan tietokonevälitteinen viestintä sallii vähemmän sosiaalisten vihjeiden välittämistä, kuten nonverbaalista viestintää. Vihjeet voivat liittyä ihmisen sosiaaliseen asemaan (ikä, sukupuoli, vaatetus) tai vuorovaikutustilanteeseen (ilmeet, eleet, liikkeet). Vihjeettömyys vaikeuttaa tulkintaa ja pelkän tekstin pohjalta voidaan tulkita monella tavoin, mikä puolestaan voi aiheuttaa väärinymmärryksiä. Toisaalta verkossa tapahtuva viestintä on neutraalimpaa, kun vihjeet puuttuvat viestin yhteydestä, jolloin viesti voikin olla helpommin ymmärrettävissä. Usein kuitenkin viesti ja vihjeet kulkevat käsi kädessä, esimerkiksi vitsin kertominen yhdistyy nauramiseen. Vihjeettömyyden näkökulmasta tietoisuus itsestä ja muista vähennee. (Matikainen 2001, 26-27; Matikainen 2003, 64.)

Kieli ja kielenkäyttö (**tekstuaalisuus**) nousevat keskiöön verkkovuorovaikutuksessa, joka perustuu yleensä tekstiin ja kirjoittamiseen. Verkossa sosiaalinen todellisuus rakennetaan kielen avulla ja kielellä on seurauksia tuottava luonne. Verkkotyöntekijä on kielenkäyttäjä ja luo asiakassuhdetta kielen avulla, neuvonnan tarkoituksena on tuottaa seuraus eli vastata asiakkaan esittämään kysymykseen. Verkko on epämääräisempi sosiaalisen vuorovaikutuksen näyttämö kuin kasvokkaiset tilanteet ja verkkovuorovaikutuksen luonne riippuu siitä, missä kontekstissa vuorovaikutus tapahtuu. (Matikainen 2003, 64-66.) Koska virallinen ja epävirallinen vuorovaikutus ovat siirtymässä yhä enenevässä määrin verkkoon, on sosiaalialan ammattilaisten osattava toimia verkossa ja ymmärrettävä verkkovuorovaikutuksen luonnetta.

Koska verkossa kommunikoidaan kirjoittamalla, on kirjoitustaidolla suuri merkitys vuorovaikutuksessa. Verkkoon on muodostunut oma kirjoitustyyli, oma kieli, joka perustuu lyhyeen ja ytimekkääseen tekstiin. Tunteiden ilmaiseminen kirjoittamalla on vähäisempää kuin kasvokkaisessa viestinnässä vaikka verkossa on käytössä omia tunteiden ilmaisutapoja (hymiöt, tekstin tehokeinot). Jokainen verkkotyöntekijä tekee työtään omalla persoonallisella tavallaan myös verkossa vaikka verkko muuttaakin ihmisen tapaa ilmaista persoonallisuuttaan. Eettisyys ja tietoturva-asiat sekä tietotekniikkataitojen ylläpito ja kehittäminen ovat oleellisia verkkotyöntekijältä vaadittavia osaamisen alueita, jotka tulee hallita. (Mannisenmäki 2003, 42-43, 51.)

Verkkovuorovaikutukseen liittyy olennaisesti myös **sosiaalisen läsnäolon teoria**, jonka mukaan sosiaalinen läsnäolo vaihtelee eri viestintävälineiden mukaan. Teorian mukaan kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa sosiaalinen läsnäolo on suurempaa kuin tietokonevälitteisessä viestinnässä. Teoriaa on kuitenkin kritisoitu sen yksipuolisuuden vuoksi. Tietoverkossa tapahtuva vuorovaikutus on kirjeen ja puheen välimuoto, se ei ole niin muodollista kuin kirjeenvaihto ja sisältää enemmän sosiaalisia vihjeitä, mutta on kuitenkin kirjoitusta. Tietoverkoissa tapahtuva vuorovaikutus vaihtelee eri tilanteissa ja käyttötarkoituksissa. Nonverbaalin viestinnän puuttuminen voi aiheuttaa verkossa hämmennystä ja virheellisiä tulkintoja mutta toisaalta sanatonta viestintää ilmaisevat hymiöt ja kirjoitustyyli. (Matikainen 2001, 26-27.) Hymiöt ja kirjoitustyyli ovat kuitenkin tahallista ja harkittua viestintää, jolloin niitä ei mielestäni voi suoranaisesti verrata eleisiin ja ilmeisiin, jotka usein ovat tahattomia.

Vuorovaikutustaitoja voidaan pitää tulevaisuuden kansalaistaitoina. Erityisesti argumentointitaidot ja kriittinen ajattelu ovat tarpeellisia työkaluja verkkovuorovaikutuksessa. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus on usein ajasta ja paikasta riippumatonta, jolloin kirjoittajalla on aikaa harkita viestinsä sisältöä ja toisaalta tulkita saamaansa viestiä. Se on myös tasa-arvoista viestimistä, sillä esimerkiksi kirjoittajien luonteenpiirteet, fyysinen olemus ja ilmaisun tempo eivät vaikuta vuorovaikutuksen luonteeseen samalla tavoin, kuin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Myös kynnys osallistua vuorovaikutukseen ja esittää kritiikkiä madaltuu, kun kirjoittajan ei tarvitse pelätä kasvojensa menettämistä, sillä osapuolet eivät näe toisiaan. Kuten sähköpostiviestinnässä verkkopalveluissakaan sanottavaa ei tarvitse muotoilla kielipöytäkirjasta virheettömäksi, vaan sen voi ajatella olevan kirjoitettua puhetta, jossa tärkeää on, että lukija ymmärtää asian. (Mart-

tunen & Laurinen 2001, 153, 155-156.) Erityisesti nuorten kanssa työskenneltäessä on hyvä kiinnittää huomiota nuoren omaan tyyliin ja kielenkäyttöön sekä sopeuttaa oma kirjoitustyyli nuorison käyttämään tyyliin.

Vuorovaikutus on aina tiettyyn kontekstiin sidottu ilmiö ja siten ainutkertainen. Verkkoympäristössä tapahtuva vuorovaikutus on helposti hallittavissa, sillä kaikki teot dokumentoituvat. (Matikainen 2001, 123, 132.) Vuorovaikutus verkossa on kuitenkin haasteellista, sillä se vaatii osapuolilta tyystin erilaista kommunikointia ja kanssakäymistä kuin reaali maailmassa. Virtuaalinen vuorovaikutus vaatii myös työntekijältä erilaisia taitoja, kuten tietotekniikan osaamista, hyviä kirjallisia taitoja sekä tulkintaa ja kykyä poimia olennainen asiakkaan kohtaamisista virtuaalisilla areenoilla. Jo ylipäänsä se, että vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuu, voi muodostua haasteeksi. Verkossa anonyymiys antaa mahdollisuuden ja myös haasteita uudelleen vuorovaikutukselle asiakkaan ja työntekijän välillä. Anonyymiys mahdollistaa kokonaan uudenlaisen vuorovaikutuksen asiakkaan ja työntekijän välillä, sillä se tarjoaa mahdollisuuden olla avoimempi ja rohkeampi kuin reaali maailman välittömässä, kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa. Anonyymiys luo myös haasteita muun muassa luottamuksellisen suhteen saavuttamisen ja epätietoisuuden kannalta. (Cavén-Pöysä ym. 2007.)

Teknologiseen vuorovaikutukseen perustuvassa nuorisotyössä haasteina ovat sosiaalisuuden, vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin kehittäminen sekä toiminnan kiinnittäminen reaali maailmaan (Kotilainen & Sihvonen 2006, 163). Teknologiavälitteisten kommunikaatiotaitojen harjaannuttaminen eli mediataitojen kartuttaminen on haaste verkkonuorisotyöntekijöille. Virtuaalisen nuorisotilan ilmaisukeinot rajoittuvat tekstin kirjoittamiseen, hahmon suorittamiin eleisiin ja äänenpainon vaihtoihin, muut nonverbaalit viestit tulee avata kirjoittamalla. Teknologiavälitteiseen kommunikointiin liittyy voimakas läsnäolon vaatimus, joka voi olla jopa voimakkaampaa kuin perinteisellä nuorisotalolla. Siirtymä verkon ja reaali maailman välillä mahdollistuu luottamuksen ja yhteisöllisyyden toteutuessa verkossa. (Mt., 168-169.)

Verkostososiaalisuus pyrkii kuvaamaan sosiaalisen kanssakäymisen ja elämänrytmin muutoksia. Käytännössä verkostososiaalisuus eli kännykän tai tietokoneen välittämä vuorovaikutus on osa muuta vuorovaikutusta ja voi siten tarjota yhteenkuuluvuuden

tunnetta ja mahdollisuuden ilmaista arkoja ja intiimejäkin asioita. Kuitenkaan nuoremmille lapsille se ei riitä turvaamaan sosiaalista turvallisuuden tunnetta. Verkko-yhteisöllisyys on yksi lasten ja nuorten maailmaan kuuluva tapa solmia ja pitää suhteita yllä. Pelaaminen, chattailu ja keskusteluun perustuvat verkkosivustot ovat verkko-yhteisöllisyyden muotoja. Ne tarjoavat tilan ja paikan, jossa voi ilmaista itseään, kertoa tunteistaan ja ajatuksistaan sekä luoda läheisiä suhteita muihin nuoriin tai nuorisotyön ammattilaisiin. Verkostososiaalisuus valmistaa lapsia ja nuoria uuteen, ajattomaan aikaan, jossa informaatio- ja kommunikaatiovälineillä on keskeinen osa ihmisten välisten yhteyksien ja suhteiden luomisessa. (Suoranta & Lehtimäki 2003, 31-32, 37.) Nuorisotyön siirtyminen verkkoon perustuu nuorisotyön tarkoitukseen olla siellä, missä nuoriso viettää vapaa-aikaansa. Seuraavaksi tarkastelen nuorisotyötä sosiaalialan työnä ja kiinnitän huomioni erityisesti verkkonuorisotyöhön nuorisotyön uutena työmuotona.

4 Nuorisotyö sosiaalialan työnä

4.1 Nuorisotyön lähtökohdat

Nuoruus on muuttuva ja usealla tavalla määritelty ikävaihe. Suomessa oli vuonna 2001 yli 1,9 miljoonaa nuorta (0-29v.) eli noin 37 prosenttia väestöstä. Vuoden 2008 lopussa alle 18-vuotiaita oli 20 prosenttia väestöstä. Maamme kansalaisista joka viides kuuluu ikäluokkaan 15-29-vuotiaat, eli varsin suuri joukko suomalaisia lukeutuu nuoriksi. Yhteiskunnan tehtävänä on parantaa nuorten elinoloja nuorisotyön keinoin. (Aaltonen & Becsky 2001, 19; Pohjola 2009, 22.) Vuonna 2006 uudistettu nuorisolaki (L72/2006) määrittelee nuorisotyön seuraavasti: *”nuorisotyö on nuorten oman ajan käyttöön kohdistuvaa aktiivisen kansalaisuuden edistämistä samoin kuin nuorten sosiaalista vahvistamista, nuoren kasvun ja itsenäistymisen tukemista sekä sukupolvien välistä vuorovaikutusta”*. Sama laki määrittelee nuorilla tarkoitettavan alle 29-vuotiaita. (Nuorisolaki 27.1.2006/ 72.)

Nuorisotyötä säätelevä nuorisolaki määrittää siis nuorilla tarkoitettavan alle 29-vuotiaita. Lainsäädännön nuori ja nuorisotyön nuori ovat kuitenkin eri asioita, sillä nuorisotyö koskee lähinnä vain murrosikäisiä ja sitä hieman nuorempia ja vanhempia nuoria. Sosiaalityössä nuoruuden käsite esiintyy erityisesti lastensuojelussa. Lastensuojelulain mukaan nuoruus määritellään paljon kapea-alaisemmin, sillä nuori on sen mukaan 18-20-vuotias ja sitä nuoremmat käsitetään lapsiksi. Nuorisososiaalityön voidaan kuitenkin nähdä alkavan 12. ikävuodesta, jolloin nuori saa oikeuden tulla kuulluksi. Lainsäädännössä ja organisoinnissa korostuvat ikärajat mutta palvelujen kohdentumisen kannalta on tärkeää, että palveluja tuotetaan nuorten tarpeista käsin ja ikärajoja tulkitaan joustavasti. (Pohjola 2009, 22-25; Hämäläinen & Laukkanen & Vornanen 2008, 164.)

Nuorisotyötä on tehty Suomessa 1800-luvulta lähtien kirkon ja eri järjestöjen toimesta mutta ammatillisena toimintana nuorisotyö on suhteellisen nuori, vain muutaman vuosikymmenen ikäinen. Ammatillinen nuorisotyö kytkeytyy lasten ja nuorten vapaa-ajan viettoon ja harrastustoimintaan. Nuorisotyötä tehdään siellä, missä nuoret viettävät vapaa-aikaansa ja siksi sillä on keskeinen rooli nonformaalin (ei-muodollisen) ja infor-

maalin (epämuodollisen) oppimisen ympäristönä. Nuorisotyö sisältää sosiaalista asiantuntijuutta ja on kolmas kasvatustaho kodin ja koulun ohella. Nuorisotyöhön sisältyy myös yhteiskunnallista toimintaa, nuorisopoliittista osallistumista sekä vaikuttamista nuorten elinolojen parantamiseksi ja turvallisten kasvuolojen luomiseksi. (Hirvonen 2009, 41, 50, 52.)

Nuorisotyössä tärkeäksi muodostuu paikka, missä sitä tehdään. Nuorisotila on nuorisotyössä käytettävä kasvatuksellinen menetelmä. Nuorisotalo on esimerkki nuorisotilasta ja niiden rakentaminen alkoi toisen maailmansodan jälkeen. Nuorisotaloihin liittyy perinteisesti avointen ovien toiminta ja kerhotoiminta. Avointen ovien toiminta tapahtuu nuorisotiloissa tai -taloissa ja se on toimintaa, johon kaikki nuoret ovat tervetulleita osallistumaan. Kerhotoiminta keskittyy enemmän alakoululaisille suunnattuun toimintaan. Nuorisotilat tarjoavat nuorille vaihtoehtoisia tapoja viettää vapaa-aikaa ja purkaa energiaa. Nuorisotyöntekijän tehtävänä on tarjota toimintamahdollisuuksia sekä motivoita ja aktivoida nuoria löytämään myönteisiä tapoja purkaa energiaa, jotta se olisi suodullista ympäristölle ja nuorelle itselleen. Nuorisotila on paikka, missä nuoret voivat toimia vertaisryhmässä ja olla keskinäisessä vuorovaikutuksessa mutta myös keskustella turvallisen ja heistä kiinnostuneiden aikuisten kanssa. Nuorisotyön menetelmät eivät ole sidottuja nuorisotilan tai -talon seiniin, vaan samoilla työmenetelmillä voidaan työskennellä missä tahansa muussakin tilassa, kuten verkossa. (Kylmäkoski 2007, 393-396, 400-401.)

Nuorisokasvatus on kaikkea yhteiskunnassa harjoitettavaa käytännön kasvatustoimintaa, jonka tarkoituksena on ohjata ja tukea nuorten kasvua ja oppimista. Käytännön nuorisokasvatus toteutuu kasvuympäristöissä eli kotona, koulussa, harrastuksissa ja nuorisotyössä. Myös kasvatustoimintaa ylläpitävät tukitoimet, opit, strategiat ja politiikat, joiden ohjaamana nuorisokasvatusta tehdään, ovat osa nuorisokasvatuksen käytäntöä. Nuorisokasvatus on myös oppiaine ammatillisesti suuntautuneessa koulutuksessa, kasvatustieteen osa-alue sekä itsenäinen tieteenala. Nuorisokasvatuksen teoria perustuu ajatukseen inhimillisen kasvun elinikäisyydestä ja elämänlaajuudesta. Nuorisokasvatuksen käytännöt ja tutkimuskohteet kattavat lapsuuden ja aikuisuuden välisen kentän. Siten kasvatustiede ja nuorisokasvatus ovat kehyksenä myös nuorisotyölle. Nuorisotyön ydin on kasvatuksellinen, sillä se pyrkii vaikuttamaan nuorten ymmärrykseen, arvostukseen, taitoihin ja tietoihin sekä tulevaan toimintaan. (Nieminen 2010, 31-32, 51.)

Nuorisotyön tiedeperusta kytkeytyy erityisesti kasvatustieteisiin ja yhteiskuntatieteisiin. Myös eri tieteenalojen nuorisotutkimus voidaan nähdä nuorisotyön tiedeperustana. Nuorisotutkimuksen tiedeperusta on monitieteinen, sillä nuoruutta, nuoria ja nuoruuteen liittyviä ilmiöitä voidaan tarkastella minkä tahansa tieteenalan näkökulmasta. Nuorisotutkimuksen ja nuorisotyön monitieteisyys antavat mahdollisuuden lähestyä nuoria ja nuoruutta sekä siihen liittyviä ilmiöitä monenlaisista näkökulmista. (Hirvonen 2009, 50-52.) Tässä tutkimuksessa nuoruutta ja nuorisotyötä tarkastellaan myös sosiaalityön näkökulmasta.

Periaatteessa kaikki nuorten parissa tehtävä työ on nuorisotyötä ja kaikki nuorten kanssa työskentelevät työntekijät toteuttavat omalla tavallaan nuorisotyötä. Nuorisotyö voi kuitenkin saada erilaisia merkityksiä tilanteesta ja kontekstista riippuen. Nuorisotyötä määriteltäessä täytyy ottaa huomioon nuorisotyön kohderyhmä, toimintatavat, joita työssä hyödynnetään sekä tietoisuus käytännön toiminnan toimintatavoista eli toimijoiden identiteetti. Merkittäviä tekijöitä nuorisotyön käytännön toteutuksen kannalta ovat erot toimijoiden iässä, etnisessä taustassa, kokemuksessa ja koulutustaustassa. Nuorisotyön sisällöt myös vaihtelevat sen mukaan tapahtuuko toiminta yksilötasolla vai ryhmämuotoisesti, virallisissa vai epävirallisissa ympäristöissä. Nuorisotyön käytännön toteutusta ohjaavat myös nuorisotyölle asetetut ideologiat ja tavoitteet. (White & Omelczuk 1991, 46, 48-51.)

Nuorisotyön ensimmäinen tehtävä on sosialisatio eli nuorten liittäminen yhteiskunnan, kulttuurin ja lähiyhteisön jäseniksi. Käytännössä tämä tarkoittaa ympäröivän kulttuurin ja yhteiskunnan arvojen, roolien ja toimintamallien siirtämistä uudelle sukupolvelle. Sosialisatio on myös sellaisten taitojen, tietojen, toimintatapojen ja arvojen välittämistä, jotka kannustavat nuorta osallistumaan sekä uudistamaan ja kehittämään yhteiskuntaa. Sosialisatian sisältö muuttuu ajan mukaan, nykyään sosialisatian luonne nähdään säilyttävänä ja uudistavana. Nuorisotyön sosialisatiotehtävän erityisalueena voidaan nähdä nuorten poliittinen sosialisatio, jonka tarkoituksena on ollut opettaa kansalaisyhteiskunnan ja poliittisen järjestelmän toimintatapoja sekä tarjota nuorille mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ja osallistumiseen. Poliittinen sosialisatio on toteutunut esimerkiksi pienryhmätoiminnan, kokoustaitojen ja yhdessä toimimisen kautta. Tietotekniikkaan perustuvien vuorovaikutusmuotojen käyttö eri elämänalueilla voi

olla yksi osallistumisen ja vaikuttamisen tapa, mikä tulisi huomioida nuorisotyössä. (Nieminen 2007, 23-24.)

Nuorisotyön toinen tehtävä on ohjata nuoren kehittymistä omaksi itsekseen eli itsenäiseksi ja omat tarpeensa tuntevaksi yksilöksi (personalisaatio). Tämän tehtävän toteuttaminen tarkoittaa nuorisotyössä nuorten yksilöllisyyden ja ainutlaatuisuuden tunnistamista ja tukemista. Nuorisotyö vahvistaa nuoren persoonaa tarjoamalla tilaisuuksia inhimilliselle kasvulle ja oppimiskokemuksille sekä kehittää nuoren henkilökohtaisia mahdollisuuksia. Nuorten tarpeiden kuuleminen ja kunnioitus sisältyvät lähtökohtaisesti nuorisotyöhön ja vaikuttavat oppimisympäristöjen rakentamiseen. Yksilöllisyyden korostaminen ja personalisaatio liittyvät vahvasti siihen, että kulttuuri- ja harrastustoiminta on juurtunut suomalaiseen nuorisotyöhön. Kulttuuri- ja harrastustoiminnan kautta nuorella on mahdollista saada sellaista ohjausta, mitä ei muualta ole mahdollista saada. (Mt., 24-25.)

Nuorisotyön kolmas tehtävä liittyy sosialisatiotehtävän ja personalisatiotehtävän puutteiden täydentämiseen ja korjaamiseen eli kompensatioon. Kompensatiotehtävän tarkoituksena nuorisotyön keinoin auttaa ja ohjata nuorta, joilla on ongelmia omien persoonallisten mahdollisuuksien toteuttamisessa tai yhteiskuntaan liittymisessä. Toisin sanoen, nuorisotyöllä pyritään korjaamaan nuorten elämänhallintaan, yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon liittyviä ongelmia sekä kohdistetaan toimintaa erityisryhmien nuoriin. Tätä tehtävää nuorisotyössä ollaan toteutettu erityisnuorisotyön, lastensuojelun ja kohdennetun nuorisotyön menetelmin. Nuorisotyössä huomioidaan nuorten sosiaaliset ongelmat mutta osa erityisnuorista vaatii sellaista tukea ja ohjausta, mihin nuorisotyö ei pysty käytössä olevien resurssien ja osaamisen valossa vastaamaan. Siksi osa tästä korjaavasta tehtävästä koskettaa sosiaalityötä, terveystoimea, työvoimaviranomaisia, nuorisopsykiatria, kuntoutusjärjestelmiä, ammatillista koulutusta, kriminaalihuoltoa tai päihdehuoltoa. (Mt., 25.)

Nuorisotyön neljäntenä tehtävänä on vaikuttaa yhteiskunnan nuoriin kohdistamiin voimavaroihin ja niiden suuntaamiseen. Tätä tehtävää on pyritty toteuttamaan nuorisopolitiikan keinoin. Nuorisopolitiikan tarkoituksena on vaikuttaa siihen, miten nuoret huomioidaan yhteiskuntapoliittisessa päätöksenteossa sekä resurssien jaossa ja kohdentamisessa esimerkiksi koulutuksen, työelämän, toimeentulon, politiikan, terveyden ja asumisen osalta. Nuorten kasvu- ja elinolosuhteisiin vaikuttaminen on yksi nuorisopolitiikan

ja samalla myös nuorisotyön tehtävä. Nuorisotyön julkilausumaton tehtävä liittyy kontrolliin, kuten nuorten vapaa-ajan valvontaan. Nuorisotyön tehtäviä voi toteuttaa samanaikaisesti tai yksittäin ja niiden tarkoituksena on vaikuttaa nuorten ymmärrykseen, arvostuksiin, tietoihin, taitoihin ja toimintaan. Myös muut kuin nuorisotyön instituutiot toteuttavat nuorten kanssa tehtävässä työssä samantapaisia tehtäviä. Sosiaalityö, liikuntatoimi, oppilashuolto, koulu ja perhe toteuttavat osaltaan nuorisotyön tehtäviä sen kanssa rinnakkain, erillään tai yhteistyössä. (Nieminen 2007, 25-28.)

Ammatillinen etsivä työ on toimintaa, jonka perustehtävänä on etsiä, löytää ja auttaa nuoria, jotka ovat avun tarpeessa ja eivät käytä olemassa olevia auttamis- ja palvelujärjestelmiä tai eivät ole tulleet niissä autetuksi. Etsivässä työssä työntekijät hakeutuvat nuorten toiminta- ja elinympäristöön esimerkiksi kadulle tai nettiin. Etsivä työ täydentää olemassa olevia nuorten palveluja, tiedottaa niistä nuorille sekä edistää palvelutarjonnan kehittymistä. Peruseriaatteena on vapaaehtoisuus nuorille sekä työntekijöiden vaitiolovelvollisuus. Silloin nuori määrittelee itse asiat, joista haluaa työntekijälle puhua ja luottamuksellinen suhde nuoren ja työntekijän välillä mahdollistuu. Etsivän työn menetelmiä ovat kartoitus ja havainnointi, etsiminen, kontaktin otto, muutokseen motivointi, luottamuksen rakentaminen ja syventäminen sekä auttamis- ja palvelujärjestelmiin ohjaaminen. Myös seuranta ja raportointi ovat tärkeitä etsivässä työssä. Perimmäisenä tarkoituksena etsivässä työssä on nuorten sosiaalisten ongelmien ennalta ehkäisy sekä niiden vähentäminen. (Huhtajärvi 2007, 446-447, 449-450.) Verkkonuorisotyö on keino tehdä etsivää nuorisotyötä, sen avulla tavoitetaan ja kohdataan nuoria valtakunnallisesti.

4.2 Verkkonuorisotyön lähtökohdat

2000-luvun lapset elävät ja kasvavat monenlaisten viestintävälineiden keskellä ja omaavat jo varhaisessa vaiheessa mediatajua. Mediatajulla tarkoitetaan teknisiä käyttötaitoja sekä merkitysten ymmärtämistä. Mediakulttuuri on keskeinen osa lasten ja nuorten maailmaa sekä määrällisesti että laadullisesti. Lapset ovat miltei jatkuvassa vuorovaikutussuhteessa eri medioiden kanssa ja tietotekniset laitteet ja media ovat osaltaan muuttaneet lapsuutta. Tietotekniset laitteet ovat parhaimmassa tapauksessa hyvänä tukena vuorovaikutustaitojen kartuttamisessa ja oppimisessa. Useiden eri tietolähteiden olemassaolo

vahvistaa lasten vuorovaikutusta, oppimista ja sosialisatiota. Lapsen sosialisatioprosessiin ja oppimiseen vaikuttaa lasten ja aikuisten välinen sekä lasten keskinäinen vuorovaikutus. Internet on muuttanut tätä vuorovaikutteisuutta uudenlaisen viestintäteknii-kan myötä, mutta siihen liitetään myös suuria huolia ja uhkakuvia. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus vähentää kasvokkaisen kohtaamisen tarvetta ja pienentää ajan ja paikan merkitystä ihmisen toiminnassa. Lasten ja nuorten on mahdollista saada verkossa tietoa, tukea, tuotteita, viihdettä ja keskustelua yli kulttuuristen ja kansallisten rajojen. Julkisessa käytössä olevat tietokoneet ja Internetin käyttömahdollisuus voivat myös osaltaan ehkäistä syrjäytymistä. Toisaalta on noussut myös huoli sosiaalisten taitojen ja sosiaalisen turvallisuuden heikentymisestä. Lapset ja nuoret tarvitsevatkin tietoteknisten taitojen lisäksi aikuisia ohjaamaan, kannustamaan, tukemaan ja neuvomaan verkossa ja verkon käytössä. (Suoranta & Lehtimäki 2003, 30-31; Inkinen 2005, 9-10, 13.)

Nuorille Internetistä on tullut osa jokapäiväistä elämää ja nuoret osaavat käyttää verkkoa moniin erilaisiin tarkoituksiin. Ennen kaikkea Internet on nuorille viestintäväline kavereiden kanssa tapahtuvaan viestintään. Verkossa tapahtuva viestintä on usein jatkoa reaali maailman vuorovaikutukselle nuorten vertaisryhmissä. Nuoret myös tutustuvat verkossa uusiin ihmisiin ja luovat ystävyysuhteita ja kuuluvat yhteisöihin. Internet ja kännykät ovat lasten ja nuorten kommunikaatiokulttuurissa itsestään selviä viestintävälineitä. Tietoverkot, tietokoneet ja kännykät ovat kuitenkin muutakin kuin keino kommunikoida. Näiden teknologiavälineiden ja niihin liittyvän keskinäisen symboleihin ja koodeihin (lyhenteet, hymiöt) perustuvan kielen avulla rakennetaan nuorten omaa kulttuurista tilaa. Internetistä on tullut nuorison suosima toimintaympäristö ja se vaikuttaa nuorten sosiaalisiin suhteisiin, siihen kuinka ne syntyvät, kuinka niitä ylläpidetään sekä kuinka niihin suhtaudutaan. (Joensuu 2007, 23-25, 60-70.)

Nuoret käyttävät verkkoa sosiaaliseen yhteydenpitoon, pelaamiseen ja muuhun viihdekäyttöön. Tytöt lähinnä keskustelevat, lähettävät sähköpostia ja kommunikoivat, kun taas pojat pelaavat, lataavat tiedostoja ja rakentavat sivustoja. Tietoverkko voi olla yhtä aikaa sekä nuorisotyön väline että sen kohde. Median mukaan ottaminen nuorisotyöhön sisältää teknologista vuorovaikutusta ja etenkin erilaiset nuorisotilat verkossa kuuluvat tähän lähestymistapaan. Pertti Kemppisen (1999) jaottelun mukaan nuorisotyö voidaan rinnastaa nuorten verkkoyhteisöissä etsiväksi nuorisotyöksi ja osittain myös erityisnuorisotyöksi. Verkon kautta voidaan tehdä etsivää nuorisotyötä eli kohdata nuoret siellä

missä he viettävät aikaansa ja ovat jo valmiiksi. Nuorisotyön verkkotiloja ovat esimerkiksi Netari-nuorisotila ja Pelastakaa Lapset Ry:n Manteli-chat. (Kotilainen 2007, 141, 145; Joensuu 2007, 73.)

Nuorisotila on perinteisesti ymmärretty fyysisenä ympäristönä, missä nuoret kokoontuvat (esim. nuorisotalot). Näiden rinnalle ja yhteyteen on 2000-luvulla tulleet virtuaaliset tilat verkossa. Tätä virtausta on vienyt eteenpäin sekä tietoyhteiskunnan kehitys että näiden teknologioiden saama suosio nuorten keskuudessa. Näissä verkkotiloissa fyysisyys näyttäytyy välineeseen (puhelin, tietokone) sidottuna. Nuorisotyö saa uusia mahdollisuuksia tietoverkossa mutta se myös luo haasteita nuorten parissa tehtävälle työlle. Verkkonuorisotilaa on hyödynnetty arkisten asioiden käsittelyn lisäksi nuorten yksilöllisessä tukemisessa ja auttamisessa sekä nuorisotiedotuksessa. Nuoriso-ohjaajien verkkoläsnäolon lisäksi kaivataan moniammatillista verkkotyöskentelyä, sillä nuoriso-ohjaajat eivät pysty vastaamaan kaikkiin nuorten tarpeisiin, vaan vastauksia ja osallistumista tarvitaan myös terveydenhoitajien, nuorisopsykologien, kuraattoreiden ja sosiaalityöntekijöiden taholta. (Kotilainen & Sihvonen 2006, 158; Joensuu 2007, 72-73.)

Netari.fi-hanke

Tietoverkossa tehdään jatkuvasti monenlaista vuorovaikutteista auttamis-, kasvatus ja ohjaustyötä. Osa työstä nuorten kanssa on siirretty tietoverkossa tapahtuvaksi muun muassa virtuaalisessa nuorisotalossa toteutettavaksi työksi. Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksen Netari.fi-hanke tekee valtakunnallista ja moniammatillista nuorisotyötä verkossa (virtuaalinen nuorisotalo) reaaliaikaisesti ja säännöllisesti. Hankkeen tarkoituksena on saada nuorisotyöllinen kontakti netissä aikaansa viettäviin nuoriin ja tavoitteena on tuoda moniammatillista osaamista nuorten saataville verkkoon sekä ohjata tarvittaessa nuoria sujuvasti verkosta reaali maailman palveluiden piiriin. (Kotilainen & Sihvonen 2006, 167-168, 171.)

Netari.fi -hanke järjestää verkkokeskusteluja neljässä nuorten suosimassa verkkoyhteisössä (Facebook, Habbo Hotel, Demi ja IRC-Galleria), joissa nuoret voivat jutella toisten nuorten sekä nuorisotyön ammattilaisten kanssa. Tavattavissa on myös terveydenhoitaja, poliisi, sosiaalityöntekijä sekä psykiatrinen sairaanhoitaja. Netarin toiminnassa pyritään vuorovaikutukseen nuorten kanssa sekä järjestämään toimintaa niille nuorille, jotka ovat jättäytyneet muun nuorisotyön ulkopuolelle ja viettävät aikaansa tietokoneen

ääressä. Toiminta on sosiaalista, interaktiivista ja henkilökohtaista. Nuoret ovat myös itse ilmaisseet tarpeensa aikuisten ja nuorisotyöntekijöiden läsnäololle verkossa ja tähän tarpeeseen voidaan vastata panostamalla nuorisotyöntekijöiden teknologiseen vuorovaikutukseen ja läsnäoloon nuorten yhteisöissä. Netari toimii koko Suomessa verkkonuorisotyön kehittäjänä. (Netari.fi 2011; Cavén-Pöysä ym. 2007; Kotilainen & Sihvonon 2006, 167-168, 171.)

Verkossa aikaansa viettävien nuorten keskuudessa nuorten maailmaan liittyvät ongelmat ovat samanlaisia kuin kaikilla muillakin. Nämä nuoret eivät kuitenkaan välttämättä harrasta mitään, jolloin he saattavat jäädä vaille erilaisia tukiverkostoja ja aikuiskontakteja. Tämän vuoksi tarvitaan luotettavia aikuisia ja nuorille suunnattuja palveluita siellä, missä nuoret yhä enemmän viettävät aikaansa. Verkko myös mahdollistaa matalan kynnyksen kommunikoinnin, jolloin mahdollisuudet varhaiseen puuttumiseen ja ennalta ehkäisevään työhön paranevat. Tuomalla moniammatilliset palvelut verkkoon, voidaan lisätä palveluiden tavoitettavuutta, madaltaa nuorten kynnystä hakeutua palveluiden piiriin ja vähentää palveluihin liittyviä ennakkoluuloja. Tärkeää olisi saada nuorille suunnatut moniammatilliset palvelut toimimaan yhteistyössä mahdollisimman hyvän ja toimivan palvelukokonaisuuden aikaansaamiseksi. (Pasanen, 2009.)

Moniammatillisuus verkkonuorisotyössä

Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa eri alojen ammattilaisten tavoitteellista yhteistyötä. Nuorisotyössä tämä voi tarkoittaa jonkin nuoren tai nuorisoryhmää koskevien asioiden selvittelyä, johon osallistuu ammattilaisia esimerkiksi sosiaalitoimesta, poliisista, opetustoimesta, nuorisotoimesta ja terveydenhuollosta. Yhteistyön onnistuminen ja jäsentymisen vaatii erilaisia foorumeja, joissa yhteinen keskustelu ja tiedon jakaminen mahdollistuu. Nuorisotyöntekijät voivat esimerkiksi perustaa yhteisen verkkofoorumin, joka toimii osaamisen jakamisen tilana tai työnohjauksellisena keskustelupaikkana. Verkottuminen on tietotekniikan avulla verkottumista erilaisissa tietoverkoissa, jolloin kasvokkaista vuorovaikutusta ei vaadita. Allianssin ylläpitämä Nurkka-verkkokeskustelualue on esimerkki tällaisesta alueesta, missä nuorisualan ammattilaiset käyvät keskustelua teknologiavälitteisesti. (Soanjärvi 2007, 157, 159.)

Netari.fi-hanke tekee tiivistä yhteistyötä syksyllä 2010 käynnistyneen **lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelu hankkeen (Vespa)** kanssa. Vespa kuuluu Kaste-ohjelman Etelä-

Suomen Lapsen ääni-hankkeeseen ja toimintaa rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö. Nuorten kohtaamiseen verkossa on kaivattu sosiaalialan osaajia täydentämään moniammatillista työryhmää ja tarjoamaan erityisosaamista liittyen muun muassa lastensuojelullisiin kysymyksiin. Vespa-hankkeen avulla pyritään tuomaan sosiaalialan ammattilaiset helposti tavoitettaviksi ja madaltamaan kynnystä asioida sosiaalipalveluissa. Tarkoituksena on kehittää sosiaalialan (ennaltaehkäiseviä) verkkopalveluja, tarjota matalan kynnyksen tukea ja palveluohjausta verkkovälitteisesti sekä olla osana moniammatillisia nuorten palveluja verkossa. Palvelun kohteena ovat 13–18-vuotiaat lapset ja nuoret sekä nuorten ja nuorten aikuisten kanssa työskentelevät tahot. Vespa toimii IRC-Galleriassa, Demi.fi:ssä, Formspringissä, Facebookissa ja Pulmakulman chatissa. (Vespa-hanke 2012.)

Netari-palveluissa toimivien sosiaalityön ammattilaisten tavoitteena on tukea Netarin nuorisotyöntekijöitä työssään sekä tarjota nuorille ennaltaehkäisevää tukea. Sosiaalityön ammattilaiset työskentelevät verkossa nuorten parissa sekä tuovat lastensuojelullista näkökulmaa Netarin toimintaan tarjoamalla konsultaatiota ja koulutusta. Lisäksi sosiaalityöntekijät ja psykiatrinen sairaanhoitaja ohjaavat Netari-päivystysten lisäksi verkossa kokoontuvia suljettuja nuortenryhmiä, joissa käsitellään mielen hyvinvointiin ja tunne-elämään liittyviä aiheita. (Sosiaaliportti 2011.)

Moniammatillisuus verkkonuorisotyössä takaa nuorelle paremmat mahdollisuudet tulla autetuksi ongelmassaan. Sosiaalityön läsnäolo tuo verkkonuorisotyöhön mahdollisuuden lastensuojelulliseen osaamiseen ja korjaavaan työhön. Lisäksi sosiaalityön keinoin voidaan auttaa nuorta kokonaisvaltaisessa elämäntilanteen hallinnassa ja tarvittaessa ohjata muiden palvelujen piiriin. Sosiaalityö voi asiakkaiden näkökulmasta näyttäytyä ei-toivottuna puuttumisena ja epämieluisana toimintana asiakkaisiin nähden, jolloin sen läsnäoloa pelätään, vältetään ja jopa halveksutaan. Verkon kautta tapahtuvien kohtaamisten kautta sosiaalityö voi kuitenkin näyttäytyä nuorelle erilaisena ja vähemmän pelottavana kenttänä. Tämä voi johtaa siihen, että nuoret rohkaistuisivat verkon ohella käyttämään enemmän myös reaali maailman sosiaalipalveluja.

Poliisin toiminta on osa moniammatillista yhteistyötä verkossa. Oulun nuorisorikosryhmän kolme poliisia ja heidän esimiehensä toimivat perjantai-iltoina Netarin IRC-Galleria -yhteisössä Jepari-Chatissä. Chatissä työskentelee yksi poliisi vuorollaan nuorisotyöntekijöiden avustuksella. Yksi ryhmän jäsenistä vastaa myös nuorten IRC-Galleria

-kommentteihin ei-reaaliaikaisesti chattien välillä. Poliisi järjestää myös teemailtoja nuoria kiinnostavista aiheista, kuten mopoilusta. (Sosiaaliportti 2011.)

Netari.fi -hanke koordinoi myös verkkoterkkari -hanketta (2008-2010), joka on Helsingin terveystieteiden moniammatillinen yhteistyöhanke. Verkkoterkkari-hankkeessa verkossa työskentelevät terveydenhoitajat osallistuvat moniammatilliseen verkkotyöhön nuorten suosimissa verkkoympäristöissä. Verkkoterkkareina Netarissa työskentelee neljä terveydenhoitajaa, jotka päivystävät Netarin aukioloiltoina eri palveluissa. Lisäksi terveydenhoitajat ovat esillä IRC-Galleriassa omassa Verkkoterkkarit-yhteisössään, johon nuoret voivat kommentoida ja liittyä jäseneksi. Toiset netari-ohjaajat voivat myös konsultoida terveydenhoitajia terveystieteiden kysymyksissä. (Sosiaaliportti 2011; Verkkoterkkari-hanke 2012.)

Nuoret voivat yhteiskunnassa yhä huonommin ja tämä näkyy kasvavina huostaanottojen määrinä, mielenterveysongelmina, rikollisuuden lisääntymisenä, nuorisotyöttömyytenä ja korkeina itsemurhatilastoina. Nuorten syrjäytyminen ja pahoinvointi ovat sosiaalisia ongelmia, joiden ratkaisemiseksi tarvitaan moniammatillista osaamista ja nuorten saamista avun piiriin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Verkkonuorisotyö on keino toteuttaa ennaltaehkäisevää työtä ja puuttua nuorten ongelmiin tarpeeksi ajoissa. Lisäksi sen kautta myös sosiaalityöllä ja muilla ammattialoilla on mahdollisuus olla osa matkailun palvelua sekä näkyvä ja läsnäoleva auttamisen kanava nuorille.

4.3 Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät

Nuoret ovat jääneet marginaaliin sosiaalityössä. Sosiaalityössä ei ole omaa eriytyntä toimialuetta, joka koskisi nuoria mutta tulevaisuudessa se pyritään eriyttämään omaksi erityisalueekseen, nuorisososiaalityöksi. Lapsi- ja nuorisososiaalityön merkitys nousee käytännön sosiaalityön tarpeesta vahvistaa lasten, nuorten ja lastensuojelun kysymyksiin liittyvää erityisosaamista. Kun keskitytään perheiden kanssa tehtävään työhön, jäävät nuoret yksilöinä, yhteiskunnan jäseninä ja sosiaalisissa suhteissaan sosiaalityön ulkopuolelle. Nuorten asiat tulevat sosiaalityön kohteeksi vasta sitten, kun ne ovat muodostuneet vakaviksi ongelmiksi. (Kananoja & Lähtinen & Marjamäki & Laiho & Sar-

vimäki & Karjalainen & Seppänen 2007, 161; Pohjola 2009, 25.) Sosiaalityö osana verkkonuorisotyötä tarjoaa mahdollisuuden nuorten ongelmien huomaamiseen ja niihin puuttumiseen varhaisessa vaiheessa. Sosiaalityön osaamista nuorisotyössä tarvitaan, jotta apua tarvitseva nuori tulisi autetuksi kokonaisvaltaisesti.

Nuorisosiaalityöllä tarkoitetaan kaikkea nuorten parissa tehtävää sosiaalityötä, jossa menetelmällisenä ja teoreettisena pohjana on sosiaalityön tieteenala ja työmenetelmät. Nuorisotyötä on tehty osana lastensuojelutyötä ja alun perin se on kohdistunut lähinnä koulukotien sopeutumattomien ja rikoksiin syyllistyneiden nuorten parissa tehtävään työhön. Viime vuosikymmenten aikana se on kuitenkin laajentunut ulottamaan myös lastensuojelun avohuollon. Nuorisosiaalityössä tarvitaan lastensuojelullisen näkökulman lisäksi teoriapohjaa nuoruusiän kehitysvaiheista, kasvun ja kehityksen ehdoista sekä erilaisista kasvuympäristöistä ja nuorisokulttuurista. Nuorisosiaalityötä tehdään järjestöissä, terveydenhuollossa, oppilaitoksissa, kasvatus- ja perheneuvoloissa, sijais- huollon yksiköissä (lastensuojelulaitokset, koulukodit yms.) sekä poliisin sosiaalityössä. Käytännössä sitä tehdään nuorten palveluihin erikoistuneissa yksiköissä. Nuorisosiaalityön tavoitteena on nuorten huono-osaisuuden lievittäminen ja ehkäisy sosiaalityön keinoin. Huomio keskittyy eritoten lastensuojelullisiin näkökulmiin, eli nuoren kasvuympäristön riski- ja suojaaviin tekijöihin, lähinnä ihmissuhteisiin. Nuorisosiaalityö antaa mahdollisuuden sekä keinot tukea ja puuttua nuoren elämään ja kasvuympäristöön. (Hämäläinen ym. 2008, 162-167.)

Sosiaalinen nuorisotyö pyrkii nuorten osallistamiseen ja kohdistuu erityistä tukea tarvitseviin nuoriin ollen kuitenkin luonteeltaan ennaltaehkäisevää. Sosiaalisessa nuorisotyössä painotetaan erityisesti ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyvien sosiaalisten taitojen tärkeyttä. Näitä taitoja opetellaan toiminnallisesti yhdessä toisten kanssa, ryhmässä. Sosiaalisen nuorisotyön lähtökohtia ovat: asiakaslähtöisyys, intensiivisyys ja pitkäjänteisyys, moniammatillisuus ja poikkihallinnollisuus sekä systemaattinen arviointi, nuorten integrointi yhteiskuntaan ja lähiyhteisöön, palvelujen kehittäminen ja yhteiskuntaan vaikuttaminen sekä nuorten ajankohtaisiin ongelmiin (päihteet, rikokset, työttömyys, koulunkäyntivaikeudet) tarttuminen. Sosiaalisen nuorisotyön menetelmiä ovat yksilö-, ryhmä- ja verkostotyö, toiminnalliset ja toimintaterapeuttiset menetelmät sekä monikulttuurinen sosiaalinen nuorisotyö. (Punnonen 2007, 523-524.)

Sosiaalisessa nuorisotyössä on sosiaalityön ulottuvuuksia, jossa keskeistä on tukea tarvitsevien nuorten etsiminen, löytäminen ja sosiaalinen vahvistaminen. Lähtökohtana sosiaalisessa nuorisotyössä on nuoren yksilöllinen kohtaaminen sekä elämäntilanteen huomioiminen kokonaisvaltaisesti. Tärkeää on hyödyntää sosiaali-, nuoriso- ja kasvatustalan moniammatillista osaamista ja verkostoa, jolloin voidaan saavuttaa laaja-alainen ymmärrys nuoren elämästä ja ongelmista. Sosiaalisen nuorisotyön painopiste on ennaltaehkäisevässä työssä mutta myös korjaavaa nuorisotyötä tarvitaan. Oulussa sosiaalisen nuorisotyön avulla puututaan lasten ja nuorten päihteiden käyttöön mahdollisimman varhain ja yhteistyössä poliisin ja lastensuojelun kanssa. Nuorille myös kehitetään vertaisryhmiin perustuvaa ja yksilöllistä tukitoimintaa sekä etsitään keinoja puuttua nuorten tekemään ja kokemaan väkivaltaan projektitoiminnan kautta. Sosiaalisen nuorisotyön työmuotoja ovat Oulussa myös etsivä tai jalkautuva nuorisotyö sekä erilaiset nuorten ryhmät. Yhteistyökumppaneita ovat lastensuojelu, poliisi, koulujen oppilashuoltoryhmät sekä erilaiset järjestöt. (Punnonen 2007, 524.) Verkkonuorisotyö on osa etsivää nuorisotyötä, jolloin se on myös sosiaalista nuorisotyötä.

Nuorisotyö siis hyödyntää sosiaalityön osaamista ja sosiaalitoimessa puolestaan hyödynnetään nuorisotyön osaamista. Sosiaalitoimi ja nuorisotoimi tekevät sosiaalista nuorisotyötä kumppanuushankkeina muun muassa Setlementtinuorten liiton kanssa (esim. Tyttöjen Talo). Setlementtinuorten liitolla on ollut meneillään useita lapsi- ja perhehankkeita, alueellista nuorisotyötä, katunuorisotyötä sekä harrastus- ja muuta toimintaa erilaisista kulttuuristaustoista tuleville nuorille. Koulukuraattorit, sosiaalityöntekijät ja lastensuojeluviranomaiset ohjaavat erityistä tukea tarvitsevia lapsia ja nuoria settlementtien ryhmiin, kerhoihin ja leireille. Settlementtien sosiaalisessa nuorisotyössä myös kohdataan ja tavoitetaan sosiaalisen tuen tarpeessa olevia lapsia ja nuoria, jotka eivät välttämättä ole sosiaalitoimen asiakkaita, vaan ovat niin sanotusti huolen harmaalla vyöhykkeellä. (Mt., 524-525.)

Nuoret ovat aina olleet yhteiskunnallisen mielenkiinnon ja huolen kohteina. Huolta nostavat huostaanottolukujen kasvaminen ja nuorten mielenterveysongelmien ja työttömyyden lisääntyminen. Nuorten kasvattaminen ja auttaminen on jaettu eri ammattikuntien kesken. Näitä ammattikuntia edustavat muun muassa sosiaalityöntekijät, opettajat, psykologit, terveydenhoidon ammattilaiset ja nuorisotyöntekijät. Moniammatillisella työllä sekä sosiaalityön ja nuorisotyön yhteistyöllä on tarkoitus saavuttaa kokonaisval-

tainen näkemys nuorten elämästä ja tilanteesta. Sosiaalityö ja nuorisotyö sijoittuvat molemmat kasvatuksen ja socialisaation kentälle vaikka lainsäädäntö eriyttää sosiaali- ja nuorisotyön yhteiskunnallista tehtävää. Nuorisotyö ja sosiaalityö toimivat kuitenkin erillisestä ja erilaisesta lainsäädännöstä huolimatta samoilla tehtäväalueilla. Sosiaalityön ja nuorisotyön jaettuna kenttänä ovat erityisesti sosiaalisen syrjäytymisen ehkäiseminen ja tavoitteena erilaisten koulutus-, työllistymis-, ja kuntoutumisväylien kehittäminen. (Raitakari & Vironkannas 2009, 5-8; Pohjola 2009, 30.)

Sosiaali- ja nuorisotyölle on yhteistä sosiaalisuuden ulottuvuus, jolloin nuoren ajatellaan olevan yhteisöjen ja yhteiskunnan jäsen, jossa keskeistä on nuoren yksilöllinen elämäntilanne. Ammatillisen työn tavoitteena on vaikuttaa sosiaalisiin olosuhteisiin ja yhteiskunnallisiin tekijöihin. Sosiaali- ja nuorisotyössä vallitsee ammatillisen tuen ja kontrollin välinen jännite. Ero on siinä, että nuorisotyössä tuki ja kontrolli ovat kasvatusta, kun taas sosiaalityössä ne näyttäytyvät viranomaistyönä, arjen tukemisena sekä siihen puuttumisena. Lain mukaan nuorisotyö on ohjausta, palvelua, tukea, toimintaa ja kasvatusta. Sosiaalityö puolestaan on näennäisesti myös tätä mutta se keskittyy enemmän nuorten kontrolliin. Auttamistyössä nuoren vastuullisuus on keskeinen kysymys, sillä se, milloin nuori on itse vastuutettavissa ja milloin nuoren tilanteeseen tulee puuttua nuorisotyön ja sosiaalityöllisin keinoin, ei ole aina itsestään selvää. (Raitakari & Vironkannas 2009, 8-9.)

Nuorisotyön ja sosiaalityön yhteinen tehtävä on nuorten sosiaalistumisen tukeminen muuttuvassa yhteiskunnassa, vaikka niiden toimintatavat ovatkin erilaiset. Nuorisotyö käsitetään enemmän ennaltaehkäiseväksi työksi kun taas sosiaalityö nähdään enemmän nuoren sosiaalista integraatiota ja ongelmatilanteita hallitsemassa. Nuoruus nähdään elämänvaiheena, joka on haavoittuva ja altis ongelmille, jolloin tarvitaan ohjausta, tukea ja kannustusta. Keskeistä on nuoren saumaton eteneminen ikävaiheen socialisaatiotehtävissä perheessä, nuorten yhteisöissä, koulutuksessa, työelämässä ja sosiaalisissa suhteissa. Työtä nuoren sosiaalistumisen tukemiseksi ja yhteiskuntaan kiinnittämiseksi pidetään hyvin tärkeänä ja arvokkaana toimintana. Nuorisotyössä painopiste on ennaltaehkäisevässä työssä, jossa keskeistä on nuoren ohjaaminen hyvään ja kehittävään toimintaan ja vapaa-ajanviettoon. Tällöin sosiaalistuminen tapahtuu kasvua tukevien harrastusten, yhteisöjen jäsenyyden ja läsnä olevien aikuisten ohjaamistyön kautta. Nuorisotyössä tuetaan tietoisesti nuorten positiivista socialisaatiota. Nuorten sosiaalistumisen

tukeminen vaatii vaikuttamista nuorten elämisen ja toiminnan mahdollisuuksiin sekä ongelmatilanteiden ehkäisemistä, missä myös sosiaalityöllä on suuri merkitys. Nuorisotyötä ja sosiaalityötä yhdistää myös erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevien nuorten tukeminen. (Pohjola 2009, 27-29.)

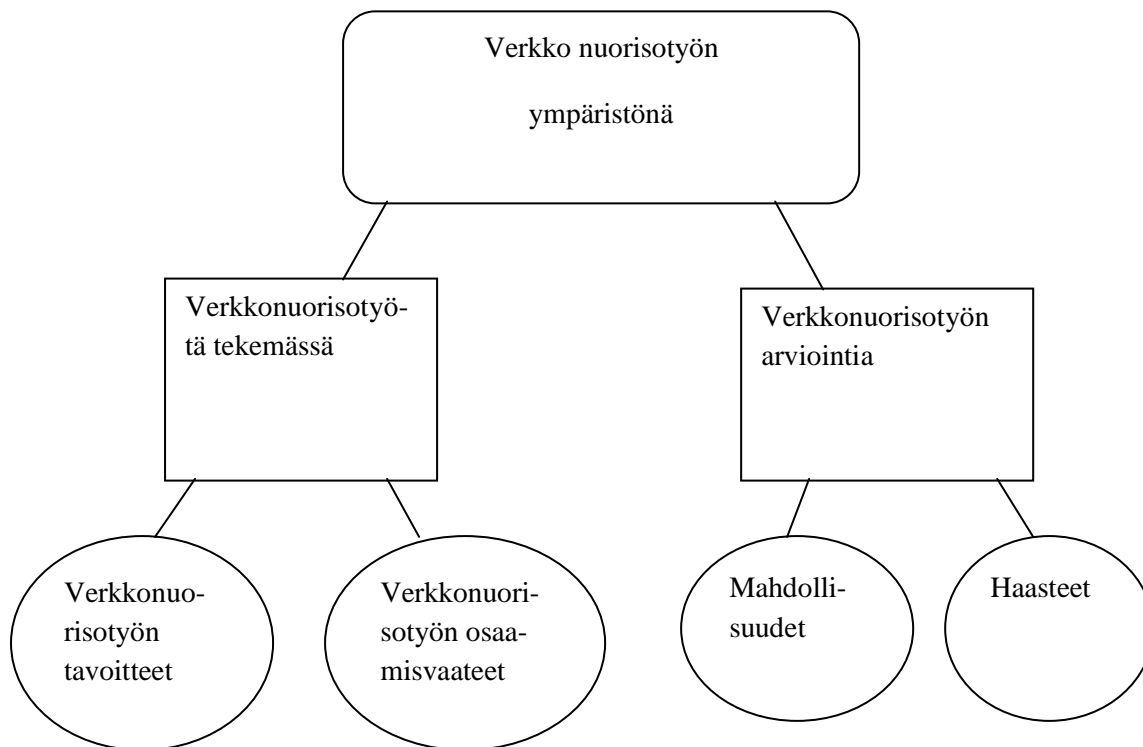
Nuorisotyön ja sosiaalityön kentät ovat yhteisiä ja risteäviä vaikka niiden yhteiskuntaan liittyvissä tehtävämäärittelyissä on eroja. Toisen työn tehtävä voidaan nähdä toisen työtä tukevana. Molempien kenttien toiminnassa on olennaista rakenteellinen politiikkatyö ja siihen lukeutuva suunnitelmallinen nuorten hyvinvoinnin ja elinolojen edistäminen. Nuorisotyön ja sosiaalityön kentät voisivat näyttäytyä rinnakkaisuuden ja erillisyyden sijasta sisäkkäisinä, jolloin nuorten hyväksi tarkoitettu työ vahvistuisi yhdessä tehdyksi työksi, ei vain yhteistyöksi. (Mt., 33-34, 37.) Pohjolan näkemykseen sosiaalityön ja nuorisotyön jaetusta, yhteisestä kentästä on helppo yhtyä. Nuorten parissa tehtävä työ on luonteeltaan sosiaalista, kasvatukseen perustuvaa auttamistyötä, jota sekä nuorisotyö että sosiaalityö pitävät sisällään. Seuraavassa luvussa tarkastelen sosiaalityöntekijän ja nuorisotyöntekijöiden kokemuksia verkkonuorisotyöstä sekä sen perustalla olevasta virtuaalisesta vuorovaikutuksesta.

5 Verkkonuorisotyö ja virtuaalinen vuorovaikutus

Tutkimukseni tueksi tarkastelin sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta ja sen rakentumisesta nuoren ja työntekijän välille verkkonuorisotyössä. Sosiaalialan työntekijät ovat tutkimuksessani sekä nuorisotyön että sosiaalityön ammattilaisia. Olen käsitellyt työntekijöiden kokemuksia yleisesti, juurikaan erottelematta sosiaalityöntekijän ja nuorisotyöntekijöiden kokemuksia. Verkkonuorisotyöllä käsitän tutkimuksessani myös sosiaalityön nuorisotyölle tarjoamia palveluita, sillä käsitän näiden toimintakentät sisäkkäisinä. Esittelen seuraavaksi tutkimukseni tuloksia ja vastaan tutkimustehtävään. Aluksi esittelen aineistosta ja luokittelujen pohjalta muodostetut käsitejärjestelmät ja niiden sisällöt. Havainnollistan käsitejärjestelmiä kuvioiden avulla. Kytken tekstiin lainauksia elävöittämään ja kuvaamaan aineistoa sekä teoriaa ja aikaisempaa tietoa tukemaan omaa, aineiston perusteella muodostamaani näkemystä tutkittavasta ilmiöstä.

5.1 Verkko nuorisotyön ympäristönä

Käsittelen aluksi sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia verkkonuorisotyöstä, sillä se luo pohjan virtuaalisen vuorovaikutuksen tarkastelulle. Verkko nuorisotyön ympäristönä jakautui tutkimuksessani kahteen osa-alueeseen: **1. Verkkonuorisotyötä tekemässä** **2. Verkkonuorisotyön arviointia.** Verkkonuorisotyötä tekemässä osa-alueeseen sisältyvät verkkonuorisotyön tavoitteet ja verkkonuorisotyön osaamisvaateet. Verkkonuorisotyön arviointiin sisältyvät verkkonuorisotyön mahdollisuudet sekä haasteet. Seuraavaksi havainnollistan (kuvio 3) verkkonuorisotyöstä muodostamani käsitejärjestelmän, jonka jälkeen tarkastelen tarkemmin sen sisältöä.



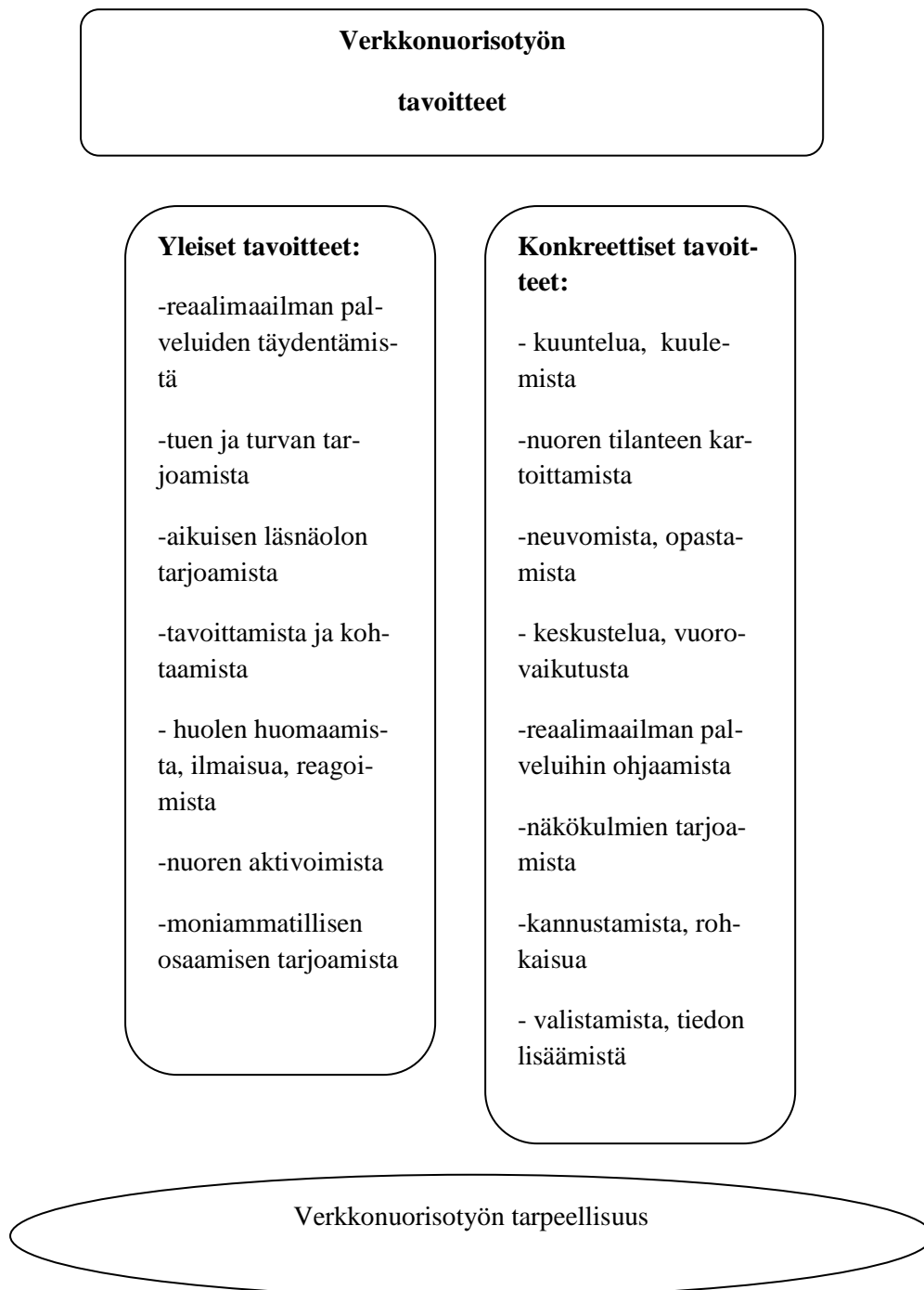
Kuvio 3. Verkkonuorisotyön käsitejärjestelmä.

Verkkonuorisotyötä tekemässä

Nuorten maailmankuva on muuttunut teknologisempaan suuntaan ja nuorisotoimen toimintatavat ja yhteisöt ovat laajenneet todellisuuden tapaamisista verkkomaailmaan. Vastaavalla tavalla muutos on vaikuttanut myös sosiaalialan työntekijöiden työhön, nuorisotyön osa-alueisiin ja kasvatuksen keskeisiin painopisteisiin. (Cavén-Pöysä ym. 2007.) Verkkonuorisotyö on työntekijöiden kokemusten mukaan tarpeellinen osa nuorisotyötä. Myös Päivi Viilomaan (2010, 58) tutkimuksen mukaan työntekijät näkevät verkossa tehtävän nuorisotyön hyvin tärkeäksi (91,9% vastaajista). Koska nuoret viettävät paljon aikaa verkossa, työntekijät kokivat nuorisotyötä tarvittavan siellä, missä nuoret ovat.

Verkkonuorisotyö täydentää perinteistä kasvokkain tehtävää nuorisotyötä. Nuorten arki ”jatkuu” netissä, ja he viettävät siellä merkittävän osan ajastaan. Tästä syystä mielestäni on itsestään selvää, että nuorisotyötä on tehtävä myös verkossa.

Verkossa tehtävälle nuorisotyölle on luotu yleisiä tavoitteita, joihin työllä pyritään. **Verkkonuorisotyön tavoitteisiin** nähtiin kuuluvaksi seuraavan kuvion (kuvio 4) mukaisia asioita.



Kuvio 4. Verkkonuorisotyön tavoitteet sosiaalialan työntekijöiden mukaan.

Verkkonuorisotyön tavoitteiksi työntekijät nimesivät pitkälti samoja asioita, kuin reaali-
maailman nuorisotyön tavoitteiksi. Tavoitteiden toteuttamisen välineet ja työympäristö
kuitenkin koettiin poikkeavan perinteisestä nuorisotyöstä.

*[Tavoite] Varmaan sama kuin IRListi tehtävän nuorisotyön tavoite. Olla nuorel-
le se turvallinen aikuinen, joka kuuntelee ja tarvittaessa opastaa ja neuvo.*

Myös Anna Kaivosoja (2010, 73) tuli tutkimuksessaan siihen tulokseen, että työntekijät
eivät koe suurta eroa perinteisen ja verkkonuorisotyön välillä. Sirkku Kotilaisen ja Ella
Sihvosen (2006, 170) mukaan verkossa tapahtuva nuorisotyö ei eroa tavoitteiltaan reaali-
maailmassa tapahtuvasta nuorisotyöstä. Molempien tavoitteena on kasvattaa itsenäi-
sesti ajattelevia vastuullisia kansalaisia sekä antaa sosiaalista tukea nuorten identiteetti-
en rakentamisessa.

Verkkonuorisotyön tavoitteeksi työntekijät kokivat perinteisen nuorisotyön tukemisen ja
täydentämisen. Myös Kotilaisen ja Sihvosen (mt., 170) mukaan verkkonuorisotyö tukee
perinteistä nuorisotyötä ja uudistaa nuorisotyön kuvaa. Se on eräänlainen lisäulottuvuus
perinteisten nuorisotyön muotojen rinnalla, missä tila ja välineet vain ovat toisenlaiset.
Myös Viilomaan (2010, 65) mukaan verkossa tehtävän nuorisotyön tarkoitus ei ole syr-
jäyttää reaali-
maailmassa tehtävää nuorisotyötä, vaan tuoda uudenlaisia tapoja kohdata ja
tavoittaa nuoria.

Kaikki työntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että verkkonuorisotyön olennainen tavoite on
reaali-
maailman palvelujen pariin ohjaaminen. Reaali-
maailmaan palveluilla työntekijät
tarkoittivat erityisesti nuorisotyön palveluja, kuten nuorisotiloja, leirejä ja kerhoja. Las-
tensuojelullisen tai terveydellisen huolen edessä verkossa kohtaaminen ei nähty riittä-
väksi, vaan nuori täytyy ohjata reaali-
maailman palvelujen piiriin terveydenhuollon ja
sosiaalitoimen palveluihin.

*[verkkotyö] ei se reaali-
maailman palveluja korvaa, jos on kova huoli, niin nuori
pitää ohjata palvelujen piiriin.*

Tärkeänä työn tavoitteena nähtiin nuorten tavoittaminen, mikä koettiin oleellisena etuna
suhteessa reaali-
maailman nuorisotyöhön. Nuoret viettävät verkossa paljon aikaa, jolloin
nuorisotilan verkossa koettiin tavoittavan nuoria paremmin ja laajemmalti kuin reaali-
maailman nuorisotalot. Myös Kotilaisen ja Sihvosen (mt.) mukaan verkossa nuorisotyö

tavoittaa nuoria, joita ei ole aiemmin tavoitettu. Näiden nuorten elämään voidaan vaikuttaa tulemalla samalle kentälle, missä nuoret toimivat. Työntekijät kokivat tärkeiksi tavoitteiksi verkkonuurisotyössä myös turvallisena aikuisena olemisen, opastamisen, neuvomisen ja ohjaamisen. Yksi työntekijä korosti, että työtä on tehtävä siten, että nuoret hakeutuvat sekä pysyvät palvelun piirissä.

Työn tavoite on kohdata niitä nuoria, jotka ovat paljon verkossa, eivätkä kohtaa esim. nuorisotyöntekijöitä muualla ja tavoitamme paljon sellaisia nuoria, jotka eivät käy esim. nuokkareilla...ja nuoret ovat saaneet uuden linkin, jonka kautta voivat puhua pahastakin olostaan.

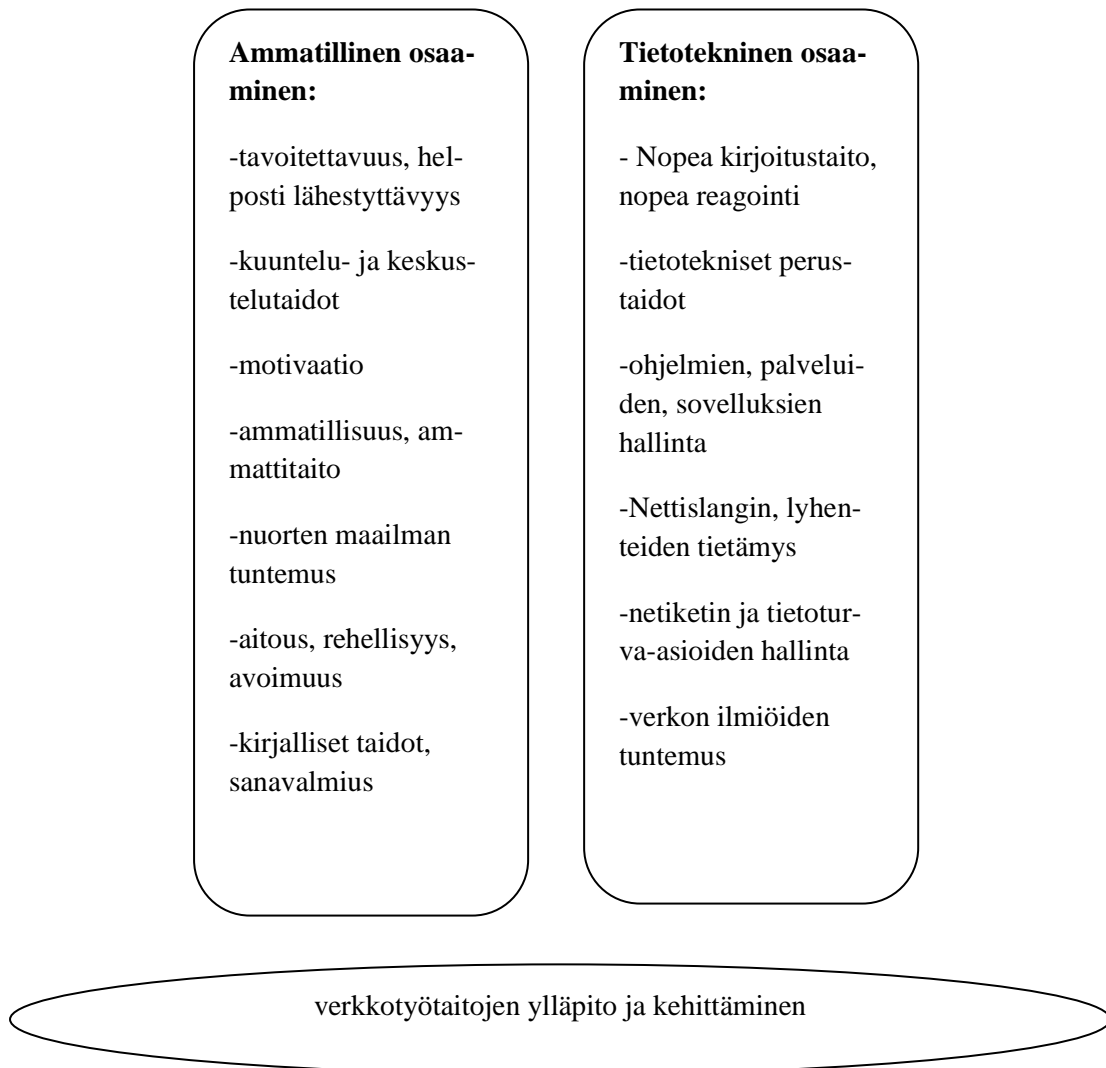
Osa työntekijöistä nimesi työn tavoitteiksi konkreettisia asioita, kuten nuoren kanssa keskustelua ja nuoren kuuntelemista. Toiset painottivat yleisiä linjauksia, kuten nuorisoyöllisen tuen tarjoamista sekä nuoren kasvun ja kehityksen tukemista. Myös yhteistyön ja moniammatillisen osaamisen nähtiin kuuluvan oleellisena osana verkkonuurisotyön tavoitteisiin. Nuorten aktivoiminen sekä näkökulmien ja vaihtoehtojen tarjoaminen nähtiin tärkeiksi verkkonuurisotyön päämääriksi.

Tavoitteena on antaa nuorille mahdollisuus verkossa keskustella luotettavan aikuisen kanssa hänelle tärkeistä asioista, kannustaa nuoria yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, levittää nuorten keskuuteen rasisminvastaista ja syrjinnänvastaista ajattelua, kannustaa nuoria etsimään ja löytämään itselleen sopivaa elämänpolkua, ja yksinkertaisesti toimia kuuntelijana.

Cavén-Pöysän ym. (2007) mukaan nuoret kaipaavat työntekijöiden kuunteluapua, neuvoja arjen hallintaan, tulevaisuuden suunnitteluun ja Internetissä toimimiseen sekä ratkaisuja vakaviin elämän ongelmatilanteisiin. Verkkonuurisotyön tavoitteiden tulisi siten vastata nuorten tarpeisiin. Haastattelemieni työntekijöiden kuvaamat verkkonuurisotyön tavoitteet liittyvät kiinteästi Cavén-Pöysän ym. (mt.) mainitsemiin nuorten kaipaamiin asioihin. Verkkonuurisotyön tavoitteiden toteuttaminen vaatii työntekijöiltä tietynlaista osaamista. **Verkkonuurisotyön osaamisvaateet** ovat sosiaalialan työntekijöiden mukaan seuraavan kuvion (kuvio 5) kaltaisia.

Verkkonuorisotyön

osaamisvaateet



Kuvio 5. Sosiaalialan työntekijöiden näkemykset verkkonuorisotyön osaamisvaateista.

Verkkonuorisotyön nähtiin edellyttävän samanlaista ammattitaitoa ja osaamista kuin reaali maailman nuorisotyö eli kuuntelu-, keskustelu- ja vuorovaikutustaitoja. Verkko ympäristönä tuo työhön kuitenkin erilaisia vaatimuksia. Tavoitettavuus ja helposti lähestyttävyyys ovat ominaisuuksia, joita verkkonuorisotyöntekijältä odotetaan. Nuorten kohtaamisessa tärkeänä nähtiin turvallisena aikuisena esiintymistä, läsnäoloa, nuoren huomioivaa työtettä, motivaatiota, aitoutta, rehellisyyttä, avointa mieltä ja omana itsenään esiintymistä. Myös kritiikin esittäminen nuorelle tarvittaessa sekä tietotaidon kehittäminen nähtiin eduksi työssä. Nuoren kohtaamisessa tarvitaan myös nopeaa reagointia nuoren viesteihin, jotta nuori ei niin sanotusti katoaisi verkkoon, vaan saisi tarvitsemansa avun oikeaan aikaan. Osa työntekijöistä korosti ammattitaidon tärkeyttä ja ko-

kemusta nuorisotyöstä, ettei esimerkiksi nuoren kanssa käyty keskustelu lipsahda terapian puolelle, ”*lähdetä liikaa nuorten juttuihin mukaan*” tai osataan tulkita tarve lastensuojeluilmoituksen tekemiseen. Yksi työntekijä korosti myös kärsivällisyyden tarvetta nuoren kohtaamisessa.

Verkkotyöntekijällä tärkein ominaisuus on motivoituneisuus. Jos ei ole motivaatiota ottaa itse selvää esim. nettislangista ja jos netin ilmiöt eivät yhtään kiinnostaa, on vaikea toimia verkkotyöntekijänä pitkäjänteisesti. Verkkotyöntekijällä täytyy olla mielestäni avoin, mutta kriittinen asenne nettimaailmaa kohtaan. Verkossa kaikki kehitys ja muutos on nopeaa, ja paikoilleen ei saisi jumiutua. Lisäksi verkkonuorisotyön tekijältä vaaditaan hyvin pitkälti samoja ominaisuuksia kuin muiltakin nuorisotyöntekijöiltä.

--vuorovaikutustaitoja kuten live-nuorisotyössäkin.. ..kuuntelutaitoa niin että antaa kuitenkin pientä kommenttia välillä, että toinen ymmärtää tulevansa kuulluksi, keskustelutaitoa, että osaa ohjata keskusteluja johonkin tiettyyn suuntaan tarvittaessa ja useamman keskustelijan ryhmässä taitoa huomioida kaikkia.

Reaalimaailman nuorisotyöhön verrattuna verkkonuorisotyön nähtiin tuovan lisävaatimuksia. Eleiden ja ilmeiden puuttuessa itsensä ilmaiseminen kirjallisesti tuottaa tiettyjä vaatimuksia. Verkkotyöskentely vaatii kirjoitustaidon lisäksi sujuvaa kielenkäyttöä, sanavalmiutta ja kohtalaisia äidinkielen taitoja, jotta tiedon ja neuvojen välittäminen mahdollistuu. Yksi työntekijä nosti esille, että lukihäiriöiselle työ voi olla erityisen haastavaa. Nuorten käyttämien lyhenteiden ja verkkokielen, niin sanotun nettislangin tietämys ja hallinta edesauttavat työssä. Nuorilta koettiin kuitenkin voivan tarvittaessa kysyä, jos ei ymmärrä jonkin sanan merkitystä

Riittää, että saa tuotettua kohtuullisen sujuvaa ja virheetöntä tekstiä.

Pulmakulmaan vastaaminen vaatii suhteellisen hyvää kirjallista tuottamista. Chatissa vaaditaan enemmän tietoutta käytetyistä lyhenteistä, hymiöistä jne.

Teknologian asettamat erilaiset vaatimukset tulee hallita verkkotyöskentelyssä. Kymensormijärjestelmän hallinta tai nopea kirjoitustaito ovat edellytys verkkotyöskentelyssä, sillä vuorovaikutus on nopeaa ja kommunikointi vaatii pikaista reagoitua. Netin ja tietokoneen käytön perustaidot, tietokoneohjelmien, erilaisten verkkopalveluiden, sovelluksien, tietoturva-asioiden ja netiketin (uudissana sanoista ”netti” ja ”etiketti”) hallinta sekä verkon ilmiöiden tuntemus nähtiin verkkonuorisotyössä oleellisiksi osaamisvaateiksi.

pitää ymmärtää verkkomaailmaa ja seurata aikaa. erilaisten ilmiöiden tunteminen on tärkeää kuten grooming (lapsen seksuaalisen hyväksikäytön valmistelua, tekijän huom!), nettikiusaaminen jne.

Täytyy olla perillä myös nettijulkaisemisen perusasioista ja tietoturvasta, jotta osaa ohjata nuoria näissä asioissa.

Osa työntekijöistä koki verkkotyöskentelyyn kohdistetun koulutuksen tarpeettomaksi. Osa puolestaan koki kaipaavansa koulutusta eri ohjelmien käytöstä ja erityisesti haastavien tilanteiden eteen joutuessaan. Myös päivitystä tietotekniisiin taitoihin ja verkon ilmiöihin kaivattiin. Yksi työntekijä toivoi koulutusta eri kohderyhmien kohtaamiseen, esimerkkinä hän mainitsi maahanmuuttajataustaiset nuoret.

koen, että erityisesti haastaviin tilanteisiin ja keskusteluihin liittyen kaipaa vinkkejä, miten niitä voi käsitellä ja vielä erityisesti verkkoympäristössä.

lisäkoulutusta eri ohjelmien käytöstä (esim. jotkut skype:n ominaisuudet) sekä muihin tietotekniisiin taitoihin kaipaisiin päivitystä.

Mannisenmäen (2003, 42-43) luettelemat osaamisvaateet sekä Kaivosojan (2010, 74-77) näkemykset verkkonuurisotyöntekijän tärkeimmistä ominaisuuksista, jotka hän oli jaotellut ammatilliseen toimintaan, nuorisotyöhön sopivuuteen, sosiaalisiin taitoihin ja tilannetajuun sekä verkkotyöskentelyyn liittyviin taitoihin, tukevat vahvasti työntekijöiden kokemuksista muodostamaani näkemystä verkkonuurisotyön osaamisvaatimuksista.

Verkkonuurisotyön arviointia

Tietotekniikan laaja-alaista ja täysimittaista hyödyntämistä sosiaalialalla rajoittaa valtakunnallisten tietoteknologia-ratkaisujen ja osaamisen puuttuminen sekä laitteistojen puutteet (Kananaja ym. 2007, 180). Verkkonuurisotyötä arvioi yksi työntekijä näin:

Näen verkossa kuitenkin valtavat mahdollisuudet toimia siellä nuorten tukena, harmi vain että meillä ei riitä vielä osaaminen eikä ideat siihen, kuinka tuo potentiaali saataisiin parhaalla mahdollisella tavalla hyödynnettyä.

Verkkonuurisotyössä nähtiin paljon onnistumisia mutta myös kehitettävää. Erityisesti toivottiin joustavia rakenteita, jotka ovat helposti muunneltavissa toiseen ympäristöön tai palveluun, erikseen nimettyä koordinoijaa, yhteistyön kehittämistä ja nuorten toiveiden huomioonottamista verkkotyön kehittämisessä. Viilomaa (2010, 65-69) on myös

käsitellyt verkossa tehtävän nuorisotyön ja siihen liittyen yhteistyön kehittämistä. Hän nostaa merkittäväksi keinoksi resurssien ja koulutuksen lisäämisen verkkonuorisotyön kehittämiseksi. Viilomaa (mt.) mainitsee myös yhteisen, nuorille suunnatun verkkotyön foorumin (NuSuVeFo), joka on perustettu syksyllä 2007. Foorumilla työntekijät voivat käsitellä, koordinoita ja esittää kehittämisideoita verkossa tehtävän nuorisotyön asioihin liittyen.

Verkkotyötaitojen ylläpito ja hallinta ovat keino toteuttaa tavoitteiden mukaista verkkonuorisotyötä. Verkon monipuolinen käyttäminen verkkotyön ulkopuolella nähtiin tukevan ammattitaitoa. Verkkotyötaitojen puutteellisuus voi työntekijöiden mukaan aiheuttaa suuriakin ongelmia nuorten kanssa työskennellessä. Useamman työntekijän mukaan nuoret ovat perillä netiketistä ja huomauttavat herkästi, jos työntekijällä ei ole verkkotyötaitoja hallussa. Viestin kohdistaminen väärälle henkilölle on yksi huomauttamisen peruste.

Tällä hetkellä Netarin tarjoamat ympäristöt verkossa (Habbo hotel, IRC-Galleria, Demi.fi) nähtiin osittain toimiviksi. Jotkut ympäristöt tavoittavat nuoria paremmin kuin toiset. Kaikki työntekijät olivat sitä mieltä, että erityisesti Habbo hotel tavoittaa nuoria. Cavén-Pöysän ym. (2007) mukaan nuorisotyö Habbon Netari -nuorisotilassa on reaaliaikaista niin sanottua online-nuorisotyötä ja eroaa tältä osin kysymys-vastaustyyppisistä palveluista. Online-nuorisotyö sisältää tiedottamisen, mediakasvatuksen, osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien kasvattamisen sekä pyrkii nuorten sosiaaliseen vahvistamiseen. Netarin chatissa työntekijät olivat huomanneet vakiokävijöiden suosion, sillä tietyt nuoret ovat läsnä chatissa joka viikko. Mainostuksella ja palvelun tutuksi tekemisellä nähtiin olevan vaikutusta palveluiden suosioon, nuorten osallistumiseen ja uusien nuorten palveluihin tutustumiseen. Yhden työntekijän mukaan nuorisotilassa pitäisi tapahtua enemmän, jotta suosio kasvaisi.

Syksy 2011 on tuonut mukanaan uusia käyttäjiä ja kävijämäärät ovat kasvaneet huomasti kevään notkahduksen jälkeen. Mainos IRC-Galleriassa varmasti auttaa nuoria löytämään meidät.

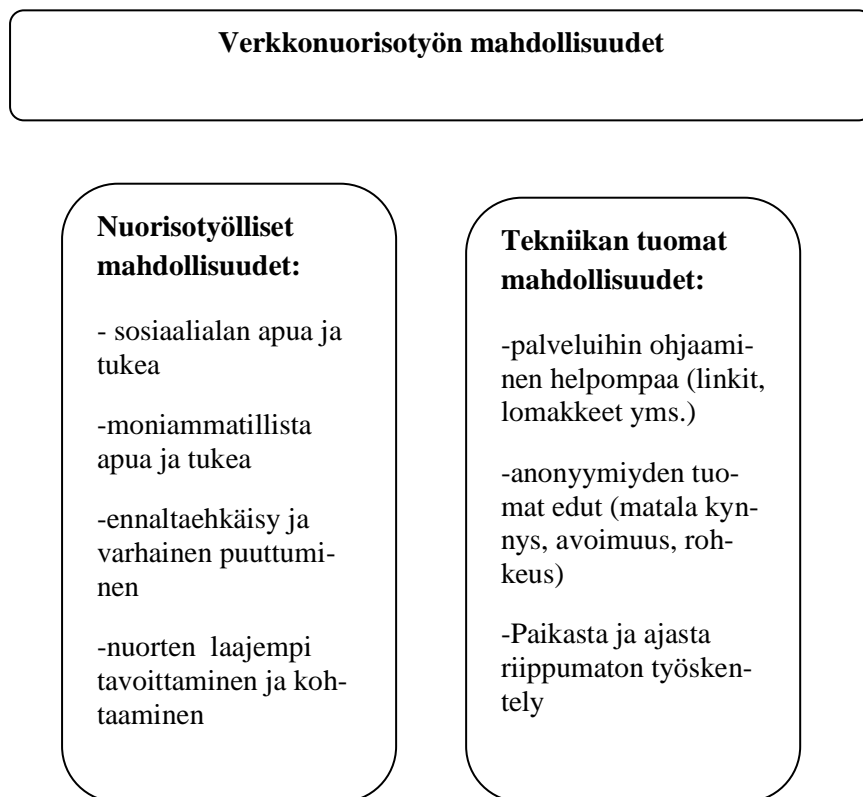
kävijämäärät vaihtelevat eri yhteisöissä. onhan netari melko suosittu ollut. habbo hotellin nuorisotila on tosi suosittu, galtsun kävijämäärät ovat olleet laskussa, demi on säännöllisen suosittu.

Tulevaisuuden näkymiä luonnehti kaksi työntekijää näin:

Tekniikan kehityksen tuomat uudet mahdollisuudet entistä monipuolisempien palveluiden tuottamiseen ja tällä tavoin vuorovaikutuksen lisäämiseen ja syventämiseen palveluissa.

tätä pitäisi testata laajemmalla mittakaavalla mutta esim. sossu voisi käyttää chattia yhtenä työvälineenä.

Cavén-Pöysän ym. (2007) mielestä nuorisotyö muuttuu koko ajan kokonaisvaltaisemmaksi ja sitä voidaan rinnastaa perinteisen nuorisotyön luokituksissa etsivän nuorisotyön kanssa. Aaltosen (2006, 279) mukaan auttamistyön palveluja ovat ohjaus- ja neuvontatyö, joten verkkonuorisotyön voidaan ajatella olevan myös auttamistyötä verkossa. Siten verkkonuorisotyön yhtenä tavoitteena on nuorten auttaminen. Verkkonuorisotyötä ja sen tavoitteita arvioitaessa voidaan pohtia myös sen haasteita ja mahdollisuuksia nuorisotyön kannalta. **Verkkonuorisotyön mahdollisuuksiin** sosiaalialan työntekijät näkivät kuuluvan seuraavan kuvion (kuvio 6) mukaisia asioita



Kuvio 6. Sosiaalialan työntekijöiden näkemykset verkkonuorisotyön mahdollisuuksista.

Työntekijät näkivät verkkonuurisotyössä paljon mahdollisuuksia. Osa verkkonuurisotyön mahdollisuuksista nähtiin samoina kuin sen tavoitteet. Palvelun saatavuus on Aaltonen (2006, 287) mukaan Internetin välityksellä tapahtuvan kommunikaation kiistaton etu, joka hyödyttää niin asiakkaita kuin työntekijöitäkin. Fyysisestä ja ajallisesta rajoista vapaata palvelun tarjontaa pidetään tärkeänä nyky-yhteiskunnassa. Myös Viilomaa (2010, 62) sekä Marttunen ja Laurinen (2001, 153-156) mainitsevat verkkotyön eduksi sen tasa-arvoisuuden, sillä lähes kaikilla nuorilla on mahdollisuus käyttää verkkoa. Työntekijät kokivat, että verkkonuurisotyö tarjoaa sosiaalialan asiantuntemusta sekä tuo mahdollisuuden paikasta ja ajasta riippumattomaan työskentelyyn. Tämä tarjoaa nuorille tasavertaisemman mahdollisuuden tavoittaa työntekijöitä ja haja-asutusalueella asuvat saavat mahdollisuuden osallistua nuorisotilan toimintaan.

Tasavertaistaa nuoria; lähes kaikilla on käytössä kone, joten asuinpaikasta riippumatta mahdollisuus käyttää palveluita.

Verkkonuurisotyö tarjoaa työntekijöiden mukaan nuorille myös mahdollisuuden tutustua toisiin nuoriin. Chat-keskustelut ovat valvottuja ja häirintään puututaan matalalla kynnyksellä, jolloin nuoret voivat turvallisessa ympäristössä olla kanssakäymisissä toisten nuorten ja ammattilaisten kanssa. Yksi työntekijä mainitsi, että nuori voi ottaa yhteyttä tarvittaessa myös Netari-iltojen ulkopuolella. Verkkonuurisotyön avulla kohdataan ja tavoitetaan myös sellaisia nuoria, jotka eivät välttämättä muutoin tulisi kohdatuksi. Verkkonuurisotyö toimii valtakunnallisesti ja tarjoaa siten paikallista toimimista laajemman näkökulman työhön. Siten myös nuoria kohdataan laajasti, eri puolilta Suomea.

Nuurisotyöntekijät tarjoavat mahdollisuuden keskustella luotettavan aikuisen kanssa, eikä nuoren tarvitse hakea seuraa tai tukea kodin ulkopuolelta kun nuorisotyöntekijä ja muut ammattilaiset löytyvät netistä.

Verkkonuurisotyössä korostuvat haastateltavien mukaan moniammatillisuus ja yhteistyö, jolloin verkkotyöntekijöiden tiiviin yhteistyön avulla nuoret saavat moniammatillista tukea ja ohjausta verkon kautta helposti. Netari.fi-hanke ylläpitää verkossa tehtävän nuorisotyön moniammatillista yhteistyötä, jota rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö terveyden edistämisen määrärahalla. Netarin moniammatillisessa yhteistyössä ovat mukana Helsingin terveyskeskus Verkkoterkkari-hankkeella, Oulun poliisin nuorisorikosryhmä sekä Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja sosiaalivirasto lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut Vespa –hankkeella. Sidosryhmiä ovat Netari-toiminnassa mukana olevien 23 kunnan nuorisotoimet. Moniammatillisen verkkonuurisotyön avulla pyri-

tään madaltamaan verkossa aikaansa viettävien nuorten kynnystä hakeutua tarvittaessa sosiaali- ja terveystalviuihin sekä tuomaan näitä palveluja nuorten verkkoympäristöihin. (Sosiaaliportti 2011.) Poliisin mukanaolo moniammatillisessa tiimissä koettiin erityisen myönteiseksi: ”Poliisin läsnäolo chatissa on ollut erityisen suosittua, ns. myyntivaltti.”

Kananojan ym. (2007, 122-123) mukaan ehkäisevän sosiaali- ja terveystalviitiikan tarkoituksena on tukea ihmisten hyvinvointia lieventämällä tai poistamalla hyvinvoinnin riskitekijöitä ennen kuin ne muuttuvat huono-osaisuudeksi. Varhaisen puuttumisen keinoin pyritään kehittämään palvelujärjestelmän kykyä puuttua tarpeeksi ajoissa lasten, nuorten ja perheiden pulmiin sekä tukea heitä selviytymisessä. Työntekijät kokivat verkkonuorisotyön mahdollistavan ongelmien ennaltaehkäisyn ja varhaisen puuttumisen.

Näen verkkonuorisotyössä merkittävänä asiana ennaltaehkäisevän ulottuvuuden, esim. kun nuoret saavat mahdollisuuden avautua ja purkaa asioita ajoissa, asiat eivät ehkä pääse niin pahasti patoutumaan ja johtamaan uusiin ongelmiin. Myös se, että nuoret saavat kertoa iloisista asioista ja joku aikuinen on niistä asioista aidosti kiinnostunut, on ennaltaehkäisevää nuorisotyötä.

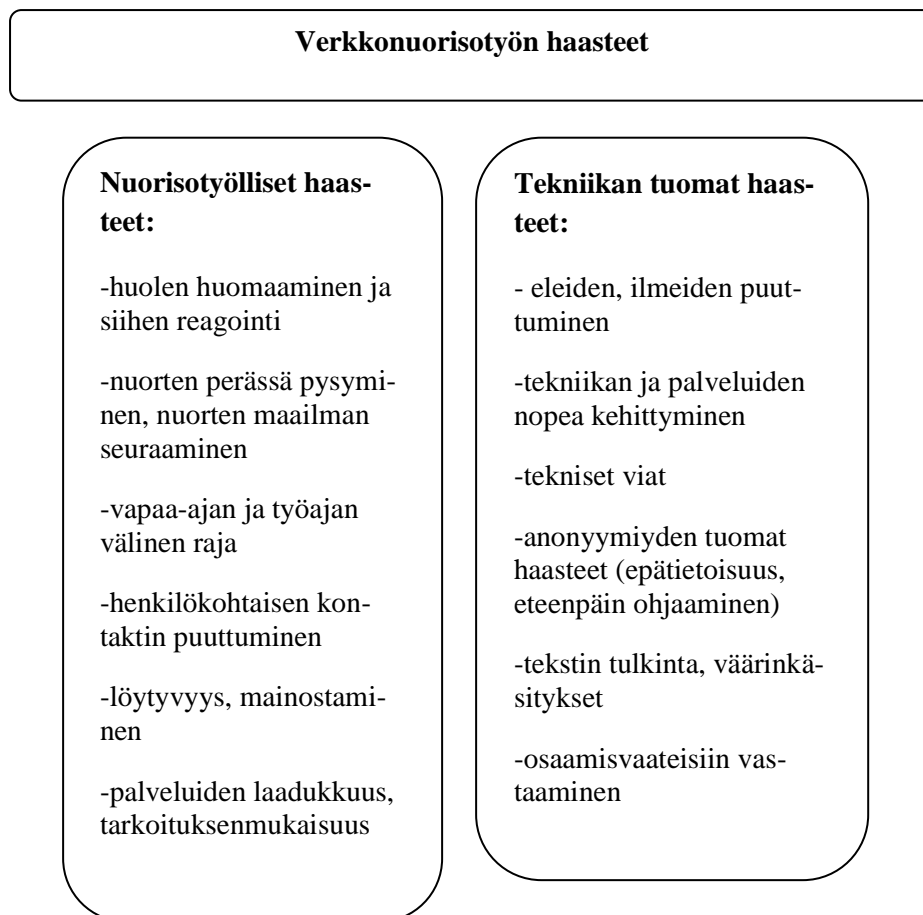
Verkkonuorisotyön koettiin mahdollistavan myös syrjäytymisen ehkäisyn. Shklovskin, Kieslerin ja Krautin, (2006, 251) mukaan Internet edesauttaa ihmisten kykyä solmia läheisiä ihmissuhteita ja tukee yhteisöllisyyttä ja siten auttaa ehkäisemään syrjäytymistä. Internetin käyttö vuorovaikutuksen kanavana lisää myös muunlaista vuorovaikutusta ja vahvistaa sosiaalisia siteitä. Netari tarjoaa verkkotoiminnan ohella myös IRL-toimintaa, kuten miittejä ja leirejä, joihin nuoren on helppo osallistua verkossa luotujen suhteiden pohjalta. Työntekijöiden mukaan nuoret osallistuvat helpommin reaali maailman toimintaan, jos ovat ensin osallistuneet verkossa oleviin nuorisotyön palveluihin.

Verkkotyö helpottaa nuoren tavoittamista ja kohtaamista. Suurimpana syynä tähän nähtiin verkon mahdollistama anonyymiys. Myös Viilomaa (2010, 60) korostaa anonyymiyden tuomia mahdollisuuksia nuorten parissa tehtävässä verkkotyössä. Anonyymiyden nähtiin mahdollistavan matalan kynnyksen osallistumisen ja yhteydenoton, nuorten avoimuuden ja vaikeistakin asioista kertomisen sekä luottamuksen nopeamman syntymisen. Anonyymiys mahdollistaa siten myös varhaisen puuttumisen.

Verkossa on monesti hyvin matala kynnys kertoa omaa mieltä painavia asioita, jolloin nuorisotyöntekijällä on mahdollisuus puuttua tilanteisiin ajoissa ja ohjata nuori saamaan apua oikealta taholta.

Antaa nuorille mahdollisuuden keskustella nuorisotyöntekijän kanssa kahdestaan ”kasvottomana”, helpompi nuorten puhua kipeistäkin asioista näin.

Verkko mahdollistaa myös uudenlaisen tavan toteuttaa työn tavoitetta. Verkossa voidaan ohjata palveluihin, jakaa tietoja ja neuvoja esimerkiksi lähettämällä oman tekstin lomassa tiedostoja, lomakkeita, linkkejä ja kuvia. Yhden työntekijän mukaan ”*pelkkä linkki palveluun (voi) auttaa nuorta paljon enemmän kuin luukulta toiselle juoksuttaminen.*” Myös eräänlainen virtuaalinen kasvokkaisuus onnistuu yhden työntekijän mukaan, sillä reaaliaikainen keskusteltu esimerkiksi webcamin avulla on mahdollista. **Verkkonuorisotyön haasteet** liittyvät kiinteästi sen mahdollisuuksiin. Halusin kuitenkin tarkastella näitä erikseen selkeämmän kuvan saamiseksi. Verkkonuorisotyön haasteiksi työntekijät näkivät seuraavan kuvion (kuvio 7) mukaisia asioita.



Kuvio 7. Sosiaalialan työntekijöiden kokemat haasteet verkkonuorisotyössä.

Työntekijät näkivät verkossa mahdollisuuksien ohella myös haasteita nuorisotyön kannalta. Vuorovaikutuksen tuomat rajoitukset nähtiin suurimpina haasteina, kun eleet, ilmeet ja henkilökohtainen kontakti puuttuvat kanssakäymisestä. Tämä vaikeuttaa myös

huolen huomaamista ja siihen reagoimista ajoissa. Verkossa toista tulkitaan ainoastaan tämän tuottaman tekstin perusteella, jolloin se tuo mukanaan väärinymmärryksen ja -tulkittamisen mahdollisuuksia. Myös avun tarjoaminen ja saaminen voivat jäädä puutteellisiksi verkossa. Myös Viilomaa (2010, 63) korostaa nonverbaalien viestien puuttumisen hankaloittavan työtä. Seuraavissa esimerkeissä työntekijät kuvaavat keskeisimpiä haasteita verkkotyössä:

Nuori saattaa jäädä vaille sitä apua, jota hän tarvitsisi, koska ei osaa ilmaista itseään niin, että työntekijä ymmärtäisi pelkillä sanoilla asian.

haaste on kohtaaminen ilman samaa fyysistä ympäristöä. Nuoren ilmeet ja muut eleet jäävät näkemättä chatissa käytävän keskustelun aikana, jolloin viesti on tulkittava ainoastaan nuoren tuottaman tekstin perusteella.

Verkon mahdollistama anonyymius nähtiin myös haasteena, sillä se vaikeuttaa nuoren tilanteen kartoittamista, nuoren eteenpäin ohjaamista, tietämystä avun perille menosta sekä aiheuttaa epä tietoisuutta siitä, kenen kanssa keskustele. Myös Viilomaa (mt., 62) käsittelee tutkimuksessaan verkkonuorisotyön esteitä ja vaaroja ja painottaa etusijalla anonyymiuden tuomia haasteita. Anonyymiys koettiin myös haasteeksi, jos nuoren tilanteesta herää lastensuojelullinen huoli ja täytyy tehdä lastensuojeluilmoitus. Yhteistyöstä poliisin kanssa on etua, sillä poliisi voi tarvittaessa selvittää nuoren henkilöllisyyden..

--Toisaalta ongelmatilanteissa se [anonyymius] on vaikeampaa, sillä nuori ei välttämättä kerro tarpeeksi henkilötietoja itsestään, jotta häntä voitaisiin auttaa reaali maailmassa.

Anonymiteetti--> miten varmistua, että nuori joka tarvitsee apua, sitä oikeasti hakee reaali maailmassa. Tämän osalta myös toinen ongelma: verkko mahdollistaa sen, että kuka tahansa voi esittää olevansa jotain muuta kuin oikeasti on.

Erityisesti nuorten tavoittamisen ja verkkonuorisotyön kehittymisen kannalta työntekijät kokivat haasteita tuovan tekniikan ja palveluiden nopea kehittyminen, mainostaminen ja se, miten saadaan nuoret löytämään nuorisotyöllisiä palveluja. Myös Salla Alilan ja Nina Koskenkankaan (2011, 99) tutkimuksessa nousi esiin palvelun löytymisen haaste, erityisesti sosiaaliryöön palveluiden osalta. Haastattelemani työntekijät kokivat haasteelliseksi myös nuorten maailman seuraamisen ja sen, kuinka lisätä nuorten tietoutta verkkotyöstä ja siitä, mitä se pitää sisällään. Lisäksi palveluiden laadukkuus ja tarkoituksenmukaisuus nähtiin haasteita tuovina asioina.

Pysyä nuorten perässä/tavoittaa nuoret --> miten ollaan oikeasti siellä, missä nuoretkin ovat? Palveluiden käytön nopeat muutokset ovat haaste kunnallisessa työssä, jossa päätöksen teko on useasti hidasta ja kankeaa.

Miten taata palveluiden laatu? Esim. Nuorisotiedotustyön osalta tarjolla olevat palvelut ja informaatio ei välttämättä aina täytä sille asetettuja kriteerejä.

Eräs työntekijä nosti esille haasteen rajan vetämiseen työajan ja vapaa-ajan välillä, kun töitä voi tehdä paikasta ja ajasta riippumatta. Myös konkreettiset asiat luovat haasteita työlle, joka perustuu tekniikan välityksellä tapahtuvaan kohtaamiseen. Erilaiset tekniset viat, esimerkiksi sähkökatko voivat haitata työtä juuri tärkeällä hetkellä.

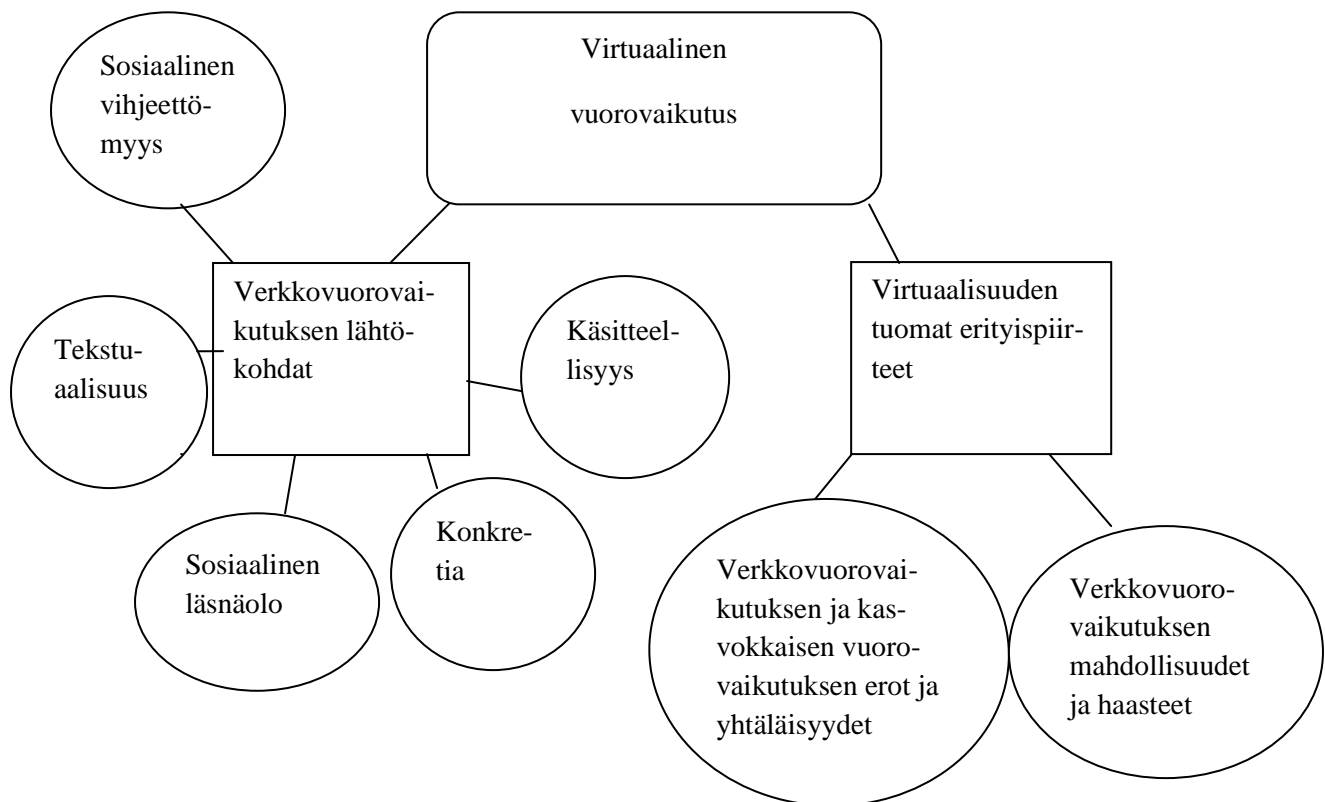
Myös Kaivosoja (2010, 92-98), Cavén-Pöysä ym. (2007) sekä Viilomaa (2010) ovat päätyneet tutkimuksissaan samantapaisiin arvioihin verkkonuorisotyön haasteista ja mahdollisuuksista. Cavén-Pöysän ym. (mt.) mukaan vaikeita auttamistilanteita varten tarvitaan kunnollista työnohjauksen suunnittelua ja kehittämistä. Työntekijöillä tulee olla kunnolliset ohjeet siitä, mihin nuori ongelmatilanteissa opastetaan sekä toimivat yhteistyökanavat muiden nuorten kanssa tekemisissä olevien viranomaisten kanssa. Myös mahdollisuus välittömään vertaistukeen tilanteen purkua varten on tärkeää työssä jaksamisen kannalta.

Verkkonuorisotyö näyttäytyi työntekijöiden kokemuksissa tarpeellisena mutta lisähaasteita tuovana nuorisotyön muotona, missä tärkein ja samalla haastavin työväline on itsensä ilmaiseminen kirjallisesti. Seuraavaksi käsittelemme sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta.

5.2 Virtuaalinen vuorovaikutus nuorisotyössä

Virtuaalinen vuorovaikutus jakautui tutkimuksessani kahteen eri osa-alueeseen: **1. Vuorovaikutuksen lähtökohtiin** ja **2. virtuaalisuuden tuomiin erityispiirteisiin**. Vuorovaikutuksen konkretia (miten se ilmenee käytännössä), vuorovaikutuksen tekstuaalisuus, sosiaalinen vihjeettömyys, sosiaalinen läsnäolo vuorovaikutuksessa ja vuorovaikutuksen käsitteelliset asiat (mitä haastateltavat ymmärtävät vuorovaikutuksella) sisältyvät vuorovaikutuksen lähtökohtiin. Lisäksi halusin tarkastella virtuaalisuuden tuomia eri-

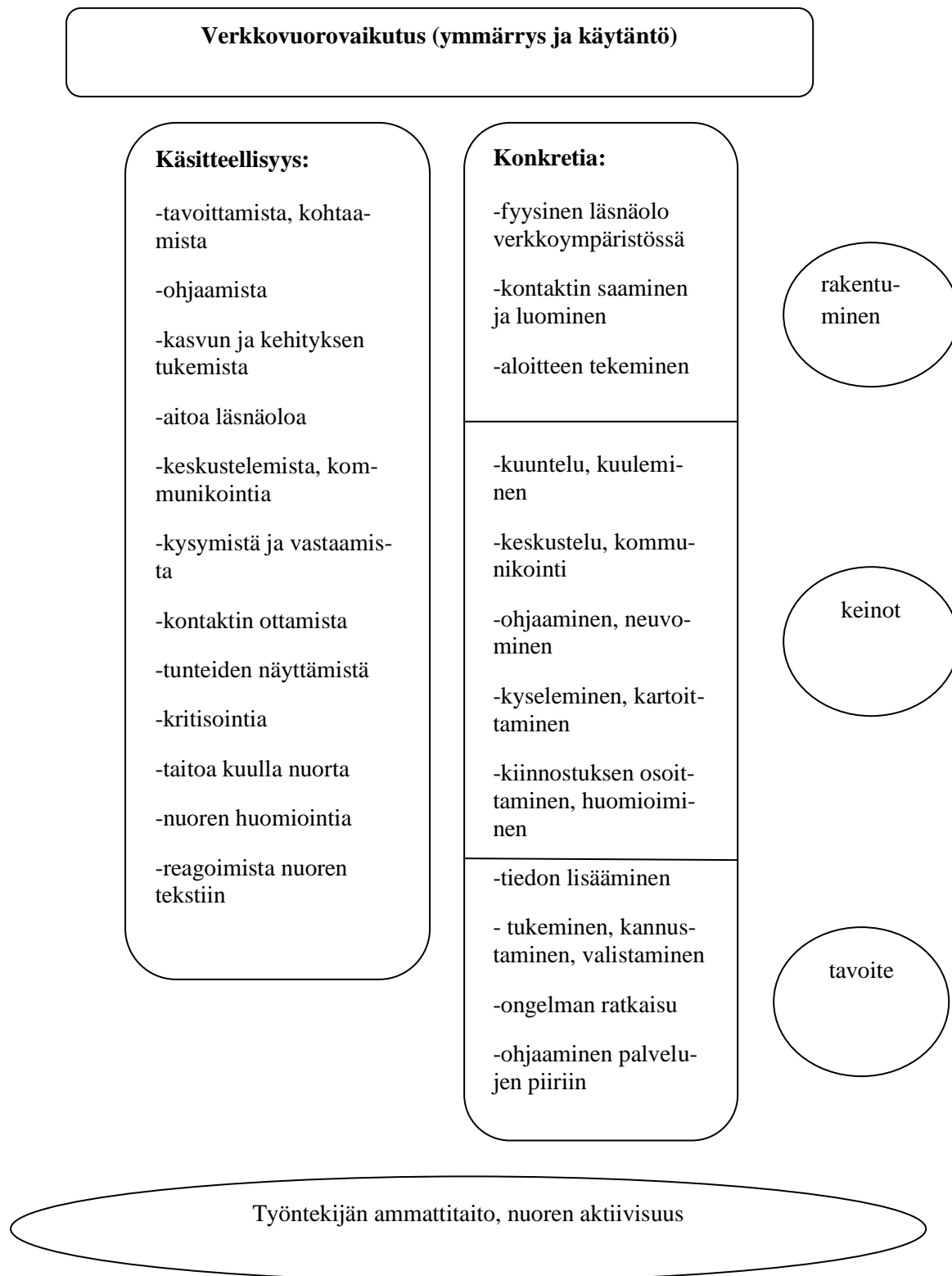
tyispiirteitä kohdistamalla huomioni verkkovuorovaikutuksen ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen eroihin ja yhtäläisyyksiin sekä verkkovuorovaikutuksen mahdollisuuksiin ja haasteisiin. Huomasin, että raja näiden osa-alueiden kesken ei ollut selkeä, sillä osan vastauksista saattoi sijoittaa useampaan kategoriaan. Erityisesti vuorovaikutuksen konkretia ja käsitteellisyys liikkuvat samoilla alueilla. Seuraavaksi havainnollistan (kuvio 8) virtuaalisesta vuorovaikutuksesta muodostamani käsitejärjestelmän, jonka jälkeen kuvaan tarkemmin sen sisältöä.



Kuvio 8. Virtuaalisen vuorovaikutuksen käsitejärjestelmä.

Verkkovuorovaikutuksen lähtökohtien tarkastelua

Verkossa tapahtuva vuorovaikutus perustuu pääasiassa kirjoitettuun tekstiin, mikä tuo mukanaan uudenlaisia tapoja ilmaista itseään ja olla kanssakäymisessä toisen kanssa. Vuorovaikutus on laajasti ymmärretty ilmiö ja se, miten se käsitetään, vaikuttaa siihen, miten sen ajatellaan ilmenevän käytännössä. Sosiaalialan työntekijät kokivat **verkkovuorovaikutuksen olevan (käsitteellisyys) sekä ilmenevän käytännössä (konkretia)** seuraavan kuvion (kuvio 9) mukaisesti.



Kuvio 9. Sosiaalialan työntekijöiden näkemykset verkkovuorovaikutuksesta ja sen ilmenemisestä käytännössä.

Vuorovaikutuksen käsitteellisyys, eli se mitä haastateltavat kertoivat vuorovaikutuksella ymmärtävänsä, olivat pitkälti samoja asioita kuin mitä he olivat konkreettisesti tehneet nuorten kanssa verkossa. Haastateltavat kuvailivat vuorovaikutuksen taustalla olevan: nuoren tavoittamista, kohtaamista ja ohjaamista, nuoren kasvun ja kehityksen tukemista sekä aikuisen läsnäoloa. Työntekijät kertoivat vuorovaikutuksen olevan aidosti läsnä olemista, molemminpuolista kuuntelua ja kuulemista, mielipiteiden vaihtoa, toisesta oppimista, keskustelemista, ymmärryksen kasvua, kysymistä ja vastaamista, kommunikointia ja kontaktin ottamista. Myös tunteiden mukana olo ja niiden näyttäminen nähtiin osaksi vuorovaikutusta, yhden työntekijän mukaan vuorovaikutus pitää sisällään emotionaalisia kokemuksia. Vuorovaikutuksen ajateltiin rakentuvan erilaisten kohtaamistilanteiden kautta. Myös Vilénin ym. (2002, 19) määritelmissä vuorovaikutus perustuu edellä mainittuihin asioihin.

Vuorovaikutusta on heti kun ollaan tekemisissä jotenkin ja toinen reagoi jollain tavalla toisen viesteihin.

Verkkovuorovaikutus nuoren kanssa vaatii työntekijältä avoimuutta ja omana itsenään esiintymistä, nopeaa reagoimista nuoren viesteihin, nuorten maailman ja verkkoympäristön tuntemista ja taitoa kuulla mitä nuori sanoo. Positiivisella ja kannustavalla asenteella sekä toisen kunnioituksella voidaan saavuttaa ideaali perusta vuorovaikutukselle. Työntekijät korostivat vuorovaikutuksessa aitoutta ja rehellisyyttä sekä kykyä huomioda nuori yksilöllisesti ja positiivisesti. Nuorten mielistelemisen ja teennäisyyden työntekijät kertoivat hankaloittavan vuorovaikutusta. Tarpeellisen kritiikin esittäminen sen sijaan nähtiin edesauttavan vuorovaikutuksessa.

Ja vaikka itse on vanha käpy, auttaa suuresti mikäli on edes vähän selvillä nuorten maailmasta, ajattelutavasta, leffoista, musiikista.

Toista pitää myös oikeasti kuunnella, toisaalta tarvittaessa tulee uskaltaa kertoa myös oma mielipiteensä sekä myös kritisoida (erityisesti nuorten kohdalla: heitä ei pidä yrittää miellyttää). Pitää olla aito ja rehellinen. Jos puhut muuta kun oikeasti olet jäät siitä nopeasti kiinni.

Vuorovaikutuksen konkretian eli sen, miten vuorovaikutus ilmenee nuoren ja työntekijän välillä verkossa jaottelin kolmeen osa-alueeseen: vuorovaikutuksen rakentumiseen, keinoihin ja tavoitteeseen. Seuraavaksi pohdin työntekijöiden kokemuksia näiden osa-alueiden valossa.

Vuorovaikutuksen rakentumiseksi työntekijän tulee tavoittaa ja saada kontakti verkossa aikaansa viettäviin nuoriin. Tämä vaatii, että työntekijä on läsnä verkkoympäristössä. Työntekijän tunnistaa tietyistä merkeistä verkkoympäristöissä: Habbo Hotelissa mustasta n-merkistä hahmon tiedoissa ja Demi.fi:ssä oranssista palkista nimimerkin yhteydessä (Netari.fi 2012). Näin nuori tietää lähestyvänsä työntekijää. Pulmakulmassa ja IRC-Galleriassa työntekijä esiintyy ammattinimikkeellään. Vuorovaikutuksellisen suhteen rakentumisessa edesauttaa se, että työntekijällä on selkeä identiteetti, tunnistettavissa olevat persoonalliset hahmot ja nimet (Cavén-Pöysä ym. 2007). Roposen (1998, 298) mukaan hahmon visuaalisuus vaikuttaa keskustelukumppanin valintaan ja siten vuorovaikutukseen. Työntekijöiden mukaan Netarin keskusteluissa nuori voi ottaa kontaktia joko suoraan ohjaajaan tai kommentoida yleistä keskustelua. IRC-Gallerian ja Pulmakulman Chat-alueet ovat kahdenkeskisiä keskustelukanavia. Kontaktin luominen lähtee aloitteen tekemisestä. Vuorovaikutus rakentuu siten läsnäolon, kontaktin saamisen ja aloitteen tekemisen pohjalta.

Työntekijä voi itse aloittaa keskustelun tai nuori voi tehdä aloitteen. Työntekijä voi kysyä, että mitä kuuluu tai miten menee.

verkossa, menen itse yleensä ensin moikkaamaan ja kyselemään kuulumisia, ja siitä keskustelu jatkuu, jos on jatkuakseen ☺... tai mikäli nuori käyttäytyy häiritsevästi yritän mennä juttelemaan hänen kanssaan, josko hän kaipaaisikin vaan juttuseuraa, välillä toimii, välillä ei...

Vuorovaikutuksen rakentuminen jatkuu nuorisotyöllisten keinojen avulla eli työntekijä kuuntelee, antaa ohjausta, neuvontaa, ja mahdollisuuden puhua omista ongelmista ja ilon aiheista. Vuorovaikutukseen tarvitaan kaksi osapuolta, joidenkin työntekijöiden mukaan työntekijä on yleensä se, joka aloittaa vuorovaikutuksen rakentamisen ja nuori päättää sen jatkumisesta. Toisten mukaan myös nuoret ottavat itse kontaktia ja haluavat jutella arkisista asioista tai huolenaiheistaan. Keskustelunaiheet liittyvät yleensä kouluun, kavereihin ja harrastuksiin. Sosiaalityöntekijän kanssa keskustellaan enemmän lastensuojelun aihepiiriin liittyvistä asioista:

kuulumisia, ahdistus, lastensuojelu, masennus, perheasiat. riippuu eri ympäristöistäkin, mitä haluavat jutella.

Vuorovaikutuksessa nuoren kanssa työntekijät kertovat juttelevansa, keskustelevansa, tekevänsä tarkentavia kysymyksiä, kommentoivansa, kyselevänsä ja kartoittavansa nuo-

ren taustoja. Nuoren tilanteen kartoitusta pidettiin tärkeänä, jotta nuorta voitaisiin auttaa hänen tarvitsemallaan tavalla. Kananoja ym. (2007, 108) mukaan asiakkaan elämäntilanteen kartoituksen tavoitteena on tiedon hankinnan ja antamisen ohella auttaa asiakasta oman elämänsä tarkastelussa ja jäsentämisessä. Siten nuoren tilanteen kartoituksen tavoitteena voidaan ajatella olevan myös auttaa nuorta itseään ymmärtämään omaa elämäänsä.

Yksi työntekijä kertoi erityisesti huumorin toimivan apuna vuorovaikutusta rakennettaessa, sillä sen avulla jää nuoren ja työntekijän välillä murretaan helposti. Myös kiperissä tilanteissa huumorista koettiin olleen apua. Kun nuoreen on saatu kontakti ja vuorovaikutus on alkanut rakentua, työntekijät kertovat tähtäävänsä keskustelujen avulla ongelmanratkaisuun tai nuoren ohjaamiseen reaali maailman palvelujen pariin. Myös ammatillisen tuen, uusien näkökulmien ja vaihtoehtojen tarjoaminen sekä tiedon lisääminen nähtiin vuorovaikutuksen konkreettiseksi tavoitteeksi.

Onnistunut keskustelu on sellainen, josta molemmille osapuolille jää hyvä mieli, eli mahdolliseen ongelmaan löydettiin yhdessä ratkaisu.

Nuoren saama tuki voi olla keskustelevaa ja yleistä jutustelua ja tarvittaessa voidaan ohjata reaali maailman palveluiden pariin. esim kouluterkkarille.

Vuorovaikutuksen perustaksi koettiin kiinnostuneisuus nuoresta ja nuoren yksilöllinen huomioiminen. Työntekijöiden mukaan vuorovaikutuksen rakentumiseen vaikuttaa olennaisesti myös nuoren aktiivisuus ja työntekijän ammattitaito. Yksi työntekijä piti tärkeänä vuorovaikutuksen ohjaamista oikeaan suuntaan, jotta ammatillinen vuorovaikutussuhde mahdollistuu. Ammatillinen suhde voi olla myös nuorten ehdoilla etenemistä, jolloin liiallinen ohjaaminen voi toimia vastoin verkkonuorisotyön tavoitteita ja jopa etäännyttää nuoren palveluista.

Vuorovaikutuksen konkretia pitää sisällään verkon vaatimat erityispiirteet vuorovaikutuksessa eli kirjalliseen ilmaisuun perustuvan kanssakäymisen (ks. Matikainen 2001, 6-27). Työntekijät kokivat **tekstuaalisuuden, sosiaalisen läsnäolon ja sosiaalisen vihjettömyyden** ilmenevän verkossa seuraavan kuvion (kuvio 10) mukaisesti.

Tekstuaalisuuden, vihjeettömyyden ja sosiaalisen läsnäolon ilmentyminen

Sosiaalinen vihjeettömyys:

- ikä, asema, sukupuoli
- hymiöt, erikoismerkit
- välimerkit
- tekstin tehokeinot (painotukset, isot kirjaimet)
- virheet, väärinymmärrykset
- tulkinta

Tekstuaalisuus:

- sanat, kirjoitus
- nettislangi
- lyhenteet
- tarkentavat kysymykset
- selvennykset
- kielenkäyttö ja ilmaisu
- murre

Sosiaalinen läsnäolo:

- aito läsnäolo
- tunteiden osoitus
- välittämisen ilmaisu
- huolen huomaaminen ja ilmaisu
- aidon kiinnostuksen osoitus
- positiivinen huomiointi
- nuoren muistaminen
- nuoren asioiden vakavasti ottaminen
- luottamus

Kuvio 10. Sosiaalialan työntekijöiden kokemukset tekstuaalisuudesta, sosiaalisesta vihjeettömyydestä ja sosiaalisesta läsnäolosta.

Tekstuaalisuus. Vuorovaikutusta rakennettaessa verkossa kanssakäyminen perustuu pääosin kirjoitettuun tekstiin. Sanat ja kirjoitus ovat olennaisin keino välittää sekä verbaaleja että nonverbaaleja viestejä verkossa. Aaltosen (2006, 277) mukaan Internet luo uutta viestintäkulttuuria, jossa merkittävin ilmaisukeino on tekstiin pohjautuva kommunikaatio. Viestinnällä on verkossa oma kieli, joka on kirjoitetun ja puhutun kielen väli muoto (engl. netspeak), Suomessa puhutaan nettislangista. Verkon sosiaalisessa maailmassa käytetään lisäksi symbolista tai merkkikieltä (avattaret, hymiöt yms.) Lyhenteitä käytetään yleisesti, ne ovat kansainvälisiä ja niiden avulla ilmaisu nopeutuu ja tiivistyy. Seuraavassa esimerkissä yksi työntekijä kuvaa yleisimpiä lyhenteitä:

Lauseet ovat lyhyitä ja tiivistettyjä ja jonkun verran käytetään lyhenteitä. esim lol (laughing out loud, tekijän huom!), afk (away from keyboard, tekijän huom!), brb (be right back, tekijän huom!).

Työntekijät kokivat, että verkkonuorisotyössä täytyy olla ajan tasalla nuorten käyttämästä kielestä, jotta keskustelu mahdollistuu ja nuori tulee kohdatuksi. Nuorten nähtiin omaksuneen nettislangin käytön mutta työntekijöiden keskuudessa oli tässä poikkeavuuksia, sillä osa käytti apunaan lyhenteitä ja nettislangia, osa kertoi käyttävänsä pääsääntöisesti selkeää asiakieltä. Kirjakieltä ei kukaan suosinut ilmaisussa, ja oman persoonan ilmentyminen tekstissä koettiin positiiviseksi asiaksi. Yksi työntekijä kertoi, että käyttää netissä sellaista kieltä kuin muutenkin, murteineen päivineen. Tämän hän perusteli sillä, että käyttämällä omaa murretta, hän kannustaa nuoria tekemään samoin ja olemaan oma itsensä.

Käytän verkossa yleiskieltä, joskus murteen piirteet sävyttävät kommenttejani. Vakavissa keskusteluissa en lähde ”revittelemään” vaan käytän asiallista sävyä, kuitenkin puhekieltä. Rennommissa keskusteluissa tuon enemmän esiin omaa murteen sävyttämää puhekieltäni. Esimerkiksi kiroilu ei kuulu kommentteihini koskaan.

Nuorten suhtautuminen työntekijöiden kielenkäyttöön verkossa koettiin vaihtelevasti. Joidenkin haastateltavien mukaan nuoret mielellään neuvovat työntekijöitä nettislangin käytössä, toisten mukaan nuoret eivät pidä siitä, että työntekijät käyttävät nettislangia keskusteluissa.

Chatissa useat nuoret vihaavat kun aikuiset yrittävät käyttää nuorten käyttämiä lyhenteitä. Niitä käyttäessä on välillä saanut kritiikkiä. Osaa on saattanut häiritä myös mahdolliset kielioppivirheet tekstissä.

Kieli ja vuorovaikutus ovat asiakastyön keskeisiä elementtejä sosiaalialan työssä. Käytännön sosiaalityössä on korostettu asiakassuhteen, työntekijän vuorovaikutustaitojen sekä asiakkaan kohtaamisen ja kuulemisen tärkeyttä. Käytännön auttamistyössä on huomattu, että kieli konstruoi asiantiloja ja mahdollistaa siten muutoksen. Tällöin on tärkeää, miten työntekijä orientoituu asiakkaan ongelmiin ja millaista kieltä hän käyttää. Asiakkaan ymmärrys omasta elämästään ja ongelmistaan rakentuu vuorovaikutussuhteen avulla. Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus edellyttää asiakkaan aktiivista toimijuutta mutta työntekijän vuorovaikutusmenetelmät, kysymykset ja kielenkäyttö mahdollistavat vuorovaikutuksen kulun ohjaamisen sekä asiakkaan tilanteen ja ongelmien määrittelyn ja ratkaisun. (Kuronen 2004, 220-221.) Siten se, millä tavoin työntekijä käyttää kieltään ja ilmaisee itseään, on merkityksellistä vuorovaikutussuhteen kannalta.

Vuorovaikutus voi alkaa, loppua, jatkua tai keskeytyä työntekijän ja nuoren kielellisen ilmaisun perusteella tai sen vuoksi.

Vuorovaikutus verkossa tuo mukanaan erilaisia tapoja ilmaista itseään ja tulkita toista. Osa työntekijöitä mainitsi, että on joutunut selventämään kirjoituksiaan jälkikäteen tai osoittamaan viestin olevan vitsi esimerkiksi kirjoittamalla ”ei vaiskaan” oman tekstin perään. Nuorten tuottamasta tekstistä koettiin olevan joskus hankalaa löytää tarkoitusta ja siksi yhden työntekijän mukaan ”kannattaa aina tarkastaa, oliko kyseessä mahdollisesti provosointiyritys, läppä tai vastaava.” Provosoiva tyyli voi olla nuoren keino saavuttaa huomiota ja se voi johtaa siihen, että työntekijä tulkitsee nuoren uhmakkaan käytöksen häirintänä vaikka se ei olisikaan nuoren tarkoitus. Myös tarkentavien kysymysten tekeminen nähtiin oleellisena vuorovaikutuksen jatkumisen ja tulkinnan kannalta.

Sosiaalinen vihjeettömyys. Joinsonin (2005, 22) mukaan verkko mahdollistaa tasavertaisuuden, kun sosiaaliset vihjeet kuten asema, ikä, sukupuoli ja nonverbaalit viestit puuttuvat kanssakäymisestä. Työntekijöiden mukaan sosiaalisten vihjeiden puuttuminen tuo sekä mahdollisuuksia että haasteita vuorovaikutukseen. Esimerkiksi sukupuolen merkitys verkossa vähenee, jolloin kohtaaminen helpottuu. Toisaalta he kokivat verkossa olevan vaikeaa arvioida nuoren ikää ja sitä puhuuko tytön vai pojan kanssa, mikä tuo vuorovaikutukseen ja auttamiseen omanlaisiaan haasteita.

reaalimaailmassa en miestyöntekijänä kovin paljoa puhunut syömishäiriöistä tyttöjen kanssa, mutta verkossa se on ajoittain ajankohtaista.

Verkossa täytyy ottaa huomioon myös eleiden, ilmeiden ja äänenpainojen puuttuminen kanssakäymisestä. Konkreettisia keinoja sanattomien vihjeiden osoittamiseen työntekijöillä oli useita. Hymiöt, erikoismerkit (esim. sydän <3), välimerkit ja erilaiset tekstin tehokeinot (_sanojen painotus_, CAPS LOCK:n käyttö) toimivat apuna vuorovaikutuksessa. Yksi työntekijä kuvaa seuraavalla tavalla, miten ilmaisee eleitä, ilmeitä ja äänenpainoja verkossa:

mieltimistä, jonka livenä näyttäisin eleilläni, kerron esim. sanoilla ...hmm...tai oota, mä mietin, hymiöillä ilmaisen hymyn tai ilon johonkin asiaan, myös surua ilmaisen hymiöillä sanojen lisäksi...äänenpainoa eli huutamista verkkonuorisotalossa ei sallita, mutta huutomerkin käytöllä ja tietyillä sanoilla voin osoittaa hämmästyksiä, kovempaa äänenpainoa tms. jos joku asia kovasti kummastuttaa, kysymysmerkeillä, yksi tai useampia, on silloin käytössäni...joillakin sanoilla tai huudahdussanoilla voin ilmaista innostusta JEE! VAU! isoilla kirjaimilla saa

hiukan isomman tehon kirjoitukseen, joskus sitäkin käyttämällä tai turhautunutta tai huolestuneisuutta voin osoittaa kirjoittamalla ...huh... lisäksi useammalla pisteellä voi jättää lauseen osittain avoimeksi esim. tarkoittiko todella tätä.....??? jolloin ilmaisen myös hiukan hämmennystäkin.

Sanattomat vihjeet muokkaavat yhdessä puhutun kanssa merkityksen muodostumista ja antavat siten tulkinnalle asiayhteyden. Kun ilmeet ja eleet puuttuvat vuorovaikutuksesta, voi riskiksi muodostua jopa asiakkaan vahingoittuminen. (Aaltonen 2006, 289.) Roposen (1994, 292) mielestä nonverbaalien viestien puuttuminen köyhdyttää vuorovaikutusta, sillä tekstiin perustuva vuorovaikutus on niukkaa ja sisällöltään yksipuolista. Haastattelemani työntekijät eivät kokeneet eleiden ja ilmeiden puuttumista erityisen ongelmalliseksi vuorovaikutuksen kannalta, vaikka myönsivät sen tuovan lisähaasteita kanssakäymiseen.

Joinsonin (2005, 24) mukaan toisille ihmisille on helpompaa olla vuorovaikutuksessa teknologiavälitteisesti, sillä silloin ei tarvitse miettiä nonverbaalista viestimistä vaan voi keskittyä yhdenlaiseen viestintään. Toisille on myös luontevampaa ilmaista itseään kirjoittamalla kuin puhumalla. Työntekijät kokivat, että verkko muuttaa vuorovaikutusta, jättää pois eleitä ja ilmeitä, toisaalta luo mahdollisuuden ilmaista itseään muulla tavoin, esimerkiksi musiikin, videoiden ja kuvien avulla. Tällä tavoin sosiaalisia vihjeitä voidaan tuoda mukaan keskusteluun ja kanssakäymiseen.

Sosiaalista läsnäoloa ja tunteita haastateltavat kertoivat osoittavansa pitkälti sanoilla ja sillä, että on oikeasti läsnä. Verkossa työntekijä voi haastateltavien mukaan myös idlata, eli olla hahmolla läsnä jossain verkkoympäristössä mutta todellisuudessa poissa koneelta. Haastateltavat pitivät tärkeänä läsnäolon osoittajana nuoren huomioimisen, kuuntelemisen sekä huolen huomaamisen ja siihen reagoimisen. Nuorta voidaan huomioida osoittamalla viestit tietyille nuorelle ja antamalla positiivista palautetta. Nuorta huomioida ja olemalla aidosti kiinnostunut nuoren asioista välitetään nuorelle viestiä siitä, että heistä välitetään ja halutaan auttaa. Myös nuoren ja hänen asioidensa muistaminen ja sen osoittaminen nuorelle nähtiin tärkeänä sosiaalisen läsnäolon vahvistajana sekä luottamuksen syntyyn vaikuttavana tekijänä.

Pidän pienimuotoisesti kirjaa verkossa käydyistä keskusteluista (avainsanoja, nimimerkki), jotta muistaisin paremmin eri nuorten kanssa keskustellut asiat.

Olen aidosti kiinnostunut nuorten kertomista asioista ja elämästä. Kyselen ja tarvittaessa kuuntelen. Osoitan, että oikeasti välitän.

Cavén-Pöysän ym. (2007) mukaan teknologiavälitteisen kommunikoinnin luonteeseen liittyy voimakas läsnäolon vaatimus, joka näyttäytyy verkossa jopa voimakkaampana kuin perinteisellä nuorisotalolla. Myös haastattelemiini työntekijät kokivat läsnäolon olevan keskeisimpiä vaatimuksia verkkonuorisotyössä, sillä se on keino kohtaamiseen ja luottamuksen rakentamiseen. Aaltosen (2006, 290, 280) mukaan läsnäolon tuntu eli ”tässä ja nyt” -kokemus on verkkomaailmassa mahdollinen, vaikka onkin illuusiota. Läsnäolo syntyy työntekijän ja asiakkaan välisestä dialogista. Jatkuvuuden tunteen ylläpito, kiintymyssuhteiden historia, kyky olla kärsivällinen ja kestää tarpeen tyydytyksen viivettä ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat läsnäolon tuntemukseen. Reaaliaikaisuudella pyritään luomaan voimakas läsnäolon tuntu.

Tekstipohjaista vuorovaikutusta rikastamaan on kehitetty erilaisia ilmaisun sävyjä ja tuntemuksia kuvaavia lyhenteitä (acronyms) ja merkkilyhenteitä (emoticons). Tyypillisempiä lyhenteitä ovat naurua ilmaiseva LOL (laughing out loud) ja kiinnostusta osoittava PTMM (please tell me more). Tunneilmauksia kuvaavat erilaiset hymiöt, kuten hymyilyä kuvaava ☺ ja surua kuvaava ☹. Kaikkiin emotionaalisiin tuntemuksiin ei kuitenkaan ole olemassa merkkiä tai hymiötä. Merkit monipuolistavat tekstiä ja tarjoavat vuorovaikutukseen jossain määrin lisäinformaatiota. (Roponen 1998, 291.) Työntekijät kokivat tunteiden osoittamisen vuorovaikutuksessa tärkeäksi. Tunteiden osoittamista ilmaistaan sanojen lisäksi erilaisten hymiöiden ja tekstin tehokeinojen avulla. Sillä, että suhtautuu nuoreen ja tämän asioihin vakavasti ja osoittaa kiinnostusta tarkentavilla kysymyksillä voi ilmaista välittämistä. Yksi työntekijä kertoi osoittavansa tunteita ja välittämistä myös lempinimillä ja kiusoittelulla.

*verkossa *hali* voisi olla lohdutukseen joskus sopiva, muuten asiat luontuvat pitkälti sanojen avulla, tai vaikka voih... voisi olla sellainen, jolla voisi kuvata surumielistä tai myötätuntoista vastausta.*

*Jos olen iloinen ja ylpeä jonkun nuoren toiminnasta, voin kirjoittaa vaikkapa: ”Hyvä Hanna! *nostaa hattua*”.*

Yksi työntekijä nosti esille kuinka liiallinen empaattisuus voi kuitenkin olla haitallista vuorovaikutuksessa:

Mielestäni nuoret kokevat positiivisena sen, että ohjaaja tuo ilmi tunteitaan keskusteluissa. Vuorovaikutukseen liittyy monia tekijöitä ja liiallinen tunteikas reagointi voi jopa antaa nuorelle vääriä viestejä. Empatiakyvyn osoittaminen on tärkeää, mutta nuoren huoliin ei pidä liian voimakkaasti reagoida.

Työntekijän liiallinen empaattisuus voi aiheuttaa nuorille turhaa paniikkia oman tilanteensa vakavuudesta tai synnyttää sopimattomia tunteita nuoren ja työntekijän välille. Voimakas huolen tunne vaikuttaa myös työssä jaksamiseen.

Luottamuksen rakentuminen on hyvän vuorovaikutuksen ja yhteisen työskentelyn edellytys sekä muutostyön pääoma (Kananoja ym. 2007, 109). Luottamuksen nähtiin liittyvän vahvasti työntekijän ja nuoren väliseen vuorovaikutukseen, sillä ”*luottamus ohjaaan vaikuttaa nuoren osallistumiseen chatissa ja sitä kautta vuorovaikutustilanteisiin.*” Luottamuksen rakentumisen osa koki vaativan pitkiä keskusteluja ja useita verkkotapaamisia tai lisäksi livetapaamista. Toisten mielestä luottamus saavutetaan varhaisessa vaiheessa, sillä nuoret luottavat anonymiteettisuojaansa. Yksi työntekijä koki vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentumisen tarkoittavan samaa asiaa:

”Jos tässä (vuorovaikutuksen rakentuminen) haetaan nyt luottamuksen rakentumista, niin oma tapani on jutella saman nuoren kanssa monta kertaa, ja pikkuhiljaa kysellä asioita hänen elämästään. Yritän aina osoittaa keskusteluissa, että olen aidosti kiinnostunut, ja pyrin kehumaan aina kun näen siihen aiheita. Kannustan jos on huono päivä ja valan uskoa parempaan. Jossain määrin työntekijän on mielestäni kerrottava myös itsestään, jotta luottamus voi syntyä. En valehtele nuorille elämästäni tai kaunistele asioita, vaan vastaan jos kysytään.”

Myös Kaivosojan (2010, 81) sekä Cavén-Pöysän ym. (2007) mukaan verkon mahdollisuudet luottamuksen syntymiselle ovat positiivisia erityisesti anonymiteetin näkökulmasta. Läsnaolo ja kiinnostus nuoren asioihin ovat myös Kaivosojan (2010) mukaan merkittävien luottamuksen syntymistä helpottava asia. Vähäisten ohjauksetojen, verkoviestinnän puutteellisuuden ja kontakteihin liittyvien ongelmien hän (mt.) näkee olevan luottamuksen syntymistä haittaavia tekijöitä. Cavén-Pöysän ym. (mt.) mukaan luottamus yksinkertaistaa sosiaalista elämää ja kantaa ihmisiä eteenpäin. Luottamus nousee keskeiseksi yhteisöllisyyden rakennusaineeksi silloin, kun verkossa muodostunut sosiaalinen pääoma halutaan siirtää reaali maailman voimavaraksi. Tätä näkemystä tukivat myös haastattemieni työntekijöiden kokemukset siitä, että luottamuksellisen suhteen rakentaminen verkossa edistää nuorten tavoittamista reaali maailmassa sekä nuorten siirtymistä nuorisotoimen ja sosiaalitoimen reaali maailman palveluiden pariin.

Virtuaalisuuden tuomat erityispiirteet tarkastelussa

Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa voidaan hyödyntää monenlaisia keinoja oman viestin perille saattamisessa. Verkko puolestaan mahdollistaa sellaisten keinojen käytön, joita ei kasvokkaisessa kohtaamisessa ole mahdollista hyödyntää. Verkkovuorovaikutuksen mahdollisuudet ja haasteet ovat osittain samoja kuin verkkonuorisotyön vastaavat mutta tässä keskityn virtuaalisen kanssakäymisen tuomiin mahdollisuuksiin ja haasteisiin. Työntekijöiden kokemukset **verkkovuorovaikutuksen ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen eroista ja yhtäläisyyksistä** ovat seuraavan kuvion (kuvio 11) kaltaisia.



Kuvio 11. Sosiaalialan työntekijöiden näkemykset vuorovaikutuksen eroista ja yhtäläisyyksistä.

Seuraavaksi kuvaan luomani käsitejärjestelmän avulla työntekijöiden kokemuksia vuorovaikutuksen eroista ja sivuan myös niiden yhtäläisyyksiä. Pääsääntöisesti työntekijät kokivat verkkokohtaamisen ja kasvokkaisen kohtaamisen välillä paljon eroavaisuuksia.

Verkkokeskustelussa ei ole katsekontaktia, etkä näe toisen eleitä, kuule ”äänensävyjä” tai muita tulkintaan vaikuttavia asioita. Sinulla on vain teksti ja pitää tarkasti miettiä, miten kirjoitat asioita, eli miten toinen voisi sen tulkita.

Eräällä työntekijällä oli poikkeava kokemus: ”En jotenkin koe eroa live-kohtaamisten ja verkkokohtaamisten välillä”. Verkkovuorovaikutuksen keinot, kuten lyhenteet, merkit, tekstin tehokeinot, videot, kuvat ja linkit näyttäytyivät työntekijöiden kokemuksissa itsestäänselvytenä, mistä kertoo se, että työntekijät eivät kokeneet kaipaavansa lisäkeinoja vuorovaikutukseen. Olemassa olevien keinojen nähtiin olevan riittäviä vuorovaikutuksen kannalta. Toisaalta niiden nähtiin vaikeuttavan jossain määrin ilmaisua, erityisesti tunnetilojen yhteydessä. Verkko myös madaltaa kynnystä osallistua vuorovaikutukseen ja tarjoaa vuorovaikutuksen viiveen, mikä mahdollistaa pidemmän reagoimisajan.

Verkossa nuoren on helpompi ilmaista itseään avoimemmin ja siten myös negatiivisia asioita (esim. rasistisia mielipiteitä, kiroilua) ja toisaalta myös positiivisia asioita (esim. kehuja) ilmenee työntekijöiden mukaan keskusteluissa enemmän kuin reaali maailmassa. Toisaalta osan mukaan kiroilemista esiintyy verkossa vähemmän kuin reaali maailman keskusteluissa kenties nopean vuorovaikutuksen vuoksi.

Verkossa on helpompi kirjoittaa mitä tahansa, kun et joudu kosketuksiin kanssaihmiesten ilmeiden kanssa. esim. rasismia ilmenee nuorten teksteissä helpommin, kuin että he sanoisivat samoja asioita live-tilanteessa.

haukutaan ja pilkataan matalammalla kynnyksellä kuin reaali maailmassa. toisaalta myös kehuaan helpommin.

Omista asioista ja ongelmista puhutaan verkossa työntekijöiden mukaan varhaisemmassa vaiheessa kuin reaali maailmassa. Myös Joinsonin (2005, 23-24) mukaan ihmiset kertovat verkossa avoimemmin ja totuudenmukaisemmin omista asioistaan. Verkossa tapahtuvaa avautumista voidaan verrata tuntemattomalle avautumisen kokemukseen, jolloin ihmisten ajatellaan avautuvan helpommin tuntemattomalle ihmiselle, sillä sulkeutuneisuus vähenee anonyymiuden myötä. Kirjoittamalla kommunikointi voi anonyymiuden ohella lisätä avautumisen tarvetta. Aaltosen (2006, 287) mukaan kirjoittaminen on myös mietiskelevä ja itseä tutkiva prosessi, jolla voi olla terapeutista merkitystä.

Nuoret ovat avoimempia kuin kasvokkain kohdatessa. Omista ongelmista saateen puhua huomattavasti nopeammin kuin kasvokkain.

Verkon kautta tapahtuvassa vuorovaikutuksessa ilmaisu on työntekijöiden mukaan selkeämpää, kun ”niinku” ja ”siis tota ööt”- puuttuvat.” Roposen (1994, 292) mielestä lyhyet, ytimekkäät sekä kiireettömät viestit ovat verkkovuorovaikutuksen ilmentymiä. Aaltosen (2006, 287) mukaan kirjoitettu kommunikaatio on joustavaa ajan ja paikan suhteen, jolloin se antaa osapuolille mahdollisuuden harkita sanavalintoja. Pulmakulman tyyppisissä kysymys-vastaus palveluissa sanavalintojen harkinta mahdollistuu mutta reaaliaikaisissa Chat-keskusteluissa vaaditaan nopeaa ja spontaania viestintää.

Työntekijät nostivat esille kuinka verkko muuttaa myös omaa ilmaisutapaa, osa mainitsi alkaneensa käyttää nettislangia ja hymiöitä nopeuden takaamiseksi, joku suosi kirjakielimäisempää ja selkeämpää ilmausta kuin reaali maailmassa. Oman persoonaa hyödynnettiin mutta huumoria ja sarkasmia työntekijät kertoivat käyttävänsä tekstissä harkitummin. Joku mainitsi, että verkossa oma ilmaisu on vahvempaa kuin reaali maailmassa, sillä verkko latistaa ilmauksia. Toiset mainitsivat käyttävänsä samanlaista kieltä ja murretta kuin reaali maailmassa.

Verkossa ilmaisee asioista vahvemmin kuin mitä tekisi IRL. Yhtä vahvoja sanoja ei välttämättä käyttäisi oikeassa elämässä. Verkko tietyllä tapaa latistaa ilmauksia (puuttuvat ilmeet, äänenpainot jne.) ja tästä syystä käyttää vahvempaa kieltä ja ilmaisuja.

Puhun omaa murretta ja käytän sellaista kieltä jota käyttäisin muutenkin.

*Puhun, siis kirjoitan enemmän kirjakielimäisesti, vaikka en tee niin liveinä ☺
...verkossa en myöskään kiroile, vaikka livetilanteessa joskus saattaa lipsahtaa joku kirosanakin...*

Sarkasmi ja ironia ovat ehdottomassa pannassa verkkokeskusteluissa siihen saakka, kunnes tuntee keskustelukumppaninsa ja hänen huumorintajuaan enemmän!

Joidenkin työntekijöiden mielestä ohjaaminen tarvittavan avun luo verkossa on yksinkertaisempaa kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa. Myös Aaltosen (mt., 289) mukaan verkon mahdollistamat tekniset ominaisuudet nopeuttavat auttamisprosessia, sillä lisämateriaalin välittäminen onnistuu hypertekstilinkkien avulla.

Verkossa on myös (lähestulkoon) kaikki tarvittava saatavissa hiiren klikkauksella.

Kananojan ym. (2007, 108) mukaan asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde on yhteistyösuhde, joka on sosiaalinen kokemus molemmille osapuolille. Kokemus voi olla voimaannuttava tai päinvastoin alistava tai loukkaava kokemus riippuen työntekijän tavasta toimia asiakkaan kanssa. Suhde voi olla myös työväline muutoksen aikaansaamisessa, jolloin hyvä suhde voi toimia muutostyön tukena. Verkon kautta kehittyvän asiakassuhteen työntekijät kertoivat olevan erilaista kuin reaali maailman kautta muodostuvan asiakassuhteen. Oma rooli koettiin osin erilaisena verkossa kuin reaali maailmassa, sillä esimerkiksi sosiaalityöntekijän mukaan verkossa viranomaisrooli häviää.

verkossa ei ole tarkoitus antaa terapiaa tai luoda ns. asiakassuhteita.

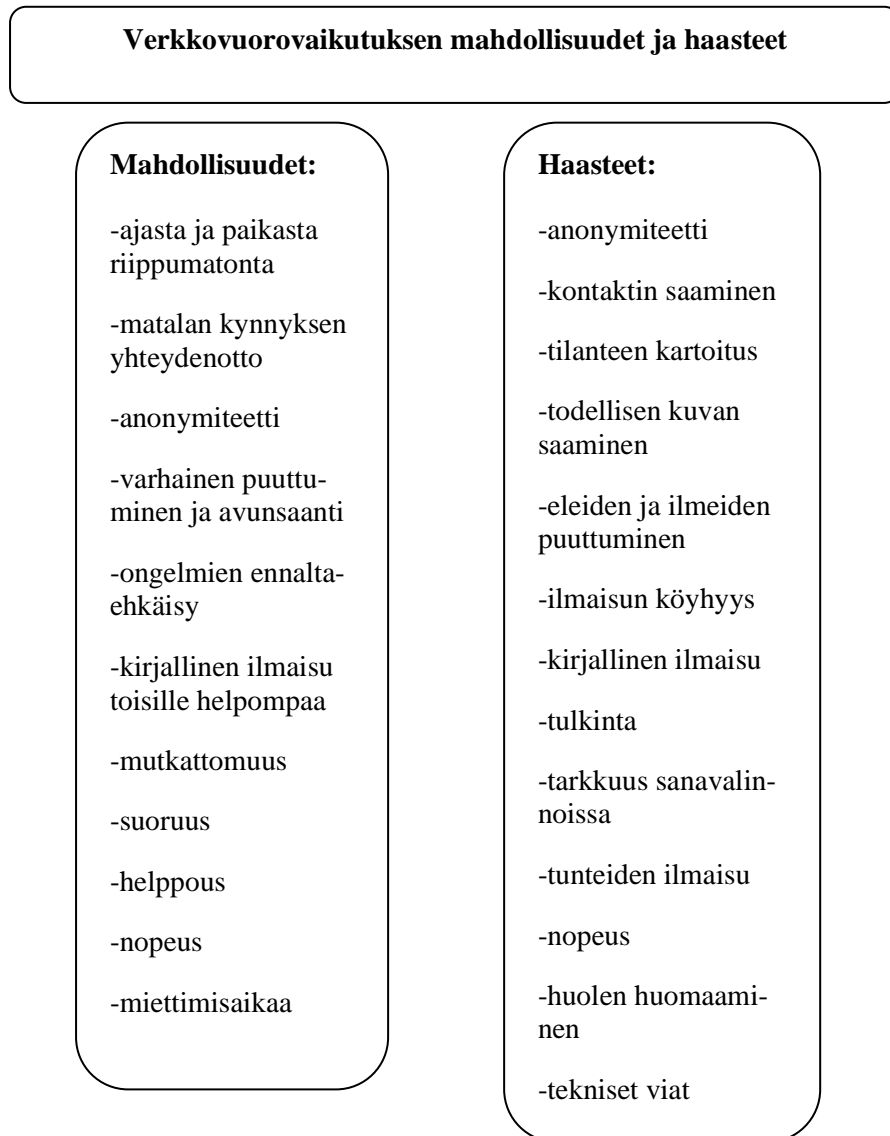
Luottamuksen syntyminen työntekijän ja nuoren välille koettiin toisaalta helpompana verkossa kuin reaali maailmassa anonymiteetin tuoman suojan vuoksi ja toisaalta sen koettiin olevan hankalampaa ja aikaa vievää. Myös välittämisen osoittaminen on verkossa hankalampaa kuin kasvokkain vaikka toisaalta verkon kautta mahdollistuu miettimisaika.

Oikean ja aidon luottamuksen syntyminen saattaa viedä pidemmän aikaa kun IRL. (in real life, tekijän huom!)

Vaikeissa keskusteluissa (esim. joku kertoo että isä kuoli eilen) voi olla verkossa helpompi keksiä sanottavaa, kuin reaali maailmassa, koska jää aikaa miettiä ja reagoida. Toisaalta reaali maailmassa vastaavassa tilanteessa voisi esim. vain halata ja osoittaa näin välittävänsä.

Kasvokkaista vuorovaikutusta ja verkkovuorovaikutusta verrattaessa ollaan aiemmissa tutkimuksissa keskitytty siihen, mitä verkossa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta puuttuu sen sijaan, että oltaisiin keskitytty siihen, mitä mahdollisuuksia se tuo. Sosiaalisten viheiden puuttuminen vuorovaikutuksesta on ajateltu tuovan vuorovaikutukseen muodollisen ja tehtäväorientoituneen leiman ja siten köyhdyttävän vuorovaikutusta. Viimeaikaisien tutkimusten mukaan verkkovuorovaikutus on kuitenkin osoittautunut pikemminkin olevan intiimiä ja sosiaalista, jopa sosiaalisempaa kuin kasvokkainen vuorovaikutus. Verkossa yhteisöllisyys sekä vertaisuuden ja välittämisen tunteet ovat voimakkaampia kuin reaali maailmassa. (Joinson 2005, 22.) Aaltonen (2006, 279) ennustaa, että verkkovuorovaikutukseen tulee tulevaisuudessa lisää audiovisuaalisia ratkaisuja, jolloin myös kuuleminen ja näkeminen mahdollistuvat.

Virtuaalinen vuorovaikutus eroaa kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta suuresti mutta mitä ovat sen haasteet ja mahdollisuudet nuorisotyössä? Työntekijät kokivat **verkko-vuorovaikutuksen mahdollisuudet ja haasteet** seuraavan kuvion (kuvio 12) mukaisiksi.



Kuvio 12. Sosiaalialan työntekijöiden kokemukset verkkovuorovaikutuksen mahdollisuuksista ja haasteista.

Verkon kautta tapahtuva vuorovaikutus on ajasta ja paikasta riippumatonta kanssakäymistä, jolloin nuori ottaa kontaktia matalalla kynnyksellä työntekijöihin. Anonymiteetti tuo nuorille mahdollisuuden kertoa asioistaan avoimemmin ja varhaisessa vaiheessa, toisaalta se tuo epävarmuutta nuoren henkilöllisyydestä ja avun tarpeesta tai sen perille menosta. Näin ollen työntekijöille jää epäselväksi nuoren todelliset tuen tarpeet. Virtu-

aalinen tila mahdollistaa myös helpomman poispääsyn tukalasta keskustelutilanteesta, minkä voi nähdä vuorovaikutuksen haasteena tai toisaalta mahdollisuutena. Vuorovaikutuksen haasteeksi voi muodostua myös erilaiset tekniset viat.

Verkossa ihmisten anonymisuus on kaksiteräinen miekka. Toisaalta anonymisuus luo sen matalan kynnyksen puhua, ja toisaalta se estää joskus näkemästä todellisuutta ja totuutta. Jos nuori ei halua kertoa oikeaa henkilöllisyyttään, voi joskus lastensuojelullisissa tilanteissa tulla suuria haasteita selvittää tilanne.

Vuorovaikutus ja keskustelu voivat myös katketa nopeasti teknisen vian vuoksi tai nuoren tahdosta. Asiat siis voivat jäädä kesken tai vaihtua nopeassa tahdisa.

Verkkoympäristö mahdollistaa nopean ja suoraviivaisen vuorovaikutuksen, jolloin myös epäolennaisuuksien määrä kanssakäymisessä on vähäistä. Työntekijät voivat siten keskittyä pelkästään nuoren asiaan ilman, että huomio kiinnittyy muihin seikkoihin, kuten ulkoisiin tekijöihin. Verkko luo työntekijöille mahdollisuuden keskustella nuoren kanssa asioista suoraan ja muutama työntekijä kertoo, että vuorovaikutus verkossa on helppoa. Yhden työntekijän mukaan verkko mahdollistaa pidemmän miettimisajan sanomisille ja reagoimiselle, mikä erityisesti vaikeissa keskustelunaiheissa helpottaa vuorovaikutusta.

--helpompaa esim. vaikuttaa tilanteisiin ja ns. moderoida keskustelun kulkua teknisten koodien avulla nopeastikin.

suoruuden ja nopeuden .siis asiat on helpompi sanoa suoraan. Verkko on nopea ja mutkaton.

Toisaalta verkkovuorovaikutus nähtiin haasteellisena, sillä se vaikeuttaa kontaktin saamista nuoreen, hänen tilanteensa kartoittamista ja todellisen kuvan saamista nuoresta ja tämän tilanteesta. Joidenkin työntekijöiden mukaan nuoren eteenpäin ohjaaminen on haasteellista verkossa.

Ei näe totuutta ihmisen eleistä ja olemuksesta.

--joskus jää ulkopuoliseksi eikä saa kontaktia johonkin nuoreen, toisaalta et voi tietää varmaksi, nuoren juttua heti, koska et näe hänen eleitään eikä ilmeitään, lisäksymyksillä saa yleensä vihiä siitä, kuinka tosissaan nuori asiansa kanssa on.

Koska vuorovaikutus perustuu pääasiassa kirjoitettuun kieleen ja tekstiin, nähtiin haasteita tuottavan erityisesti nonverbaalisten viestien rajoitukset kanssakäymisestä. Useimmat työntekijät nostivat väärinymmärryksen ja tulkinnan riskin päällimmäiseksi hu-

lenaiheeksi vuorovaikutuksen kannalta. Tulkinta vaikuttaa olennaisesti vuorovaikutuksen jatkumiseen. Nuoren tai työntekijän kommentteja ja sanoja voidaan tulkita väärin, jolloin vuorovaikutus vaatii työntekijältä tarkkaa harkintaa sanojen käytössä, jotta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin. Aaltosen (2006, 289-290) mukaan tekstipohjaisesta kommunikaatiosta puuttuu fyysisen läsnäolon antama informaatio, jolloin osapuolet eivät voi olla varmoja toisen tarkoituseristä. Tästä syystä puuttuva informaatio täytetään kuvitelmilla ja kokemuksilla, joilla pyritään selittämään toisen osapuolen käyttäytymistä. Toiseen luodaan myös helposti odotuksia, toiveita ja huolenaiheita.

Verkossa kirjoittamalla viestiessä on otettava huomioon se, miten oma kirjallinen ilmaisu mahdollisesti tulkitaan. Valtakunnallisella kentällä työskennellessä ei kaikkien kohdalla tule samalla tavoin ymmärretyksi, ja keskustelukumppaneiden käyttämät sanat ja murteet vaihtelevat.

Haasteena on myös se, että puhutaanko samoista asioista samalla kielellä.

Myös oma ilmaisu tuottaa haasteita työntekijöille ja erityisesti huumorin ja sarkasmin käytössä on oltava varovainen, jos viestin vastaanottajaa ei tunneta. Vuorovaikutus verkossa vaatii myös nopeaa reagoitua nuoren viesteihin, mikä voi tuoda haasteita ilmaisuun, jopa köyhentää sitä. Nopeus ja tarkkuus sanojen käytössä ovat haasteellinen yhdistelmä, missä ei aina onnistuta. Seuraavat esimerkit kertovat, millaisia haasteita työntekijät kokivat vuorovaikutuksen kannalta verkossa olevan:

Joku voi loukkaantua harmittomasta vitsistä, jos ei ymmärrä sitä huumoriksi.

Pidän sanoilla leikittelystä ja usein kommenttini voivat olla liian ”vaikeita” ja joudun selittelemään sanomisiäni.

Joskus myös liian hidas reagoitua sekoittaa Chat-keskustelun sujuvuutta.

Chat-kommentteja ei voi helposti perua ja joitakin asioita voi olla vaikea selittää kirjoittamalla.

Tunteiden ilmaisun ja välittämisen osoittamisen työntekijät kertovat olevan haasteellista verkossa, sillä he epäilevät tunteiden aitoa välittymistä verkon kautta ilman henkilökohtaista kontaktia. Myös se, miten nuoret uskovat ja ymmärtävät työntekijöiden välittämisen osoittamiset on epävarmaa. Eleiden ja ilmeiden nähtiin kertovan enemmän välittämisestä kuin kirjoitettujen sanojen.

Joskus saattaa olla vaikea vakuuttaa nuori kirjoittamalla siitä, että _oikeasti_ välittää ja on kiinnostunut. Samoin empatia tai lohduttaminen tuntuu välillä hankalalta verkon kautta.

Aina ei saa esitettyä tunteitaan niin voimakkaana, kuin toivoisi...ilmeet ja eleet on niin paljon enemmän kuin ”tuhat sanaa”.

Myös Aaltosen (2006, 290) mukaan empatian osoittaminen virtuaalisesti on monimutkaista ja ammatillisesti haastavaa. Se edellyttää taitoa ylläpitää jaettujen kokemusten tuntoa ja avointa kommunikaatiota. Vuorovaikutuksen haasteeksi koettiin myös se, ettei huolta huomaa nuoren tuottaman tekstin perusteella tai etteivät nuoret osaa ilmaista itseään tarpeeksi selkeästi kirjallisesti.

jos ei tajua huolestuttavia asioita, siis nuori kertoo jotain eikä osaa huomata mistä kyse esim. nämä kouluampumiset.

nuoret eivät välttämättä osaa tuoda niin sanoilla julki sitä tunnelmaa, joka heillä on ja työntekijätkin voivat tulkita väärin nuoren fiiliksiä samasta syystä.

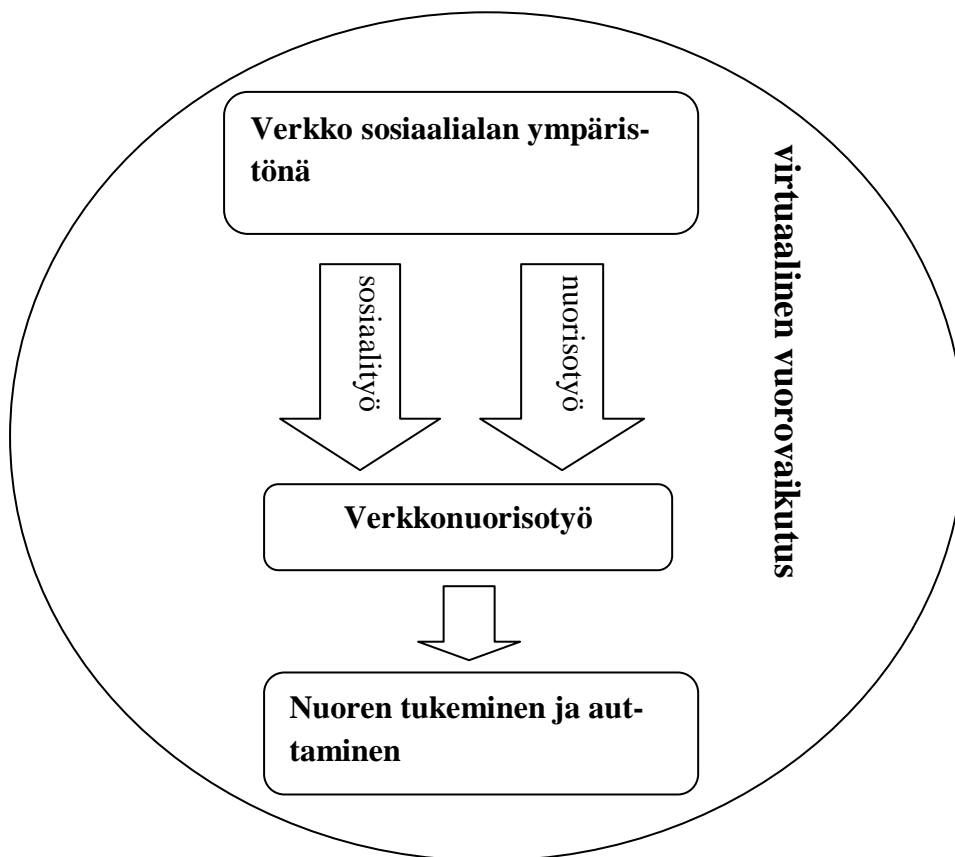
Melkein kaikkea, mitä sosiaalialan työntekijä voi tehdä kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, hän voi tehdä myös verkossa. Ohjaaminen, neuvominen ja konsultointi onnistuvat verkon kautta siinä missä kasvokkainkin. Joidenkin tutkijoiden mukaan työntekijän ja asiakkaan välinen suhde vaatii välittömän läsnäolon ja toisten mukaan fyysisen läsnäolon puuttuminen suhteesta ei luo automaattisesti persoonatonta asiakassuhdetta, vaan on vain psykologinen este ylitettäväksi. Nonverbaalien viestien puuttumisen merkityksestä on kiisteltyjä mielipiteitä, osa tutkijoista korostaa niiden olennaisuutta vuorovaikutuksessa, osa ei näe niiden puuttumista merkittävänä tekijänä. Erityisesti luottamuksen rakentumisen kannalta nonverbaalit viestit nähdään yhtä tärkeinä tekijöinä kanssakäymisessä kuin verbaalit tekijät. Joidenkin tutkijoiden mukaan visuaalisten ja auditiivisten vihjeiden puuttuminen ei tuota ongelmaa vuorovaikutukseen. Virtuaalisuuden nähdään myös tasa-arvoistavan ihmisiä, sillä ulkoiset tekijät ja statukset eivät ole niin selkeästi esillä kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa. (McCarty & Clancy 2002, 153-161.)

Cavén-Pöysän ym. (2007) tekemän tutkimuksen mukaan teknologiavälitteisten kommunikointitaitojen ja erityisesti mediataitojen kehittäminen on keskeinen haaste virtuaalimaailmassa työskenteleville sosiaalialan työntekijöille. Tulkinnan välineiden kehittymättömyys teknologianvälitteisessä vuorovaikutuksessa sekä vuorovaikutuksen nopeusvaatimukset ovat keskeisimpiä haasteiden tuojia. Haasteiden voittaminen edellyttää, että opitaan tunnistamaan kulttuurin tavat, tottumukset ja merkkijärjestelmät, joiden varassa

kommunikointi tapahtuu. Työntekijöiden kokemuksissa oli havaittavissa virtuaalisen vuorovaikutuksen haasteiden voittaminen, sillä lisäkeinoja vuorovaikutukseen ei koettu tarpeelliseksi sekä kommunikoinnin tavat ja merkkijärjestelmät tunnistettiin ja hallittiin.

6 Johtopäätökset

Tutkimukseni tarkoituksena oli tarkastella virtuaalista vuorovaikutusta verkkonuurisotyössä. Haastattelin tutkimukseni tueksi verkkonuurisotyötä tekeviä nuorisotyöntekijöitä ja sosiaalityöntekijää. Lähestyin aihetta nuorisotyön ja nuorisososiaalityön sekä vuorovaikutuksellisen tukemisen näkökulmasta. Sosiaalityö tuo nuorisotyöhön lastensuojelullisen osaamisen ja tarjoaa siten kokonaisvaltaisemman näkökulman verkkonuurisotyöhön sekä mahdollistaa yhteistyön nuorten asioissa jo varhaisessa vaiheessa. Olen tarkastellut sosiaalityöntekijän ja nuorisotyöntekijöiden kokemuksia niitä juurikaan erottelematta tutkimuseettisistä ja käytännön syistä. Verkkonuurisotyö perustuu virtuaaliseen vuorovaikutukseen, jolloin työn tavoitteena on virtuaalisuuteen perustuva vuorovaikutuksellinen tukeminen. Kuviolla 13 haluan selventää tutkimukseni taustalla olevaa ajatusta.



Kuvio 13. Tutkimuksen tausta-ajatus.

Tutkimukseeni valitsema näkökulma sekä käytetyt menetelmät ovat aiheen tarkastelun kannalta olleet onnistuneita ja tutkimukseni tuo tutkimustehtävän mukaisesti tietoa virtuaalisesta vuorovaikutuksesta verkkonuurisotyössä. Seitsemän henkilön haastattelu on tarjonnut riittävästi aineistoa analyysin tekemiseen, mikä on mahdollistanut kokemusten tulkinnan ja käsitteiden muodostamisen. Tutkimustulokseni ovat kokemukseen perustuvaa, yksilöllistä tietoa, jotka eivät sinänsä oikeuta yleistämään tuloksia mutta tuovat arvokasta tietoa vähän tutkitusta, tuoreesta aiheesta. Työntekijöiden kokemukset voivat osaltaan olla kehittämässä verkkonuurisotyön käytänteitä ja osoittavat verkkovuorovaikutuksen epäkohtia ja mahdollisuuksia nuorten auttamisen kannalta. Tarkastelen aluksi muodostamiani johtopäätöksiä verkosta nuorisotyön ympäristönä, jonka jälkeen pohdin virtuaalisen vuorovaikutuksen suhdetta verkkonuurisotyöhön.

Verkkonuurisotyössä on paljon mahdollisuuksia mutta myös haasteita ja kehittämistarpeita. Verkossa tehtävä nuorisotyö koettiin tarpeelliseksi ja reaali maailman nuorisotyötä tukevaksi työmuodoksi. Tavoitteiltaan verkkonuurisotyö ei eroa perinteisestä nuorisotyöstä vaikka keinot ja ympäristö poikkeavat. Niemisen (2007, 23-28) määrittelemät nuorisotyön tehtävät, jotka kohdistuvat sosialisointiin, personalisaatioon, kompensointiin ja vaikuttamiseen ovat osittain löydettävissä myös tutkimukseni tuloksista. Verkko ja virtuaalisuus tuovat kuitenkin työhön erityyppisiä tehtäviä. Tärkeimpinä tavoitteina tulosten perusteella näyttäytyivät nuorten tavoittaminen, tuen tarjoaminen ja reaali maailman palveluihin ohjaaminen. Palveluihin ohjaaminen on verkossa yksinkertaista, sillä oman tekstin yhteydessä nuorelle voidaan lähettää linkkejä ja tiedostoja. Toisaalta koettiin epävarmuutta siitä, ohjautuuko nuori palveluihin reaali maailmassa vai ei. Terveystieteellisen ja lastensuojelullisen huolen edessä on erityisen tärkeää saada nuori ohjattua eteenpäin, jotta nuori saa tarvitsemansa avun. Oikeanlaisen avun tarjoaminen ja saaminen on epävarmaa verkon kautta tapahtuvassa nuorisotyössä, missä anonyymius hankaloittaa nuoren tilanteen kartoitusta ja eteenpäin ohjausta.

Verkkonuurisotyö tuo lisähaasteita työntekijöiden osaamiselle perinteiseen nuorisotyöhön verrattuna. Tietotekninen ja kirjallinen osaaminen korostuvat verkossa tehtävässä työssä. Nuorten maailman seuraaminen, verkon ilmiöiden tuntemus sekä motivaatio ja ammattitaito näyttäytyivät keskeisimpinä osaamisvaateina työntekijöiden kokemuksissa. Verkkotyötaitojen ylläpito ja kehittäminen ovat tärkeitä keinoja vastata alati muuttuviin osaamisvaatimuksiin, joskaan suurin osa työntekijöistä ei kokenut tarvetta lisäkou-

lutukseen. Nuorten tavoittaminen ja pitäminen palveluiden parissa sekä tekniikan ja sovellusten nopea kehittyminen luovat haasteita myös työntekijän osaamiselle.

Verkon mahdollisuudet nuorisotyössä ovat selkeät: anonyymius sekä ajasta ja paikasta riippumaton kohtaaminen ovat keskeisiä mahdollisuuksia, jotka tarjoavat matalan kynnyksen yhteydenottoon ja osallistumiseen sekä antaa nuorille rohkeutta kertoa vaikeistakin asioista. Verkko mahdollistaa siten ongelmien ennaltaehkäisyn ja varhaisen puuttumisen sekä ehkäisee syrjäytymistä. Nuoret, jotka eivät osaa, uskalla tai halua tulla sosiaalialan palveluihin reaali maailmassa saavat mahdollisuuden matalan kynnyksen sosiaalialan apuun ja tukeen verkossa. Toisaalta verkkopalvelun käyttäminen rohkaisee tutustumaan myös reaali maailman palveluihin. Verkkonuorisotyön keinoin yhä useampi nuori tulee kohdatuksi ja autetuksi.

Verkkonuorisotyön kehittäminen on tarpeellista, jotta sen tavoitteet toteutuisivat. Erityisesti nuorten toiveiden huomioonottaminen, moniammatillisen yhteistyön kehittäminen ja joustavat palvelurakenteet ovat tärkeitä kehittämisen alueita. Työntekijöiden kokemuksissa Netarin tarjoamat palvelut nähtiin osittain toimiviksi, erityisesti Habbo Hotel-ympäristö tavoittaa nuoria. Mainostaminen ja palveluiden tutuksi tekeminen edesauttavat ympäristöjen suosion kasvattamisessa. Tulevaisuudessa nähtiin potentiaalia, ja esimerkiksi Chatin hyödyntäminen sosiaalityön työvälineenä nähtiin mahdolliseksi.

Tarkastellessani virtuaalista vuorovaikutusta, huomasin kuinka se on kiinteässä yhteydessä verkkonuorisotyöhön. Virtuaalinen vuorovaikutus on osa verkossa tehtävää nuorisotyötä, sen väline. Vuorovaikutuksen eri osa-alueet täydentävät toisiaan ja osittain myös liittyvät toisiinsa. Vuorovaikutuksen käsitteellisyys ja konkretia liittyvät luonnollisesti toisiinsa, toisen täydentäessä toista. Vuorovaikutus voidaan ymmärtää monella eri tavalla, sen määrittely on laajaa ja monitahoista. Siten myös työntekijät mielsivät osittain erilaisia asioita vuorovaikutukseen kuuluviksi, osalle se liittyi luottamukseen ja pidempiaikaiseen yhteydenpitoon, osalle se oli mukana jo nuoren ensimmäisessä kohtauksessa, siinä, että toinen kysyy ja toinen vastaa. Vuorovaikutus rakentuu läsnäolon, kontaktin saamisen ja luomisen sekä aloitteen tekemisen kautta. Vuorovaikutukseen verkossa on paljon keinoja, joiden toimivuus nähtiin pääosin onnistuneena. Verkkovuorovaikutuksen tavoitteena on ongelmanratkaisu, nuoren tukeminen ja ohjaaminen sekä ohjaaminen reaali maailman palveluihin. Toisin sanoen kasvatukselliset ja sosiaaliset

tavoitteet ohjaavat työtä. Ratkaisevaa vuorovaikutuksen rakentumisessa on nuoren aktiivisuus ja työntekijän ammattitaito, sillä vuorovaikutus on kaksisuuntainen prosessi.

Verkkovuorovaikutukseen, josta Seppo Roponen (1998, 290) käyttää käsitettä digitaalinen vuorovaikutus, kuuluu kaksisuuntainen, digitaalisten laitteiden avulla tapahtuva vuorovaikutus, kuten sähköpostin välityksellä tapahtuva viestintä tai virtuaaliyhteisössä keskusteleminen. Roposen (mt., 291) mielestä digitaalinen vuorovaikutus nojautuu pelkkään kirjoitettuun tekstiin ja on siten ilmaisullisesti suppeaa ja sisällöllisesti niukkaa. Eleiden, ilmeiden, äänensävyyn ja -voimakkuuden puuttuminen vähentää ilmaisun tehoa ja välittymistä. Sen sijaan puheeseen perustuva kommunikaatio rikastuttaa vuorovaikutusta, sillä äänensävyyn ja -voimakkuuden säätelyllä voidaan ilmaista asioita, joita kirjoittamalla voi olla hankalaa ilmaista. (Mt., 296.) Tutkimuksessani työntekijöiden kokemuksissa oli löydettävissä samoja asioita kuin aiemmissa tutkimuksissa ja teoriassa (ks. Matikainen 2001, 6-27; Aaltonen 2006, 277-292; Mannisenmäki 2003, 42-43) mutta myös uusia näkökulmia ilmeni. Erityisesti verkon mahdollistamat uudet vuorovaikutuksen tavat (linkit, musiikki, videot, kuvat) sekä kieleen ja viestintään liittyvät erityispiirteet (nettislangi, tekstin tehokeinot, painotukset, hymiöt ja erikoismerkit) toivat uusia näkökulmia ja koettiin toimiviksi keinoiksi vuorovaikutuksen rakentamisessa. Lisäkeinoja vuorovaikutukseen ei koettu tarpeelliseksi mutta kielellisen ja kirjallisen ilmaisun taitoja pidettiin tärkeinä.

Verkkovuorovaikutuksen uhkakuvat liittyvät kommunikointiin, lähinnä nonverbaaliin viestintään, mikä puuttuu tietotekniikan välityksellä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Ilmeet ja eleet ovat merkittävä osa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja tämä jää puuttumaan verkon välityksellä tapahtuvassa kohtaamisessa. Väärinkäsitysten määrä on suurempi kuin reaali maailmassa, sillä nuori tai työntekijä voi ymmärtää kirjoitetun tekstin tyystin erilalla, kuin sen kirjoittanut henkilö on tarkoittanut. Myös kirjoitustyyli ja taidot vaihtelevat ihmisten kesken ja toisille voi olla vaikeaa ilmaista itseään kirjallisesti. Kielenkäyttöön ja ilmaisuun on syytä kiinnittää huomiota, sillä esimerkiksi omaa persoonaa ilmentävän huumorin tai sarkasmin käytössä täytyy olla varovainen. Nonverbaalien viestien puuttuminen ei ole este vuorovaikutukselle, vaan lähinnä lisähaaste. Verkko vaatii erilaisia ilmaisun tapoja, jolloin ilmaisun keinojen tietäminen ja hallinta edesauttavat vuorovaikutuksessa ja sen rakentumisessa.

Vuorovaikutuksen erityispiirteitä verkossa ovat sosiaalinen vihjeettömyys, tekstuaalisuus sekä sosiaalisen läsnäolon vähäinen ilmentyminen (ks. Matikainen 2001, 6-27; Matikainen 2003, 64). Tutkimukseni tulosten mukaan keinoja sosiaaliseen läsnäoloon verkossa on, erityisesti tunteiden ja huolen ilmaiseminen sekä kiinnostuksen osoittaminen ja luottamuksen rakentuminen ovat välineitä sosiaaliseen läsnäoloon. Siten sosiaalisen läsnäolon teoria (ks. Matikainen 2001, 26-27) on mielestäni ristiriidassa tutkimukseni tulosten kanssa. Uhkakuvia sosiaaliselle läsnäololle ovat empatian, lämmön, ymmärryksen ja muun tunteisiin perustuvan läsnäolon välittymättömyys verkon kautta. Työntekijöiden kokemuksissa erityisesti välittämisen ja tunteiden osoittaminen koettiin haasteelliseksi verkossa. Sosiaalinen vihjeettömyys, virtuaalinen läsnäolo ja tekstuaalisuus eivät ole esteenä vuorovaikutukselliselle tukemiselle, vaan vaativat erilaista lähestymistapaa auttamiselle.

Yhtäläisyyksiä kasvokkaisessa ja verkkovuorovaikutuksessa ei juurikaan ole. Tavassa tehdä työtä eli oman persoonan ilmentämisessä ja kielenkäytössä (murre ja puhekielisyys) on työntekijöiden kokemusten perusteella löydettävissä samanlaisuutta. Toisaalta erilaisuus ilmenee samalla tavoin, kieltä ja ilmaisua muutetaan pakostakin kasvokkaisen kohtaamisen tavoista. Kasvokkain kohdatessa omaa ilmaisua ei välttämättä harkita siten kuin verkossa, missä on olemassa tulkinnan tuoma epävarmuus. Vuorovaikutus verkossa on siten vähemmän spontaania kuin kasvokkainen vuorovaikutus, vaikka vaatiikin nopeaa reagoitua. Chat-keskusteluissa ja ei-reaaliaikaisissa keskusteluissa on eroja vuorovaikutuksen rakentumisessa sekä keinoissa. Ei-reaaliaikaiset keskustelut mahdollistavat pidemmän miettimisajan sanomisille, kun taas Chat-keskustelut vaativat nopeaa kommunikointia ja tiivistä läsnäoloa.

Virtuaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuudet ja haasteet ovat luonnollisesti kytköksissä verkkonuorisotyön mahdollisuuksiin ja haasteisiin. Virtuaalisuus tuo vuorovaikutukseen mutkattomuuden ja nopeuden, se vähentää nonverbaalien viestien tahatonta merkitystä, toisaalta mahdollistaa uudenlaisten tapojen (musiikki, kuvat) ilmaisemisen. Kasvokkaiseen vuorovaikutukseen verrattuna vuorovaikutus verkossa perustuu tekstiin, joka on napakkaa ja informaatioarvoltaan tiivistettyä. Omaa ilmaisua täytyy harkita tarkkaan, jotta väärinkäsityksiltä välttyttäisiin. Anonyymiys tuo haasteita vuorovaikutukseen, sillä verkko mahdollistaa identiteetin muuttamisen eikä koskaan voi olla varma

kenen kanssa keskustele. Toisaalta verkko ja anonyymiys mahdollistavat avoimuuden, jolloin sekä myönteisiä että kielteisiä asioita uskallaudutaan ilmaisemaan herkemmin.

Työntekijän rooli näyttäyty verkossa erilaisena kuin reaali maailmassa sosiaalisten viheiden ja viranomaisroolin puuttuessa. Pidempiaikaisen asiakassuhteen muodostuminen verkossa on harvinaista, verkkonuurisotyöllä pyritään lähinnä nuorten kohtaamiseen, tilanteen kartoittamiseen ja palvelujen pariin ohjaamiseen. Nuorisotyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijän kokemuksissa ei ollut havaittavissa suuria eroja. Ainoat erot olivat keskustelunaiheet nuorten kanssa, sillä sosiaalityöntekijän kanssa keskustellaan enemmän lastensuojeluun liittyvistä asioista. Myös asiakassuhteen erilaisuus näyttäyty sosiaalityöntekijän kokemuksissa erilaisena kuin nuorisotyöntekijöiden kokemuksissa.

Virtuaalinen vuorovaikutus verkkonuurisotyössä on riittävää, kun tavoitetaan nuoria ja tarjotaan aikuisen läsnäoloa, ohjeita ja neuvoja, kuulumisten kuuntelua sekä arkisten ongelmien ratkaisua. Nuoren monimuotoisten ongelmien ratkaisuun ja tilanteen perinpohjaiseen kartoittamiseen sekä luottamuksellisen asiakassuhteen muodostamiseen se ei mielestäni yksinään riitä, vaan tarvitaan lisäksi kasvokkaista kohtaamista, jotta nuoren kokonaisvaltainen auttaminen mahdollistuu. Moniammatillinen osaaminen koettiin työssä vahvuudeksi, moniammatillisen yhteistyön avulla nuori tulee autetuksi kokonaisvaltaisemmin. Tässä tutkimuksessa olen käsitellyt moniammatillisuutta ainoastaan sivujuonteena, sen syvällisempi tutkiminen olisi mielenkiintoista ja tärkeää palveluiden kehittämisen kannalta. Alila ja Koskenkangas (2011) ovat käsitelleet tutkimuksessaan sosiaalityön ja nuorisotyön yhteistyötä verkossa mutta myös poliisin ja terveydenhoitajien osaamisen pohtiminen osana verkkonuurisotyötä olisi kiinnostavaa. Alila ja Koskenkangas (mt.) tarkastelivat työntekijöiden kokemusten ohella myös nuorten kokemuksia verkkotyöstä. Tässä tutkimuksessa olen keskittynyt työntekijöiden kokemuksiin, jatkossa olisi mielenkiintoista laajentaa tutkimusta koskemaan myös nuorten kokemuksiin virtuaalisesta vuorovaikutuksesta. Nuorten kokemukset syventäisivät tutkimukseni tuloksia ja toisivat uusia näkökulmia aiheeseen.

Verkkovuorovaikutuksen tutkimus on vielä lapsenkengissä vaikka virtuaalisen vuorovaikutuksen yleistymisen yhteiskunnassa on selvästi havaittavissa. Roposen (1998, 298) mukaan verkkovuorovaikutuksen evoluutio on ollut nopeaa: 1960-luvulla on kehittynyt alkeellinen tekstimuotoinen verkkoviestintä, 1970-luvulla syntyivät keskustelupalstat, 1980-luku toi IRC:n ja 1990-luvulla www eli world wide web muutti verkon vuorovai-

kutusjärjestelmiä. Vuorovaikutustapojen muutokset jatkuvat ja samalla muuttuu myös ihminen. (Roponen 1998, 298.) 2000-luku ja 2010-luku ovat entisestään monipuolistaaneet ja lisänneet tapoja olla vuorovaikutuksessa teknologiavälitteisesti, kun esimerkiksi erilaiset sosiaalisen median ympäristöt (facebook, twitter) ovat nostaneet räjähdysmäisesti suosiotaan. Millä tavalla tulevaisuus muuttaa tapoja olla vuorovaikutuksessa? Mihin suuntaan virtuaalinen kanssakäyminen kehittyy? Missä määrin auttamispalvelut yleistyvät virtuaalisessa ympäristössä ja millaisia mahdollisuuksia niillä on avun tarjoajina tulevaisuudessa? Vuorovaikutuksen tutkimiseen verkkoympäristössä kaivataan lisää tietoa ja tutkimusta, jotta vuorovaikutuksen tapoja ja vuorovaikutuksellisen tukemisen käytäntöä voitaisiin kehittää.

Samalla kun vuorovaikutus lisääntyy ja muuttuu, se vaikuttaa myös vuorovaikutuksen evoluutioon. Tulevaisuuden kehitys eli evoluutio on riippuvainen sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, missä ihmisten välinen vuorovaikutus on keskeinen muutokseen vaikuttava voima. Uusien välineiden avulla tapahtuva vuorovaikutus heijastuu yksilö- ja yhteisötason muutoksissa ja teknologian kehitys näkyy ihmisten arjessa, myös vuorovaikutuksessa. (Mt., 304.) Roposen viesti digitaalisesta vuorovaikutuksesta on selkeä: virtuaalisen vuorovaikutuksen maailma on tullut jäädäkseen reaali maailman rinnalle. Teknologialla ja sen kehityksellä on siten suuri merkitys ihmisen vuorovaikutukselle. Toisaalta myös ihmisen vuorovaikutuksella on suuri merkitys teknologian kehittymiselle, sillä esimerkiksi eleiden, ilmeiden ja tuntemusten välittäminen on pyritty mahdollistamaan myös verkossa erilaisten merkkien ja tehokeinojen avulla. Vuorovaikutuksella on siten yhteiskunnallista merkitystä: yhteiskunta muuttaa vuorovaikutuksen tapoja ja vuorovaikutuksen tavat muuttavat yhteiskuntaa.

Lähteet

- Aaltonen, Katriina 2006:** Internet auttamistyössä- huolenaiheet ja haasteet. Teoksessa Hallamaa, Jaana & Launis, Veikko & Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma (toim.): Etiikkaa ihmistieteille. Hakapaino Oy. Helsinki, 274-295.
- Aaltonen, Kimmo & Becsky, Stefan 2001:** Youth policy and youth services in Finland. Ministry of education. Helsinki.
- Alila, Salla & Koskenkangas, Nina 2011:** Verkkososiaalityö nuorisososiaalityön toimintamuotona. Pro gradu-tutkielma. Sosiaalityön koulutusohjelma, Lapin yliopisto.
- Berger, Peter & Luckmann, Thomas 2003:** Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. 4.painos. Gaudeamus Kirja. Helsinki..
- Cavén-Pöysä, Outi & Sihvonen, Ella & Kangas, Sonja 2007:** Virtahepo-hankkeen loppuraportti. <http://virtual.vtt.fi/virtual/virtahepo/show/virtahepo_loppuraportti.pdf>. Viitattu 20.12.2010.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007:** Tutkijan arkipäivän etiikka. Vastapaino. Tampere.
- Fontana, Andrea & Prokos, Anastasia H 2007:** Interview: From formal to postmodern. Left Coast Press. Walnut Creek, CA, USA.
- Granhölm, Camilla 2010:** Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 157-181.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1999:** Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3.painos. Vastapaino. Jyväskylä.
- Eskola, Jari 2010:** Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalla tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. PS-Kustannus. Jyväskylä. 179-203.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri 2010:** Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 113-130.
- Hewson, Claire & Yule, Peter 2002:** Internet Research Methods: A Practical Guide for the Social and Behavioural Sciences. SAGE Publications Inc. Lontoo.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008:** Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistokustannus. Helsinki.
- Hirvonen, Ari 2006:** Eettisesti hyvä tutkimus. Teoksessa Hallamaa, Jaana & Launis, Veikko & Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma (toim.): Etiikkaa ihmistieteille. Hakapaino Oy. Helsinki, 31-49.
- Hirvonen, Elna 2009:** Nuorisotyö sosiaalisen asiantuntijuuden areenoilla. Teoksessa Raitakari, Suvi & Vironkannas, Elina (toim.): Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät: puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Nuorisotutkimusverkosto/nuorisotutkimusseura. Jyväskylä, 41-61.
- Huhtajärvi, Piia 2007:** Ammatillinen etsivä työ. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki, 446-457.
- Hämäläinen, Juha & Laukkanen, Eila & Vornanen, Riitta 2008:** Nuorisokasvatus, nuorisososiaalityö ja nuorisopsykiatria nuorten hyvinvoinnin edistämässä. Teoksessa

- Autio, Minna & Eräranta, Kirsi & Myllyniemi, Sami (toim.): Polarisoitua nuoruus?. Nuorisotutkimusverkosto/nuorisotutkimusseura. Helsinki, 161-169.
- Inkinen, Tommi 2005:** Johdattava polku lasten tietoyhteiskuntaan. Teoksessa Lahikainen, Anja-Riitta & Hietala Pentti & Inkinen, Tommi & Kangassalo, Marjatta & Kivimäki, Riikka & Mäyrä, Frans (toim.): Lapsuus mediamaailmassa: näkökulmia lasten tietoyhteiskuntaan. Gaudeamus Kirja. Helsinki, 9-18.
- Joensuu, Mika 2007:** Nuorten Internet-yhteisöt ja niiden merkitys nuorisotyön kannalta. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Vaajakoski.
- Joinson, Adam N. 2005:** Internet behavior and the design of virtual methods. Teoksessa Hine, Christine (toim.): Virtual Methods. Issues in Social research on the internet. Berg. New York. 21-34.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana 2007:** Sosiaalityön käsikirja. Tietosano-ma Oy. Helsinki.
- Kaivosoja, Anna 2010:** Nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen verkkoyhteisöissä. Netari-ohjaajien käsitykset verkkonuorisotyön haasteista ja mahdollisuuksista. Pro gradu-tutkielma. Kasvatustieteiden tiedekunta.
- Kiviniemi, Kari 2010:** Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalla tutki-jalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-Kustannus. Jy-väskylä, 70-85.
- 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.
- Kotilainen, Sirkku & Sihvonen Ella 2006:** Tietoverkko osallisuutta tukevana nuorisotila-na. Teoksessa Kylmäkoski, Merja & Lind, Kimmo & Hintikka, Timo & Aittola, Tapio (toim.): Nuorten tilat. HUMAK. Helsinki, 158-178.
- Kotilainen, Sirkku 2007:** Mediakulttuuri nuorisotyössä. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki, 139-154.
- Kuronen, Marjo 2004:** Sosiaalitutkimuksen ja käytännön jaettu kiinnostus vuorovaiku-tukseen ja kieleen. Janus 12 (2). S. 218-226. <<http://www.helsinki.fi/sosiaalityo/tietoa/sosweb/dokumentit/Kuronen.pdf>>. Viitattu 3.2.2012.
- Kuula, Arja 2011:** Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.
- Kuula, Arja & Tiitinen Sanni 2010:** Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvuori Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastat-telun analyysi. Vastapaino. Tampere, 446-459.
- Kylmäkoski, Merja 2007:** Eteinen, vessa, keittokomero ja huone – niistä on nuorisotila tehty. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Nu-orisotutkimusverkosto. Helsinki, 393-409.
- Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa 1999:** Sisällön analyysi. Hoitotiede 11 (1), 3-12.
- Laine, Timo 2010:** Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Nä-kökulmia aloittelevalla tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimene-telmiin. PS-Kustannus. Jyväskylä, 28-45.
- McCarty, Dawn & Clancy, Catherine 2002:** Telehealth: Implications for Social Work Practice. Social Work, Volume 47, Number 2, 153-161.

- Mannisenmäki, Eija 2003:** Verkko-ohjaajan tehtävät ja roolit. Teoksessa Matikainen Janne (toim.): Oppimisen ohjaus verkossa. Palmenia-kustannus. Helsinki, 41-54.
- Marttunen, Miika & Laurinen, Leena 2001:** Vuorovaikutusta verkossa ja suullisesti – yhteisöllisen argumentoinnin ja kriittisen ajattelun edistäminen. Teoksessa Sallila, Pekka & Kalli, Pekka (toim.): Verkot ja teknologia aikuisopiskelun tukena. BTJ Kirjasto-palvelu Oy. Helsinki, 152-176.
- Matikainen, Janne 2001:** Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämöinä. Palmenia-kustannus. Helsinki.
- Matikainen, Janne 2003:** Ohjaus verkkovuorovaikutuksena. Teoksessa Matikainen Janne (toim.): Oppimisen ohjaus verkossa. Palmenia-kustannus. Helsinki, 55-67.
- Matikainen, Janne 2008:** Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Teoksessa Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko (toim.): Verkkoviestintäkirja. Palmenia. Helsinki, 177-195.
- Merikivi, Jani 2008:** Tähän mennessä tutkittu. <<http://www.kommentti.fi/kolumnit/t%C3%A4h%C3%A4n-menness%C3%A4-tutkittu>>. Viitattu 8.1.2011
- Mönkkönen, Kaarina 2007:** Vuorovaikutus- dialoginen asiakastyö. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Netari.fi 2011:** Netari.fi- hanke. <<http://www.netari.fi/web/guest/netari.fi-hanke1>>. Viitattu 16.1.2011.
- Netari. fi. 2012** Työntekijät. <<http://www.netari.fi/web/guest/tyontekijat5>>. Viitattu 1.2.2012.
- Nieminen, Juha 2010:** Puuttuva lenkki- nuorisokasvatus tieteen kentässä, kasvatuksen teoriassa ja nuorisotyön kehiksenä. Teoksessa Nivala, Elina & Saastamoinen, Mikko (toim.): Nuorisokasvatuksen teoria – perusteita ja puheenvuoroja. Nuorisotutkimusverkosto/nuorisotutkimusseura. Helsinki, 30-63.
- Nieminen, Juha 2007:** Vastavoiman hahmo – nuorisotyön yleiset tehtävät, oppimisympäristöt ja eetos. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki, 21-43.
- Nikunlassi, Yrjö 2008:** Sosiaalitoimen verkkoneuvonta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskusten julkaisusarja. Oy Sevenprint Ltd. Rovaniemi. <http://www.sosiaalikallega.fi/julkaisut/julkaisusarja/Koko_julkaisu_29.pdf>. Viitattu 7.8.2011.
- Nuorisolaki** 27.1.2006/ 72.
- Nyyti ry 2011:** Toiminta, arvot ja visio. <<http://www.nyyti.fi/nyyti-ry/visio-arvot-ja-toiminta/>>. Viitattu 10.10.2011.
- Pasanen, Hannes 2009:** Moniammatillinen verkkonuorisotyö- nyt ja tulevaisuudessa. <<http://www.kommentti.fi/kolumnit/moniammatillinen-verkkonuorisoty%C3%B6-%E2%80%93nyt-ja-tulevaisuudessa>>. Viitattu 7.1.2011
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2010:** Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 9-20.
- Pohjola, Anneli 2009:** Nuorisotyön ja sosiaalityön rajapinnoilla. Teoksessa Raitakari, Suvii & Vironkannas, Elina (toim.): Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät: puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Nuorisotutkimusverkosto/nuorisotutkimusseura. Jyväskylä, 21-40.
- Proctor, Enola K. 1982:** Defining the worker-client relationship. Social Work, September 1982, 430-435.
- Pulmakulma 2011:** Etusivu. <<http://www.nuoret.info/>>. Viitattu 12.10.2011.

- Punnonen, Varpu 2007:** Sukupuolisensitiivinen sosiaalinen nuorisotyö. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki, 521-540.
- Raitakari, Suvi & Vironkannas, Elina 2009:** Yhteisiä teemoja etsimässä. Teoksessa Raitakari, Suvi & Vironkannas, Elina (toim.): Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät: puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Nuorisotutkimusverkosto/nuorisotutkimusseura. Jyväskylä, 5-18.
- Ražanauskaitė, Vilma 2010:** Communication between social workers, patients and health care providers. Rovaniemi. 14-15.9.2010. Luento.
- Roponen, Seppo 1998:** Digitaalisen vuorovaikutuksen evoluutio. Teoksessa Lahikainen, Anja Riitta & Pirttilä-Backman, Anna-Maija (toim.): Sosiaalinen vuorovaikutus. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki, 288-304.
- Shklovski, Irina & Kiesler, Sara & Kraut, Robert 2006:** The Internet and social interaction. Teoksessa Kraut, Robert & Brynin, Malcolm & Kiesler, Sara (toim.) Computers, phones and the Internet: Domesticating information technology. Oxford University Press. Cary, NC, USA, 251-264.
- Soanjärvi, Katariina 2007:** Nuorisotyön verkostoituminen- nuorisotyöntekijöiden yhteistyöstä osaamisverkostoksi. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.): Nuorisotyötä on tehtävä. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki, 155-167.
- Sosiaaliportti 2011:** Moniammatillinen verkkonuorisotyö Netarissa (liite 1).
<<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyakaytanto/kuvaus/?PracticeId=80880e50-fe9a-4a97-8564-cf3a6eb843ae>> . Viitattu 6.2.2011.
- Suoranta, Juha & Lehtimäki, Hanna 2003:** Verkostososiaalisuus ja nuoret. Teoksessa Kangas, Sonja & Kuure, Tapio (toim.): Teknologisoituvuus. Nuorisotutkimusverkosto/nuorisotutkimusseura. Helsinki, 30-38.
- Tiittula Liisa, Rastas Anna & Ruusuvuori Johanna 2005:** Kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta tietokonevälitteiseen viestintään. Virtuaalihaastattelun näkymiä. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Tampere, 264-271.
- Tilastokeskus 2010:** Tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2010. <http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_tie_001_fi.html>. Viitattu 9.10.2011.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2009:** Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Jyväskylä.
- Vastaamo 2011:** Etusivu. <<https://www.vastaamo.fi/>>. Viitattu 10.10.2011.
- Verkkoterkkari-hanke 2012:** Etusivu. <<http://www.verke.org/verke/toimijat/verkkoterkkarit>>. Viitattu 12.1.2012
- Vespa-hanke 2012:** Etusivu. <<http://www.verke.org/verke/toimijat/vespa>>. Viitattu 11.1.2012.
- Viilomaa, Päivi 2010:** Verkossa tehtävä nuorisotyö nuorisotyöntekijöiden ja nuorten silmin. Kohtaako verkkonuorisotyö nuoret? Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu, ylempi AMK.
- Vilén, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002:** Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. WS Bookwell Oy. Juva.
- White, Rob & Omelczuk, Suzanna 1991:** Defining the nature of youth work. Youth studies 10(2), 46-51.

Liite

Teemahaastattelurunko

Teemat:

1. Nuorten parissa tehtävä työ
2. Virtuaalisuus/ verkko nuorisotyön ympäristönä
3. Nuorten kohtaaminen verkossa
4. Vuorovaikutuksen rakentuminen
5. Viestintä (kieli ja kielenkäyttö, sosiaalisten vihjeiden puuttuminen, tunteiden välittyminen ja sosiaalinen läsnäolo)
6. Verkkovuorovaikutuksen edut ja haasteet, näkymät

1 Nuorten parissa tehtävä työ

- Mikä on koulutuksesi?
- Kuvaile työtehtävääsi?
- Kauanko olet toiminut verkkotyöntekijänä?
- Millainen työhistoriasi on?
- Kuvaile verkkonuorisotyön tehtävää/tavoitetta?

2 Virtuaalisuus/verkko nuorisotyön ympäristönä

- Millaisia mahdollisuuksia verkko tuo mielestäsi nuorisotyöhön/nuorisososiaalityöhön?
- Millaisia haasteita verkko tuo mielestäsi nuorisotyöhön/nuorisososiaalityöhön?
- Mitä erityistä verkko tuo vuorovaikutukseen?
- Millaisia taitoja verkkotyöntekijältä vaaditaan?
- Koetko kaipaavasi lisää koulutusta liittyen verkkovuorovaikutustaitoihin? Miksi?

3 Nuorten kohtaaminen verkossa

- Missä määrin nuoret käyttävät netarin tarjoamaa nuorisotilaa? Löytävätkö nuoret palvelun?
- Koetko nuorten kohtaamisen helpommaksi tai vaikeammaksi verkossa kuin reaali maailmassa? Miksi? Tai millaiseksi koet nuorten kohtaamisen verkossa?
- Millä tavoin nuorta voidaan auttaa sosiaalialan keinoin verkossa?
- Millaista apua koet nuoren saavan sosiaalialan työntekijän kohtaamisesta verkossa?
- Millaiseksi koet työsi tavoitteen?

4 Vuorovaikutuksen rakentuminen

- Kuvaile mitä kaikkea käsität sanalla vuorovaikutus?
- Millä lailla vuorovaikutus mielestäsi rakentuu ihmisten välille? Nuoren ja työntekijän välille? Mitä se vaatii?
- Millaisia keinoja sinulla on vuorovaikutuksen rakentumiseen nuoren kanssa reaali maailmassa? Entä verkossa?
- Millaisia lisäkeinoja kaipaisit?
- Kuvaile miten rakennat vuorovaikutusta nuoren kanssa verkossa?

5 Viestintä:

-Kieli ja kielenkäyttö:

- Eroaako kielenkäyttö verkossa ja reaali maailmassa tapahtuvassa nuorten kohtaamisessa? Miten?
- Kuvaile nuorten käyttämää kieltä verkossa?
- Kuvaile verkkotyöntekijänä käyttämääsi kieltä verkossa?
- Millaisia erityisiä kielellisiä/kirjallisia taitoja verkkotyöntekijältä vaaditaan?

-Millä tavoin olet kokenut onnistuneesi tai epäonnistuneesi kielenkäytössä verkkonuurisotyössä?

-Millä tavalla kieli ja kielenkäyttö vaikuttavat vuorovaikutuksen rakentumiseen verkossa?

- Sosiaalisten vihjeiden puuttuminen:

-Millä tavoin koet nonverbaalisten viestien puuttumisen verkkotyössä?

-Millä tavoin ilmaiset nonverbaaleja viestejä (eleitä, ilmeitä ja äänenpainoa) verkossa?

-Ovatko nämä tavat mielestäsi toimivia? Miksi?

-Millä tavoin nonverbaalien viestien puuttuminen vaikuttaa mielestäsi vuorovaikutuksen rakentumiseen verkossa?

-Millaisia uhkakuvia näet tähän asiaan liittyen?

- Tunteiden välittyminen, sosiaalinen läsnäolo:

-Millä tavoin osoitat välittämistä ja tunteita työssäsi reaali maailmassa? Entä verkossa?

-Ovatko keinot mielestäsi toimivia? Miksi?

-Millä tavoin nuoren luottamuksen saavuttaminen onnistuu verkkonuurisotyössä?

-Millä tavalla tunteiden osoittamisen erilaisuus vaikuttaa mielestäsi vuorovaikutuksen rakentumiseen verkossa?

-Millaisia uhkakuvia näet tähän asiaan liittyen?

6 Verkkovuorovaikutuksen edut ja haasteet, näkymät

-Millaisia haasteita näet verkkovuorovaikutuksessa?

-Millaisia etuja näet verkkovuorovaikutuksessa?

-Millaisia tulevaisuuden näkymiä näet verkkovuorovaikutuksessa?

-Millaisia ajatuksia sinulla on verkkovuorovaikutuksesta verkkonuurisotyön ja ammattisi kannalta?