

**Digitaalisesti välitetyin perhesosiaalityön mahdollisuuksia Instagramissa
kriittisen systeemiajattelun keinoin**

Virpi Malinen
Pro Gradu tutkielma
2024
Sosiaalityö
Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Digitaalisesti välitetyn perhesosiaalityön mahdollisuuksia kriittisen systeemiajattelun keinoin

Tekijä: Malinen, Virpi

Koulutusohjelma/oppiaine: Yhteiskuntatiede, sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 74, 2 liitettä

Vuosi: 2024

Tiivistelmä

Tämä tutkimus käsitteli digitaalisesti välitetyn sosiaalityön mahdollisuuksia perhesosiaalityön kontekstissa Instagramissa ja digitaalisesti välitettyyn sosiaalityöhön liittyvää dynamiikkaa hyötyjen ja haittojen osalta. Tarkastelin sosiaalityön toteuttamisen tilan jatkumista digitalisaatioon Internetin ollessa yksi vuorovaikutuksen väline. Tämän tarkastelukulman kautta pyrin valaisemaan, miten sosiaalinen läsnäolo ja läheisyys voivat toteutua myös digitaalisesti välitetyssä sosiaalityössä. Sosiaalityön historiasta kumpuaa kuitenkin digitaalisuuden ja teknologian vastustaminen jo puhelimen käyttöönottamisesta alkaen. Sosiaalityöhön tulisi kyetä luomaan uusia innovatiivisia käytänteitä sekä menetelmiä sillä sosiaalityö on jäämässä reagoivaksi instituutioksi, joka ei kehitä uusia suuntia. Sosiaalityön itsearvostukseen tulisi sisältyä moraalisesti ajatus myös siitä, että etsitään uudenlaisia tapoja auttaa asiakkaita ennakkoluulottomasti, kriittistä ajattelua hyödyntäen. Euroopan Unioni ohjaa sosiaali- ja terveystalvueluita kohti suurta digiloikkaa vuoteen 2030 mennessä ja riskinä voidaan nähdä sosiaalityön ajautumisen haitallisesti eroon muista ammateista. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia monitieteellisyyttä hyödyntäen digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä sekä miten organisaatioviestintä ja kriittinen systeemiajattelu suhteutuvat siihen Instagramissa.

Laadullisen tutkimukseni teoreettisena viitekehystenä on Michael C. Jacksonin kriittinen systeemiajattelu ja empiirisenä aineistona toimi julkiset perhesosiaalityön Instagram-tilit vuosilta 2022 ja 2023. Sovelsin aineistonkeruun taustoituksessa ja aineiston käsittelyssä digitaalisen etnografian metodologisia lähtökohtia ja analysoin aineiston diskurssianalyysin keinoin.

Tutkimuksen keskeisimmät löydökset oli, ettei perhesosiaalityö ole kansallisesti tunnettu käsite sekä analysoiduissa diskursseissa sosiaalityöntekijän näkymättömyys ja vuorovaikutuksen eroavaisuus suhteessa asiakkaaseen ja ammattilaisiin. Tämä pro gradu -tutkielma osoitti, että systeemi-ideat tarvitsevat monitieteellistä ja poikkitieteellistä osaamista, ja että digitaalisesti välitettyä perhesosiaalityötä voidaan toteuttaa Instagramissa. Näin voidaan tehdä tunnetuksi sosiaalihuoltolain mukaista vapaaehtoisuuteen perustuvaa asiakaslähtöistä perhesosiaalityötä, joka eroaa lastensuojelusta ja sen palveluista. Instagram voi toimia myös rakenteellisen sosiaalityön välineenä. Tueksi tarvitaan organisaatioviestintää sekä kriittistä systeemiajattelua. Tutkimus on sovellettavissa yleisesti sosiaalityöhön ja digitaalisesti välitetyn sosiaalityön hyödyntämiseen yhteiskunnallisena käytänteenä.

avainsanat: digitaalisesti välitetty sosiaalityö, organisaatioviestintä, kriittinen systeemiajattelu, perhesosiaalityö, sosiaalityö, sosiaalinen media

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	PERHESOSIAALITYÖ SYSTEEMISSÄ	7
	2.1 Perhesosiaalityö Suomessa	7
	2.2 Digitaalisesti välitetty sosiaalityö	12
	2.3 Organisaatioviestintä	18
	2.4 Kriittinen systeemiajattelu	22
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
	3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	27
	3.2 Verkkoaineisto tutkimuksessa	29
	3.3 Diskurssianalyysi	35
	3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	41
4	DIGITAALISESTI VÄLITTYNEEN PERHESOSIAALITYÖN DISKURSSIT	43
	4.1 Perhesosiaalityö kaikenkattajana -diskurssi	43
	4.2 Perhesosiaalityö sosiaalisen median viestijänä -diskurssi	45
	4.3 Perhesosiaalityö systeemissä -diskurssi	48
	4.4 Perhesosiaalityö sosiaalityönä -diskurssi	50
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	54
	5.1 Suhdeperustaisuus ja vuorovaikutus diskursseissa	54
	5.2 Organisaatioviestintä diskursseissa	57
	5.3 Systeemiajattelu diskursseissa	59
	5.4 Sosiaalityö perhesosiaalityönä diskursseissa	62
6	POHDINTA JA JATKOTUTKIMUKSET	65
	LÄHTEET	69
	LIITTEET	75

1 JOHDANTO

*”Jokainen yhteinen hetki on hyvää tuottavan kohtaamisen mahdollisuus.”
(Ahtola 2016).*

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkin, mitä mahdollisuuksia on digitaalisesti välitetyllä sosiaalityöllä Instagramissa perhesosiaalityön kontekstissa. Kiinnostus tutkia aihetta syntyi itselleni digitaalisesti välitetyn sosiaalityön ymmärryksestä ja halusta oppia siitä lisää. Olen kiinnostunut myös eri tasoilta tarkasteltuna sosiaalityön kehittämisen tarpeista, sosiaalityöhön liittyvästä häpeästä ja tahtotilasta sen vähentämiseen, sekä perhesosiaalityön sekoittamisesta lastensuojeluun ihmisten mielissä. Yhteiskunnallisella tasolla tarkasteltuna sosiaalityöhön liittyy häpeää ja lasten kohdalla mielikuvana saattaa olla lasten sijoittaminen kodin ulkopuolelle. Tutkimuksessa tarkastelen digitaalisesti välitetyn sosiaalityön mahdollisuuksia vähentää sosiaalityöhön liittyvää häpeää.

Lähestyn aihetta monitieteellisesti organisaatiotasolta käsin, mitä organisaatioviestintä on 2000-luvulla ja miten kriittinen systeemiajattelu liittyy organisaation toiminnan kehittämiseen. Nämä ovat tutkielmani perustana sosiaalisen median hyödyntämisessä organisaatiossa ja näiden lisäksi taustoitan, miten sosiaalityö on kehittynyt kohti perhesosiaalityötä ja mitä on digitaalisesti välitetty sosiaalityö. Digitaalisesti välitetty sosiaalityö ei ole vielä tunnustettua perhesosiaalityön kontekstissa ja analysoimani Instagram-julkaisut eivät analyysini perusteella ole tiedolla johdettua digitaalisesti välitettyä perhesosiaalityötä sosiaalisessa mediassa. Digitaalisuus sosiaalityössä ei kehity yhtä nopeasti verraten muihin aloihin, ja käytännönkokemukseni mukaan työntekijät puhuvat suhdeperustaisen sosiaalityön puolesta, mikä voi toteutua lähinnä vain kasvotusten. COVID19- pandemian aikana saavutettu digiloikka saattaa olla jopa uhattuna, sillä työntekijöillä on osin tahtotilaa palautua työskentelemään samoin, kuin ennen pandemiaa. Digitaalisuutta lähestytään enemmänkin riskien kuin mahdollisuuksien kautta. Digitaalisesti välitetty sosiaalityö voi olla uusille sukupolville osin luontaisin tapa ottaa tukea vastaan ja yksi keino yhteiskunnan varojen riittävyyden varmistamiseksi. Lisäksi Instagram voi toimia tiedon lisääjänä eri tahoille kansallisella ja globaalilla tasolla. Digitaalisesti välitetty sosiaalityö Instagramissa kytkeytyy näin myös rakenteelliseen sosiaalityöhön sekä sosiaalityön kehittämiseen ja kehittymiseen ajan mukana.

Vuoden 2014 lopussa Suomessa astui voimaan uusi sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301), jonka tavoitteena on ollut tarjota ennaltaehkäiseviä palveluita matalalla kynnyksellä asiakkaille. Asiakkuuteen liitetään vapaaehtoisuus ja asiakkaan tahtotila muutokseen omassa elämässä, jossa sosiaalityö on rinnalla kulkijana, tukijana ja auttajana. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, jolla on oikeudet osallisuuteen ja vaikuttamiseen omassa asiakasprosessissaan. Osana lakia on lapsiperheiden kanssa tehtävä sosiaalityö, jota voidaan kutsua nimellä perhesosiaalityö, lapsi- ja perhesosiaalityö sekä perhesosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Perhesosiaalityö käsitteistä lienee yleisin käytössä oleva ja tämä käsite kuvaa läpi tämän tutkielman sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaista lapsiperheiden parissa tehtävää sosiaalityötä sekä sosiaaliohjausta, mikä perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen. Lapsen ollessa asiakkaana, asiakkuutta ohjaa vahvasti lapsen oikeudet ja lapsilähtöinen arki, huoltajien ja perheen ollessa osana palvelua. Tämän tutkimuksen myötä saadulla tiedolla tavoittelen digitaalisesti välitetyn sosiaalityön hyödyntämisen mahdollisuuksia laajemmin ja sosiaalityön palveluiden tunnetuksi tekemistä, erityisesti perhesosiaalityön kontekstissa, hyödyntäen teoriana kriittistä systeemiajattelua.

Sosiaalityön historia on vaikuttamassa siihen, miten sosiaalityöhön suhtaudutaan ja historia lisää ymmärrystä myös sosiaalityön kehittymisen tarpeista ajan mukana. Heinämäki, Oulasvirta ja Soikkeli (n.d) kirjoittavat, miten sosiaali- ja terveys eli sote-palveluita on ohjattu yhteiskuntatasolta eri tavoin eri vuosikymmeninä. Sodan jälkeen on aloitettu palveluiden tarjoaminen ja luotu lainsäädäntöä, 1980-luvulla on lisätty resursseja ja kiinnitetty huomiota palveluiden laatuun ja vasta tämän jälkeen lähdetty pohtimaan, mitkä ovat palveluiden tavoitteet. Resurssien voidaan ajatella olevan henkilöstöön ja yhteiskunnan talouteen liittyviä asioita. Vuodesta 2008 ohjauksessa on kiinnitetty huomiota palveluiden vaikuttavuuteen sekä tehostamiseen ja vuodesta 2020 sote-ohjauksessa on huomioitu kustannusvaikuttavuus. Näihin edellä mainittuihin sote-ohjauksen kehittymisen aikajaksoihin (Heinämäki, Oulasvirta, Soikkeli n.d) on viitattu esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön johtajan Sequeirosin (2022) diaesityksessä, mihin viitataan useiden eri kontekstien diaesityksissä. Resurssien ollessa tässä ajassa vähäisiä, palveluiden tehostaminen ja kustannusvaikuttavuus edellyttävät sosiaalityön kehittämistä luovasti ja innovatiivisesti. Tämä tutkimus tarkastelee mitä on digitaalisesti välitetty sosiaalityö ja miten digitaalisesti välitetty sosiaalityö perhesosiaalityön kontekstissa voisi vastata osin yhteiskuntatason sote-ohjauksen tavoitteisiin sosiaalista mediaa hyödyntäen.

Nykyajassa voidaan ajatella, että elämme globaalissa maailmassa. Maailma on lähellä esimerkiksi tietotekniikan, matkustamisen, maahanmuuttajien ja ilmastonmuutoksen välityksellä. Kansainväliset ihmisoikeudet ovat ohjaamassa toimintaamme ja Euroopan Unionin jäsenvaltiona olemme sitoutuneet myös noudattamaan Euroopan kattavia säädöksiä Suomen lakien lisäksi. Perhesosiaalityö palveluna ei ole irrallinen Euroopan Unionista, vaan osa sitä suomalaisen yhteiskunnan lisäksi. Perhesosiaalityön tulisi mukautua ja kehittyä myös Euroopan Unionin säädösten mukaisesti, ja elää nykyajassa mukana.

Vaikka Suomessa päätöksiä tehdään kansallisella tasolla, niin taustalla on huomioitava EU:n merkittävä rooli tutkimus- ja innovaatiotoiminnoissa sote-aloilla. Euroopan unioni on myös merkitystä uusien innovaatioiden ja digitalisaation käyttöön ottamisessa nyt ja tulevaisuuden tavoitteissa. EU-tasolla arvona on saavuttaa kaikilla aloilla kansalaisten luottamus. Euroopan komissio tavoittelee vuoteen 2030 mennessä suuria digitaalisia tavoitteita vaikuttamaan myönteisesti kansalaisten elämään esimerkiksi terveydenhuollossa. (Rinne 2023.) Tämä EU-tasolta tuleva vaade koskee myös sosiaalityötä. COVID-19 pandemia todensi sen, että kohtaamisia voidaan toteuttaa erilaisilla tavoilla muuttuvassa ajassa (Fiorentino ym. 2022, 1–4; Harrikari ym. 2021, 1644). Oman arkitietoni pohjalta pohdin, olemmeko palaamassa sosiaalialalla pandemiaa edeltävään aikaan ja nämä pohdinnat ovat myös taustoittamassa tätä tutkimusta. Toivon, että tutkimusta voi hyödyntää kehittämään pandemian osoittamia toimiviakin keinoja tilanteessa, jossa EU asettaa kehittämisen vaatimuksia sote-aloille ja nämä ohjaavat osin Suomessa tehtäviä päätöksiä hyvinvointialueilla ja niiden johtamisessa.

Esimerkiksi Närhi ja Matthies (2017, 98–99; 2018, 495) puhuvat sosiaalityön itseluottamuksen kriisistä. Sosiaalityöhön tulisikin luoda uusia innovatiivisia käytänteitä sekä menetelmiä, eikä vain reflektoida minuutta työntekijänä, vaan reflektoida sosiaalityötä myös organisaatio- ja rakenteellisella tasolla tarkasteltuna. Sosiaalityössä puhutaan käytännön kokemukseni mukaan suhdeperustaisesta työstä, mikä voi toteutua pääosin kasvokkain tapahtuvissa kohtaamisissa eikä rakenteelliselle sosiaalityölle jää tunnetusti aikaa. Jönssonin mukaan (2013, 159, 166) sosiaalityön menetelmien ja käytäntöjen kehittämisen esteenä voidaan nähdä kulttuuristaminen silloin, kun työskennellään esimerkiksi maahanmuuttajien parissa. Tutkimukseni osoittaa, että sosiaalityön kulttuurihistoria on hidastamassa digitalisaation hyödyntämistä sosiaalityössä, ja että kriittinen systeemiajattelu on tukemassa laaja-alaista reflektointia sekä kriittistä pohdintaa sosiaalityöhön syvään juurtuneista kulttuureista ja näin tukemassa sosiaalityön kehittämistä.

Vaihtaessani työpaikkaani hyvinvointialueesta toiseen, on ollut mielenkiintoista seurata, miten samanlaiset väittämät ovat läsnä esimerkiksi suhdeperustaisen työn osalta, minkä nähdään tarkoittavan vain ja ainoastaan kasvokkain tapahtuvaa työskentelyä. Etätyön osalta käydään myös keskusteluja ja oman huomioni mukaan etätyötä vastustavat kovaäänisesti ne henkilöt, joiden on vaikea tehdä itse etätöitä erilaisista syistä. Digitaalisesti välitetty sosiaalityö (*digitally mediated social work DMSW*) ja digitaalinen läheisyys (Fiorentino ym. 2022) ovat olleet itselleni niitä käsitteitä, joiden avulla olen voinut lähteä suuntamaan omaa ajattelua digitaalisuuden mahdollisuuksien tarkasteluun. Digitaalisesti välitetty sosiaalityö voidaan nähdä tiedon käsittelynä ja hallintana, palveluiden toteuttamisena sekä sosiaalisen median alustojen käyttönä. Digitaalinen läheisyys voi toteutua esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. ja sitä voidaan luoda uudella tavalla läheisyyden tavoilla (Fiorentino ym. 2022.)

Sähköiset palvelut ovat lisääntyneet Internetin käytön lisääntyessä koko yhteiskunnassa, Internet on yksi vuorovaikutuksen väline (Joensuu 2011, 14) ja välttämätön osa sosiaalityötä on digitalisaation mukaan ottaminen (Pink ym. 2021, 413). Sosiaalityön historiasta kumpuaa kuitenkin digitaalisuuden ja teknologian vastustaminen jo puhelimen käyttöön otosta alkaen, sillä sen pelättiin voivan tuhota suhdeperustaisuutta käytännön tasolla ja uuden teknologian epäiltiin kuitenkin epäonnistuvan (Wolf & Goldkind 2016, 101). Sosiaalityön ydintä on vuorovaikutus ja suhdeperustaisuus, jota on puolustettu historiasta saakka, osin osana sosiaalityöhön liittyvänä kulttuuriperimänä. Nykyajassa voidaan ajatella, että sosiaalinen läsnäolo voi toteutua sosiaalityössä niin kasvokkain kuin digitaalisesti, ja organisaatioilta edellytetään myös ICT-infrastruktuuria digitaalisten palveluiden tuottamiseen (Fiorentino ym. 2022). Sosiaalityössä myös kriittiset keskustelut voivat olla haitaksi kehitykselle, vähentäen kollegiaalista tukea, ja työntekijöiden taidot esimerkiksi etätyöhön siirtymisessä voidaan nähdä haasteena (Harrikari ym. 2021, 1653–1654). Lisäksi kehittymisen haasteena voidaan nähdä se, ettei osaksi sosiaalityön opintoja sisällytetä teknologiaa (Wolf & Goldkind 2016, 101) riittävässä määrin. On hyvä huomioda, ettei digitaalisesti välitetyllä sosiaalityöllä tavoitella perinteisen sosiaalityön korvaamista, vaan sitä voidaan pitää ikään kuin sosiaalityön toteuttamisen tilan jatkumona.

Sosiaalinen media digitaalisesti välitetyn sosiaalityön välineenä on tutkimuksellisesti vielä melko tuntematon, kuten Chan (2016) on todennut, ja löysin ainoastaan pro gradu -

tutkielmia, joiden aiheet liittyvät tutkimukseeni. Hirvelä (2013) on tutkinut sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaa pro gradu -tutkielmassaan. Tutkimuksesta selviää, että sosiaalityöntekijät harvoin osallistuvat julkisuuskuvansa rakentamiseen ja tämä saattaa olla syynä negatiivispainotteiseen uutisointiin. Tutkimustuloksena myös todetaan, että jolleivät sosiaalityöntekijät itse rakenna julkisuuskuvaansa, niin sen voi tehdä sitten joku muu. (mt. 74.) Kallioinen (2019) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan sosiaalista mediaa ja sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia. Tutkimuksen mukaan sosiaalityössä ei osata hyödyntää systemaattisesti sosiaalista mediaa osana työtä, ja sosiaalisen median käyttäminen tarvitsee ohjeistuksia sen hyödyntämiseen ja haasteisiin työhyvinvoinnin kannalta tarkasteltuna. Tutkielmassa nousee esille jatkotutkimusten tarve sosiaalityöstä ja sosiaalisen median käyttämisestä. (mt. 2019.) Amberla (2019, 67–69) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan sosiaalista mediaa sosiaalityön välineenä ja toteaa, että sosiaalisen median käyttäminen perustuu työntekijöiden vapaaehtoisuuteen ilman suunnitelmallisuutta, sen ollessa työntekijälähtöistä ilman ohjeistuksia. Tutkielmani oli liki valmis, kun sain tiedon Tiitisen (2019) väitöskirjasta, joka käsittelee median käyttämistä osana sosiaalityötä ja siihen liittyvästä kamppailusta, luvussa 6 pohdin, miten eri tavoin lähestymme mediasuhteita.

Sosiaalityötä tehdään kasvavissa asiakasmäärissä kustannustehokkuus- sekä vaikuttavuusvaatimusten alaisena melko perinteisin työtavoin. Julkiset mediakirjoitukset sosiaalityöstä keskittyvät pääsääntöisesti epäonnistumisiin. Närhi ja Matthies (2018, 99) toteaa, että sosiaalityö on jäänyt reagoivaksi instituutioksi, mikä ei kehitä uusia suuntia tai ennakkoivasti määrittele omia rajojaan. Sosiaalityöllä on olemassa itseluottamuksen kriisi, sen etsiessä paikkaansa yhteiskunnassa ja professionaalisenä identiteettinä (Närhi & Matthies 2017, 98). Sosiaalityö on arvostelun kohteena taloudellisessa, hallinnollisessa sekä teknologisessa ammattijärjestelmässä. Nyt olisi aika kyetä pohtimaan yhteiskunnan kehitystä sekä omaa toimintaa kestäväen kehityksen kannalta. (Närhi & Matthies 2018, 493.)

Näin ollen lähdin tutkimaan, miten Instagram voisi toimia digitaalisesti välitetyn sosiaalityön alustana. Tutkimusmenetelmänä käytin laadullista analyysia, jossa sovelsin aineistonkeruun taustoituksessa ja aineiston käsittelyssä digitaalisen etnografian metodologisia lähtökohtia ja empiirisen aineiston analysoin diskurssianalyysilla. Empiirinen aineisto on kerätty julkisista perhesosiaalityön Instagram -tileistä vuosilta 2022 ja 2023. Teoreettisena viitekehyksenä on kriittinen systeemiajattelu ja käsitteinä perhesosiaalityö, digitaalisesti välitetty sosiaalityö ja organisaatioviestintä.

Tutkielmani tulokset jäsentävät kriittisen systeemiajattelun ja organisaatioviestinnän merkitystä digitaalisesti välitetyssä sosiaalityössä analysoimieni diskurssien myötä, sillä esille nousee kysymys siitä, kenelle perhesosiaalityön Instagram -tilit on tehty ja miten suunnitelmallista toiminta on, ja miten digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä voidaan kehittää asiakaslähtöisesti. Tutkielmani osoittaa, että digitaalisesti välitetyllä sosiaalityöllä Instagramissa voidaan pyrkiä vähentämään inhimillistä kärsimystä ja häpeää sosiaalityötä kohtaan, sekä tuoda työn onnistumisia ja vaikuttavuutta esille. Voimme pyrkiä vaikuttamaan digitaalisesti välitetyllä sosiaalityöllä myös yhteiskunnan taloudelliseen tilanteeseen huomioiden kestävä kehityksen, rakenteellisen sosiaalityön sekä yhteiskuntavastuun ihmisoikeuksien lisäksi. Sosiaalityön itsearvostukseen tulisikin sisältyä moraalisesti ajatus myös siitä, että etsitään uudenlaisia tapoja auttaa asiakkaita ennakkoluulottomasti, kriittistä ajattelua hyödyntäen (Reamer 2013, 171).

Pro gradu -tutkielmaani en olisi kyennyt tekemään ilman tukiverkostoja. Suurin kiitos kuuluu puolisololleni, joka on ottanut vastuulleen meidän koko arjen hallinnan ja toiminut erinomaisena assistenttina. Kiitos läheisille ja ystäville, jotka olette luvanneet pysyä rinnallani, vaikka olen ollut itsekkäästi tavoittamattomissa. Kiitos Rongille ja hänen kollegoille kotimme siivoamisesta, apunne on ollut korvaamaton. Haluan kiittää myös kaikkia opiskelutovereitani, erityisesti Heli Hassista, jonka innoittamana lähdin tutkimaan aihetta syvällisemmin. Sekä luonnollisesti kaikkia kollegoitani ja opettajia matkani varrella. Kiitos Anne Asp opponoinnista ja Enni Mikkonen ohjauksesta, saatoit minut pro gradun ja digitaalisen maailman tutkimiseen arvostaen. Ilman instagrammaajia tutkielmani ei olisi toteutunut, kiitos teille jokaiselle.

Erytiskiitos kuuluu henkilölle, joka kertoi jäävänsä kolme vuotta sitten eläkkeelle. Tuolloin yksi suuri unelmani jäi toteutumatta. Julkisuudessa olevilla henkilöillä on tapana tehdä niin sanottu come back, kyseisen henkilön kohdalla se ei vain jotenkin sopeutunut ajatukseeni. Kaksi vuotta sitten unelmani toteutui sittenkin ja pääsin opiskelemaan filosofian ja systeemiajattelun opintokurssin. Kiitos, Esa Saarinen. Teit sittenkin come backin.

Parempi ajattelu synnyttää parempaa elämää. -E. Saarinen

2 PERHESOSIAALITYÖ SYSTEEMISSÄ

Tässä luvussa kirjoitan tutkimukseni avainkäsitteistä omina alalukuina. Yhteiskuntateoreettisina käsitteinä toimii perhesosiaalityö Suomessa ja digitaalisesti välitettävä sosiaalityö sekä kauppatieteistä organisaatioviestintä. Viimeisessä alaluvussa peilaan nämä käsitteellistykset systeemiteorian viitekehykseen. Tässä tutkielmassa systeemiteoreettisena viitekehyksenä toimii kriittinen systeemiajattelu, joka on eri asia kuin lapsiperheiden parissa hyödynnettävä systeemisen työtteen malli sosiaalityössä.

2.1 Perhesosiaalityö Suomessa

Perheiden huomioimista sosiaalityössä on painotettu Suomessa eri tavoin eri aikoina. Perhesosiaalityöhön Suomessa on liitetty kautta historian systeemiteoriaa ja nykyajassa myös digitaalisesti välitettävää sosiaalityötä. Kiinnostus perheitä kohtaan onkin ollut aina osa sosiaalityötä läpi sosiaalityön historian (Rasa & Vuolukka 2019, 258) ja voidaksemme ymmärtää nykyhetkeä, meidän tulee tuntea myös historiaa. Heinonen (2017) kirjoittaa, että sosiaalityön historiassa voidaan nähdä suomalaisen sosiaalipolitiikan ja yhteiskunnan muutokset sääty-yhteiskunnasta kohti kapitalista markkinayhteiskuntaa, jonka jälkeen alkoi sosiaalipolitiinen köyhäinhuolto, kunnes alkoi kehittyä moderni hyvinvointivaltio. Sosiaalityön kehitysvaiheita voi kutsua vanhaksi huoltotyöksi, sosiaalihuolloksi ja moderniksi sosiaalityöksi. Kaksi ensimmäistä vaihetta ovat perustuneet viranomaissaneluun ja ylivaltaan, mitkä olivat sosiaalityön toimintatavat ja käytänteet. Toisen maailmasodan jälkeen alkoi kehittyä henkilökohtaisen vuorovaikutuksen ja järjestelmäkeskeisen viranomaistyön toimiminen rinnakkain. (mt. 38–39.) Nämä sosiaalityön yleiset kehitysvaiheet ovat olleet luomassa käsityksiä sosiaalityöstä sekä sosiaalityön toteuttamisen käytänteitä ja kulttuureja. Modernissa sosiaalityössä ollaan kehittämässä digitaalisesti välitettävää sosiaalityötä osaksi palveluita.

1970-luvun jälkeen sosiaalityön katse alkoi kääntyä yksilökohtaisesta työstä kohti perheitä ja laajempia yhteisöjä, vaikka perheet olivatkin olleet myös aiemmin mielenkiinnon kohteena. Suomalaiseen keskusteluun oli vaikuttamassa Ruotsin mallin mukainen yhdyskuntatyö sekä käänne kohti systeemiteoriaa, kriittisestä systeemiajattelusta kirjoitan koh-

dassa 2.4. Tapauskohtainen sosiaalityö sai näiden myötä uudenlaisia tulokulmia tapauskohtaisen työskentelyn rinnalle ja perhekeskeinen sosiaalityö alettiin nähdä perheiden itsenäisyyttä ja omatoimisuutta tukevana, ennaltaehkäisevänä sosiaalityönä. (Rasa & Vuolukka 2019, 258–259.) Nämä vaiheet ovat perhesosiaalityön vaiheita kohti systeemiteoreettista lähestymistapaa.

Aiemmin sosiaalityön perustuessa enemmän yksilökohtaiseen työskentelyyn, 1980-luvulta alkaen yksilökohtaiset ongelmat alettiin näkemään myös osana yhteiskunnallisia ja taloudellisia ongelmia. Näin alkoi sosiaalityön kehitys kohti rakenteellisuutta. Sosiaalityöntekijöiden tietoa ja asiantuntijuutta sosiaalisten ongelmien ehkäisemisessä ja ratkaisemissa haluttiin hyödyntää sekä haluttiin lähteä suuntaamaan sosiaalityötä kohti yhteiskunnallista vaikuttamistyötä. Yhteiskunnan ja yhteisöjen rakenteellisiin epäkohtiin alettiin kiinnittämään enemmän huomiota rakenteellisen sosiaalityön avulla. Rakenteellisen sosiaalityön keinoin voidaan tuoda esille yhteiskunnan syrjiviä ja eriarvoistavia rakenteita, sekä tehdä näin muutostyötä. (Heinonen 2017, 40.) Rakenteellinen sosiaalityö voidaan nähdä myös väliintulona, minkä avulla käsitellään sosiaalisten ongelmien alkuperää (Närhi & Matthies 2018, 491).

Lasten osalta systeemiteorian ja rakenteellisen sosiaalityön voidaan ajatella typistyneen pitkälti lasten yksilölliseen suojeluun. Rasa ja Vuolukka (2019) tuovat esille, kuinka 2000-luvulle saakka voidaan ajatella, että institutionaalisuus on liittynyt lasten suojelemiseen. Käytännössä tämä on näkynyt niin, että perhe on jäänyt tuen ja avun ulkopuolelle ja lapsi on pelastettu erilaisiin instituutioihin lastensuojelun palveluissa. Vuonna 2014 tehtiin sosiaalihuoltolain muutos, jonka turvin lapsiperheet ovat oikeutettuja saamaan riittävät palvelut tukemaan perhettä. Nämä sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaiset palvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia. Sen sijaan lastensuojelulain (13.4.2007/417) mukaisiin palveluihin sisältyy lastensuojelu, mikä voi olla luomassa jännitteitä lapsen (asiakkaan), perheen ja työntekijän välille. Lastensuojelussa voidaan kokea vaikutteita myös kontrolloinnista. Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaisesta sosiaalityöstä, jossa asiakkaana on lapsi, perhe huomioiden, voidaan käyttää käsitettä perhesosiaalityö. (mt. 257–259.) Käsite perhesosiaalityö kuvaa hyvin kehityksen kaarta lasten ja lapsiperheiden osalta sosiaalityön palveluverkossa ja ymmärrystä siitä, miten sosiaalityötä voidaan tehdä systeemiteoriaa hyödyntäen, rakenteellista tasoa unohtamatta.

Käsite perhesosiaalityö, jota Rasa ja Vuolukka (2019) käyttävät, näyttäytyy yleispätevänä käsitteenä eri hyvinvointialueiden internetsivuilla ja puheissa, mutta tosiasiallisesti tämä käsite ei perustu lakiin tai säädöksiin eikä ole kansallisesti kaikkialla käytössä. Sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301) puhutaan lapsesta ja lapsiperheestä asiakkaana. Kokeukseni ja käymieni keskusteluiden perusteella perhesosiaalityö voi sisältää lapsen tai saman perheen lapsia asiakkaana tai vaikka koko perheen asiakkaana, sisältäen myös vanhempiin kohdistuvan sosiaalityön sekä myös taloudellisen tuen, eri hyvinvointialueen mukaan. Eräällä hyvinvointialueella on tämän vuoden alussa otettu taloudellinen tuki pois perhesosiaalityön työmenetelmistä. Jään pohtimaan, miten yhteiskuntaamme on päässyt syntymään tilanne, missä lapsiperheiden sosiaalihuoltolain mukaisille palveluille voidaan antaa erilaisia käsitteyhdistelmiä ja käsitteitä, vaikka selkeästi perhesosiaalityö on yleisin käytössä oleva käsite. Millaisena tämä näyttäytyy asiakkaan näkökulmasta käsin ja miten tämä vaikuttaa palveluiden löytämiseen? Kyseessä on palvelut, joilla tavoitellaan ennaltaehkäisevää työorientaatiota yhdessä perheen kanssa, jotta lastensuojelun tarpeelta voitaisiin välttyä. Tämä tilanne kuvastaa hyvin sitä dynamiikkaa, joka liittyy perhesosiaalityöhön käytännön tasolla.

Perhesosiaalityö ei siis ole yhdenmukainen palvelu valtakunnallisella tasolla tarkasteltuna, vaan perhesosiaalityötä on ohjaamassa sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) sekä sen mukaiset palvelut hyvinvointialueen mukaisesti lapsen tarpeista käsin. Näitä palveluita voidaan kuvata myös sanaparilla lapsi- ja perhesosiaalityö sekä perhesosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Lyhenne *peso* on osin jalkautunut työntekijöiden arkikieleen silloin, kun puhutaan perhesosiaalityöstä. Esimerkiksi Luvn (2024), Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivuilla, perhesosiaalityö sisältää kotipalvelua, perhetyötä, tukisuhdetoimintaa, sosiaaliohjausta ja sosiaalityötä. Huomioitavana on, että kasvatus ja perheneuvonta, lastensuojelu, huoli-ilmoitus ja perheoikeudelliset palvelut eivät sisälly sellaiseen perhesosiaalityöhön. (Luvn 2024.) Tämän kaltainen jaottelu on myös omaan käytännön kokemukseeni perustuva tieto, jonka pohjalta lähdin tutkielmaani tekemään ja käytän tutkielmassani käsitettä perhesosiaalityö sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaisena palveluna, joka ei ole lastensuojelulain (13.4.2017/417) mukaista palvelua.

Perhesosiaalityö voidaan nähdä sosiaalityön leimaamista vähentävänä palveluna, mutta perhesosiaalityötä ennaltaehkäisevänä palveluna ei voida ajatella ilman, että tiedostetaan myös sosiaalityöhön liittyvää häpeää. Eronen (2003) on käsitellyt aihetta liseniaatin tut-

kielmassaan. Hän kirjoittaa viitaten Tuomeen (1992), kuinka sosiaalityöntekijän tavoitteena ei ole alistaa, nöyryyttä tai nolata asiakkaitaan, vaikka nämä voivat liittyä asiakkaan omiin tunnekokemuksiin koettuina kokemuksina. Tunteisiin onkin alettu kiinnittämään huomiota osana sosiaalityötä. (Eronen 2003, 3.) Sosiaalityötä kohtaan on kohdistettu kritiikkiä myös leimaamisteorian kautta, minkä mukaan sosiaalityön on nähty häpäisevän asiakkaansa. Tällä perusteella on nähty, että ihmisten leimaamisen välttämiseksi sosiaalityön väliintuloja tulisi välttää niin pitkälle, kuin mahdollista. (Pösö 2002, 108–113; Eronen 2003, 3.)

Esimerkiksi Pekkarinen (2015) on tutkinut väitöskirjassaan vuonna 2010 lastensuojeluun liittyvää häpeää sekä leimaantumista. Kokemusperäisen tietoni mukaan asiakkaat sekoittavat perhesosiaalityön lastensuojeluun ja sanoittavat omia ajatuksiaan sekä pelkojaan ääneen, kun perhesosiaalityön asiakkuuden alkaessa painotetaan palvelun perustuvan vapaaehtoisuuteen. Näen asiakaslähtöisenä toimintana pitää nämä kahden eri lain alaisuudessa toimivat palvelut erillisinä toisistaan julkisuuskuvassa. Enkä näe tästä olevan mitään haittaa myöskään koko sosiaalityön laajalle työareenalle tiedon tuottajana, unohtamatta yhteiskunnallista ja globaalia tasoa. Perhesosiaalityöllä voisi olla tällä hetkellä erinomaiset mahdollisuudet olla vähentämässä sosiaalityöhön liittyvää häpeää ja tuoda näkyväksi sosiaalityön voivan olla ennen kaikkea kumppanuutta sekä rinnalla kulkemista muutoksen tukemisessa. Lastensuojelulain (13.4.2007/417) 2§ mukaan huoltajilla on aina ensisijainen vastuu lapsestaan ja huoltajia on tuettava riittävän varhain heidän kasvatustehtävässään viranomaisten toimesta ja vain tarvittaessa ohjata lapsi lastensuojelun piiriin. Tähän kasvatustehtävän tukemiseen riittävän varhain on vastaamassa uuden sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaiset palvelut, mitä perhesosiaalityön keinoin mahdollistetaan.

Perhesosiaalityön työntekijänä totean, että perhesosiaalityön tavoitteena on tarjota perheille varhaista tukea, jotta perheet voivat voittaa arkiset haasteensa sekä näin vähentää inhimillistä kärsimystä. Lisäksi tavoitteena on ennaltaehkäistä haasteiden kasvaminen niin suureksi, että tarvittaisiin lastensuojelullisia palveluita. On syytä kuitenkin muistaa, että perheiden haasteet ovat hyvin erilaisia kaikissa yhteiskuntaluokissa ja varhainen lapsiperheiden tuki nähdään tässä ajassa merkityksellisenä sekä vaikuttavana. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos, THL (2023a) kirjoittaa perheiden kanssa tehtävästä työstä perhekeskuksissa, missä perhesosiaalityötä toteutetaan. Periaatteina on muun muassa vahvistaa

asiakkaan osallisuutta ja hillitä yhteiskunnan kustannuksia painottamalla ennaltaehkäisevää ja ennakoivaa työskentelyä. (mt.)

Perhesosiaalityön kontekstissa on merkittävää painottaa sitä lähtökohtaa, että se perustuu aina asiakkaan vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan aktiiviseen osallisuuteen. Sosiaalityö on asiakkaan rinnalla kulkemista, missä asiakas on määrittelemässä, ketä työskentelyssä huomioidaan ja minkälaisen verkoston kanssa työtä tehdään, yhdessä asiakkaan parhaaksi. Silloin kun asiakkaana on alaikäinen lapsi, hänen osallisuutensa on merkityksellistä, vaikka henkilökohtaisista asioista vastaavat huoltajat. Hallintolaki (6.6.2003/434) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) ovat osaltaan ohjaamassa toimintaa. Huomioitavana perhesosiaalityössä on esimerkiksi lapsen huoltajat sekä heidän oikeutensa ja velvollisuutensa.

Perhesosiaalityö toimii yhtenä hyvinvointialueiden sosiaalipalveluna. Kunta- ja alueministeri Ikonen (2023) toteaa, että nyt hyvinvointialueiden tulee tehdä kiireellisesti rohkeita toiminnan muutoksia, näiden ollessa välttämättömiä henkilöstöpulan ja yhteiskunnan taloudellisen tilanteen vuoksi. Palveluita ei voida enää tuottaa samalla tavalla ja hyvinvointialueiden tulee pyrkiä ehkäisevien palveluiden kehittämiseen sekä hyödyntää digitalisaatiota tehokkaasti. Tarvitaan uudenlaisia työtapoja ihmisen ollessa keskiössä työtapojen kehittämisessä. (mt.) Tämän vuoksi myös perhesosiaalityön toimintakäytänteitä tulee kehittää ja yksi osa kehittämistä on digitaalisesti välitetyn sosiaalityön mahdollisuudet.

Myös Pohjola (2017) korostaa kehittämistä ja kirjoittaa nykyajan tietotyöstä. Asiakkaita ja kuntalaisia tulee kuunnella ja osallistaa kehittämisessä. Lisäksi sosiaalityön tulee kantaa hyvinvointivastuuta uudistamalla palveluita ja edistämällä sosiaalisia oikeuksia. Lain-säädännön kannalta voidaan nähdä tärkeäksi tietotyö ja strateginen työ, mutta olennaista sosiaalityölle on myös kumppanuus niin kuntalaisten, kuin asiakkaiden kanssa. (mt. 31.) Tietotyö voidaan ajatella yhtenä rakenteellisen sosiaalityön keinona, mihin sisältyy tiedon välittäminen sekä tuottaminen (Pohjola 2011, 215–216; Heinonen 2017, 40). Digitaalisesti välitetyn perhesosiaalityön kehittäminen sosiaalisessa mediassa voisi olla vastaamassa osaltaan niin ennaltaehkäisevien palveluiden uudistamiseen, kumppanuuden ja osallisuuden mahdollistamiseen, sosiaalisten oikeuksien edistämiseen, kuin tiedon välittämiseen ja tuottamiseen tietotyön mukaisesti.

Ahola ja Partanen (2022) avaavat käsitettä monitoimijainen yhteistyö. Se voidaan nähdä yhtenä tapana tavoittaa ihmiset - myös he, jotka eivät ole asiakkaina palvelujärjestelmässä. Tällöin yhteistyötä tehdään eri sektoreilla toimivien tahojen, asukkaiden ja asiakkaiden kanssa. Monitoimijaista yhteistyötä tarvitaan tiedon saamiseksi, tiedon käsittelyyn ja muutostyöhön rakenteellisessa sosiaalityössä, jotta ihmisiä voidaan tavoittaa. (mt. 98.) Juhila (2018, 153) korostaa, että sosiaalityön tulisi olla mukana Internetissä rakentamassa myönteisempää kuvaa sosiaalityöstä sekä vähentämässä ennakkoluuloja. Sosiaalinen media on helposti saatavilla ja tavoitettavissa oleva viestintäkanava, jota voidaan hyödyntää myös vuorovaikutukseen ja osallistamiseen systemaattisesti niin yksilö-, yhteisö-, yhteiskunta-, kansallisella-, kuin globaalilla tasolla tarkasteltuna. Modernin sosiaalityön kehittäminen digitaalisuutta hyödyntäen perhesosiaalityön kontekstissa voisi toteutua sosiaalisessa mediassa digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä hyödyntäen. Seuraavassa luvussa kirjoitan digitaalisesti välitetystä sosiaalityöstä osana sosiaalityötä.

2.2 Digitaalisesti välitetty sosiaalityö

Tietotekniikan hyödyntämisestä sosiaalityössä on keskusteltu jo vuonna 1990 (Mishna ym. 2012, 277; Reamer 2013, 163; Fiorentino ym. 2022, 448). Vuonna 2018 Juhila on todennut, että internetverkko voidaan nähdä myös osana fyysistä elämää ja kohtaamisia, ja se on kanssakäymisen paikka, missä on kaikenlaista sosiaalista toimintaa. Sosiaalityö tulee viedä sinne, missä on toteutumassa asiakkaiden arkinen elämä tässä ajassa. Sosiaalityössä internetverkko voidaan nähdä tilana, missä voidaan tehdä yhteistyötä ja paikallaisista töistä ja näin ollen asiantuntijuutta on laajennettava myös kohti digitaalisia palveluita. Internetverkko voi toimia myös paikkana, missä toteutetaan moniammatillista yhteistyötä. (mt. 153–154.) Tämä koskee myös perhesosiaalityötä sen ollessa osana sosiaalityön palveluita.

Sosiaalityön luonnetta onkin muuttanut digitaalisuus ja erilaiset sähköiset teknologiat (Reamer 2013, 163) ja tänä päivänä voidaan puhua digitaalisesti välitetystä sosiaalityöstä (*digitally mediated social work DMSW*), mikä tarkoittaa sosiaalisen median alustojen käyttämistä, palveluiden toteuttamista digitaalisesti, sekä tiedon käsittelyä ja hallintaa digitaalisesti (Fiorentino ym. 2022, 448–449). Digitaalisuus voidaan nähdä tilana, joka on jatkamassa toimintaympäristöämme, sen tarkoitus ei ole olla täysin korvaamassa muita

käytössä olevia paikkoja ja tiloja (Joensuu 2011, 15). Pohdin, miten paljon hyötyjä digitaalisuus on tuonut meille kaikille arkisiin asioihin, vaikka tehokkuusvaatimuksia meidän on hyvä kyseenalaistaa myös arjen suoritteissa. Digitaalisuus on globaali ilmiö, joka on muuttanut pysyvästi toimintatapojamme. Tarkastelen digitaalisuutta suhteessa yhteiskunnan ja työelämän vaatimuksiin, jolloin se voidaan nähdä niin resurssina ja voimavarana, kuin myös työn haasteena.

Sosiaalisen median alustat ovat yleisiä ihmisten käytössä eri rooleissa ja voidaan väittää, että sosiaalityön ammattilaisten läsnäolo sosiaalisessa mediassa epävirallisesti voi tehdä ammatillisista helpommin lähestyttäviä ja inhimillistä suhdetta (Reamer 2013, 165). Juhila (2018) muistuttaa, ettei verkkoyhteisöjä ole suunniteltu paikoiksi, missä tehdään ammatillista työtä, joten on syytä kysyä, osaavatko ihmiset odottaa ammattilaisten näkyvyyttä verkkokeskusteluissa. Hän painottaa, että silloin kun vierailaan sosiaalisessa mediassa sosiaalityön merkeissä, oma ammattirooli ja tausta on tuotava näkyväksi eettisistä syistä, mikäli ammatillisia väliintuloja tehdään verkkokeskusteluissa. Tällöin ammattilainen on edustamassa niin ammattiaan kuin organisaatiotaan. Toinen vapaaehtoiseen verkkokeskusteluun liittyvä eettinen kysymys on, milloin verkossa tapahtuva tukeminen on riittävää ja milloin tarvitaan ihmisten ohjausta ammatillisen tuen piiriin. Verkkokeskusteluissa sosiaalityöntekijä voi toimia kumppanina, kuten kasvokkaisessa työssäkin. Silloin kun verkkoyhteisöissä ollaan vapaaehtoisesti ammattilaisen roolissa, voidaan nähdä myös paradoksaalisuutta, sillä tällöin ollaan rakentamassa internetverkkoon ammattilaisten institutionaalisia virtuaalisia tiloja. (mt. 152, 155–156.)

Edellinen kappale on käsitellyt vapaaehtoisuuteen perustuvaa ammattilaisen osallisuutta verkkokeskusteluun, joka tulee erottaa ammatillisesta ja suunnitelmallisesta organisaatioviestinnästä, sekä organisaation tarjoamista digitaalisista palveluista. Sosiaalinen media tarjoaa nykyisin myös organisaatioille tarkoitettuja maksullisia palveluita, joiden avulla asiakaskuntaa voidaan tavoittaa. Jään pohtimaan monesta eri näkökulmasta käsin sitä, minkä verran sosiaalityöntekijän on tarpeen vapaa-ajallaan käydä vapaaehtoisia verkkokeskusteluja ja miten historia on vaikuttamassa oman profession arvostamiseen. Pohdin työn ja vapaa-ajan erottamista, työn ja elämän yhteensovittamista, työhyvinvointia ja mahdollisuuksia käyttää digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä työaikana niin, että olisikin osa professiota. Sosiaalityöntekijän ammatti on professio, mikä edellyttää maisterin tutkintoa ja palautan mieleeni Närhin ja Matthiesin (2017, 98) ajatukset siitä, että sosiaalityöllä on olemassa itseluottamuksen kriisi, sen etsiessä paikkaansa yhteiskunnassa

ja professionaalisenä identiteettinä. He näkevät, että sosiaalityötä arvostellaan taloudellisesti, hallinnollisessa sekä teknologisessa ammattijärjestelmässä ja sosiaalityön tulisi kyetä pohtimaan yhteiskunnan kehitystä sekä omaa toimintaansa kestävänsä kehityksen kannalta (Närhi & Matthies 2018, 493). Hyvinvointivastuuseen sisältyy myös palveluiden uudistaminen kohti digitaalisuutta ja digitaalisesti välitetyllä sosiaalityöllä voidaan vastata niin arvosteluun, kuin sosiaalityön paikkaan yhteiskunnassa monipuolisesti.

Yhteiskunnassa on siirrytty yhä enemmän internetin käyttöön ja sähköiset palvelut ovat lisääntyneet. Internet verkkona on vuorovaikutuksen väline, joka on mukana kaikenlaisessa sosiaalisessa toiminnassa eri ikäluokissa. Uudet sukupolvet ovat kasvaneet laitteiston ja digitaalisuuden ympäröimänä ja vuonna 2011 teini-iässä olevia on kutsuttu diginatiiveiksi. (Joensuu 2011, 14.) Tänä vuonna he ovat jo nuoria aikuisia, jotka ovat opiskelleet ammatin ja saattavat olla perustaneet tai perustamassa perhettä. Minkälaisia palveluita me olemme tarjoamassa heille perhesosiaalityössä ja minkälaisia palveluita he odottavat?

Närhi ja Matthies (2017) toteaa, että hallinnollinen puhe johtamisesta, palveluketjuista ja palvelumarkkinoinnista on dominoimassa sosiaalityön kehittämistyötä. Myös globaali taloudellisen edun tavoittelu on heidän mielestään hallitsevaa paikalliselta tasolta tarkasteltuna ja näin sosiaalityö on ristiriitaisessa tilanteessa oman identiteettinsä sekä yhteiskunnallisen tarkoituksensa kanssa. Toisaalla he myös tulkitsevat, että jo sosiaalityön historiasta saakka sosiaalityössä on voitu nähdä kaksi eri työskentelylinjaa, joista toinen linja on painottunut sosiaaliseen auttamiseen yksilötasolla, huomioiden sosiaalinen ympäristö. Toinen linja on sen sijaan keskittynyt poliittisesti ja rakenteellisesti painottuvaan sosiaalityöhön, missä on laaja ymmärrys ympäristöstä. (mt. 98–99.)

Käytännössä jako näihin linjoihin on osin vieläkin vaikuttamassa sosiaalityöntekijöiden työkäytäntöihin. Ajattelen, että tänä päivänä yksi johtamisen tärkeä osa-alue on Terveysten- ja hyvinvointilaitoksen vaatimus kansalaisten ja asiakkaiden osallisuuden edistämisestä suunnittelemisessa, kehittämisessä ja arvioinnissa esimerkiksi sosiaalityössä (THL 2024a). Mikäli osallisuutta ei johdetaisi yhteiskuntatasolta käsin, miten lähtisimme historia mielessä pitäen rakentamaan ja kehittämään asiakkaita osallistavaa sosiaalityötä silloin, kun työmme on jakautunut kahteen eri linjaan historiasta saakka? Muun muassa Lena Dominelli (2012, 19–20) väittää, että työntekijöiden byrokratia ja kontrollointi on lisääntynyt, ammatillinen autonomia on heikentynyt ja asiakaskohtainen ihmissuhdetyö

on rapautettu uusliberalistisella hallintomallilla. Närhi ja Matthies (2018, 99) toteavat, että sosiaalityö on jäänyt reagoivaksi instituutioksi, mikä ei kehitä uusia suuntia tai ennakkoivasti määrittele omia rajojaan, joten pohdittavaksi jää kriittistä systeemiajattelua hyödyntäen, mitkä kaikki seikat ovat vaikuttamassa sosiaalityön toteuttamiseen ja kehittämiseen systeemissä. Tutkielmaani taustoittaa ajatus, että tarvitsemme johtamista ja johtajuutta ajan hengen mukaisesti, jotta voimme kehittää uusia suuntia, mitkä ovat vastassa tämän ajan tarpeisiin. Yhden näistä suunnista tulisi olla digitaalisesti välitetty sosiaalityö.

Sosiaalityön pioneerit eivät olisi voineet kuvitella 1900-luvun alussa, että videoneuvonta, verkkoyhteisöt ja sähköpostit ovat ammattilaisten työkaluja 2000-luvulla. Nämä työvälineet ovat osoittautuneet kiistanalaisiksi ja monimutkaisiksi, haastaen sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä eettisten käytäntöjen sekä riskinhallinnan rajoista. Keskusteluissa korostuu esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden pätevyys, asiakkaiden tietoinen suostumus, asiakkaiden yksityisyys ja luottamuksellisuus, eturistiriidat, tutkimusnäyttö ja dokumentaatiot. (Reamer 2013, 163–164.) Näemmekö vain riskitekijöitä tämän estäessä kehittämistä ja kehittymistä, vai tulisiko meidän kyetä ajattelemaan myös sosiaalityössä sitä, miten voimme kehittää digitaalista sosiaalityötä huomioiden riskit ja osaamisen kehittämisen. Reamerin (2013) muistuttaa, kuinka Yhdysvalloissa on jo vuonna 1996 yhdeksi sosiaalityön eettiseksi perustaksi kirjoitettu sähköisten palveluiden tarjoaminen asiakkaille ja jatkaa, että LinkedIn, Skype ja Facebook julkaistiin vasta tämän jälkeen vuosina 2003 ja 2004. Hän nostaa esimerkiksi, kuinka Yhdysvalloissa Facebook tekee yhteistyötä päihde- ja mielenterveyshallinnon kanssa, hyödyntäen sosiaalista verkostoitumista verkkovälitteisesti. Facebookilla on mahdollisuus lähettää saamansa vinkin kautta itsetuhoisia ajatuksia levittävälle henkilölle suora linkki chat-palveluun tai välittää puhelinnumero, mistä on tukea saatavilla. (Reamer 2013, 165.)

Pink ja kumppanit (2021) toteaa, että välttämätön ja väistämätön osa sosiaalityötä on digitalisaation mukaan ottaminen osaksi työtoimintoja. Sosiaalityön osalta voidaan todeta, ettei digitaalisuuden kaikkea potentiaalia ole vielä tunnistettu, eikä sitä ole hyödynnetty kokonaisvaltaisesti. Verraten muuhun yhteiskuntaan digitaalisuuden kehittäminen ja käyttöönotto on ollut sosiaalityössä hitaampaa, vaikkakin voidaan väittää, että hyötyä digitaalisesta sosiaalityöstä COVID19 -pandemian aikana on saavutettu enemmän, kuin pystymme tällä hetkellä ajattelemaan. (Pink ym. 2021, 413–414.) Osaaminen digi-

taalisuuden suhteen vaihtelee, samoin kuin digitaaliset käytännöt, ja on myös tunnustettua, että sosiaalityössä on vain vähän vakiintuneita väyliä teknologian oppimiselle (Wolt & Goldkind 2016, 101). On myös toivottu eettisiä sääntöjä ja ammatillista tukea päättäjiltä, jotta voidaan selvittää digitalisaation tuomista haasteista (Mishna ym. 2012, 282).

Fiorentino ja kumppanit (2022) herättää pohtimaan, kuinka digitaalisuus voi ajaa ihmisiä kohti kahtiajakoa, sekä kuinka sosiaalityö voi ajautua haitallisesti eroon muista ammattikunnista, mikäli digitaalisuutta ei lähdetä hyödyntämään osana sosiaalityön toimintamalleja. ICT: ssä (*information and communication technology*), jota hyödynnetään digitaalisesti välitetyssä sosiaalityössä, on kysymys osallisuudesta yhteiskuntaan, sosiaalisesta oikeudenmukaisuudesta, sekä ihmisten voimavarojen ja hyvinvoinnin lisäämisestä, mitkä ovat sosiaalityön ydinkysymyksiä. Näin ollen ICT:n voidaan ajatella olevan luomassa oikeudenmukaisempia käytäntöjä asiakkaille. (Fiorentino ym. 2022, 449.) ICT tarkoittaa kaikkia teknisiä välineitä ja verkkoja tiedon käsittelyssä ja viestinnässä, sekä niiden ohjelmistoja (EU 2023).

Sosiaalityön ammattiliiton Talentian sivulla Jerrman (2021) nostaa esille Raution (2020) pro gradu -tutkielmassa esille nousevat digitaalisuuden hyödyt, haasteet ja eettiset kysymykset. Digitaalisuuden hyödyiksi sosiaalityössä nähdään joustavat palvelut, osallisuuden lisääntyminen, viestinnän monipuolistuminen, tiedon jakaantuminen, mahdollisuus matalan kynnyksen yhteydenpitoon ja mahdollisuudet tavoittaa muuten vaikeasti tavoiteltavia ihmisiä. Haasteina nähdään niin asiakkaan, kuin työntekijän taidot käyttää välineitä, työntekijän tietämys lainsäädännöstä ja taidot hallita teknologiaa. On hyvä muistaa, että digitalisaatio ei ole sovellettavissa kaikkiin tilanteisiin. Myös digitalisaation riskit on erittäin tärkeää tunnistaa sekä tiedostaa keinot riskien hallintaan. Eettisesti voidaan pohtia digitaalisuuden soveltuvuutta sekä saavutettavuutta, yksityisyyden suojausta, ammatillisuutta ja rajoja, digitaalisuuteen liittyviä haitallisia ilmiöitä ja dokumentoinnin käytäntöjä. Haitallisina käytäntöinä voivat olla esimerkiksi väärinkäytökset sekä verkkohäirintä. (Jerrman 2021; Rautio 2020.)

Oman käytännön kokemustietoni mukaan digitaalisesti välitetty sosiaalityö perhesosiaalityön kontekstista näyttäytyy lähinnä Teams-tapaamisina joko asiakkaan tai asiakkaan ja verkoston kanssa, vähäisinä määrinä WhatsApp -sovelluksen käyttämisenä ja salatun sähköpostin käyttämisenä. Sähköpostin käyttäminen on ollut yleisempää kokemukseni mukaan silloin, kun taloudellinen tuki on ollut osana perhesosiaalityötä. Esimerkiksi chat-

palvelu on perhetyön käytettävissä, mutta ei niinkään päätöksiä tekevien sosiaalityöntekijöiden ja erityissosiaalihjaajien käytössä. Kansallisella tasolla tarkasteluna on kehitetty omaperhe.fi -sivusto, mistä perheet voivat löytää itselleen oman hyvinvointialueensa ja kuntansa digitaalisesti välittämää tietoa, tukea sekä opastusta esimerkiksi video-opastuksin sekä chat -palveluin. Sosiaalinen media osana perhesosiaalityötä jakaa työntekijöiden mielipiteitä puolesta ja vastaan. Puhelin sinällään on niin itsestäänselvyys, että sen mieltäminen älyominaisuuksien kautta digitaalisesti välitettävän sosiaalityön osaksi tarvitsee pysähtymistä asian äärelle. Tekstiviestit ovat osana työntekijöiden arkea.

Sosiaalityön historiasta voidaan löytää juuria teknologian ja digitaalisuuden vastustamiseen ja vastustuksen voidaan nähdä jatkuvan pitkään. Aiemman vuosisadan vaihteessa puhelimen käyttöönotto osaksi sosiaalityötä, asiakkaiden palveluiden parantamiseksi, kohtasi suurta vastustusta, sillä sen nähtiin voivan olla heikentämässä vuorovaikutussuhteita. Tämän kaltaista kulttuuria ylläpidetään myös sillä, että teknologiaa ei haluta mieltää osaksi sosiaalityön opetussuunnitelmia. (Wolf & Goldkind 2016, 101.) Pysähdyn pohtimaan, ketä tavoitamme enää puhelimitse tänä päivänä ja toisaalta sitä, miten sosiaalityön opetussuunnitelmia päivitetään ja miten vahvistetaan opiskelijoiden tietoutta esimerkiksi digitaalisesti välitetyistä sosiaalityöstä, robotiikasta ja tekoälystä jo sosiaalityöntekijöiden perusopinnoista alkaen. Sosiaalityön itsearvostukseen tulisi kuitenkin sisältyä moraalisesti ajatus myös siitä, että etsitään uudenlaisia tapoja auttaa asiakkaita ennakkoluulottomasti, kriittistä ajattelua hyödyntäen (Reamer 2013, 171).

Tutkimukseni kohdistuu digitaalisesti välitetyistä sosiaalityöstä sosiaaliseen mediaan, raujauksen ollessa perhesosiaalityön Instagram -tilit. Juhila (2018) toteaa, että sosiaalityöntekijöillä on hallussa sosiaalisen median vuorovaikutustavat, sillä sosiaalinen media voi olla työntekijöillä omassa arkielämässään käytössä. Hän korostaa, että sosiaalityöntekijöiden jalkautuminen sosiaaliseen mediaan työntekijän roolissa tulee olla uskottavaa ja luontevaa niin, että vuorovaikutuksen tavat ovat ominaisia internetverkossa. (mt. 154.) Näen, että sosiaalisen median käyttäminen työtehtävässä edellyttää ammattimaisia viestinnän taitojen sisäistämistä sekä viestinnän taitoja. Ammatillisviestintää ei voida tehdä ilman teoriaa, ”musta tuntuu” työorientaatiolla silloin, kun edustetaan organisaatiota. Organisaatioviestintä on myös professio siinä, missä sosiaalityöntekijän ammatti. Käsittelen aihetta lisää seuraavassa alaluvussa.

Työntekijä on edustamassa organisaatiota, jonka tehtävänä on palvella asiakkaita ja kansallisella tasolla koko sosiaalityön kenttää. Sosiaalisen median luonteeseen sisältyy vielä nopeatempoisuus, jolloin julkaiseminen ja vuorovaikutus voi olla enemmän tunteiden purkamista, kuin rationaalisesti mietittyä toimintaa. Viestinnän teorian tieto, kuten yleensä teorian tieto, on hyödyttämässä käytännön sosiaalityötä ja on luomassa paremmat mahdollisuudet työntekijälle toimia nopeatahtisessa ympäristössä ammatillisesti. Ajattelen, että tutkimukseni ilmiökenttä vaatii poikkitieteellistä osaamista sosiaalityössä, viestinnän taitojen ollessa yksi osaamisen kenttä yhä enemmän digitalisoituvammassa maailmassa. Seuraavassa luvussa käsittelen organisaatioviestintää kauppatieteiden näkökulmasta käsin.

2.3 Organisaatioviestintä

Tutkimuksessani käsittelen organisaatioviestintää hyödyntäen monitieteellistä lähestymiskulmaa ja tietoisesti yritysmaailmasta, sillä yhtenä sosiaalityön ohjaustavoitteena yhteiskuntatasolta tarkasteltuna on yritysmaailmasta tunnetut elementit kuten kustannusvaikuttavuus, tiedolla johtaminen sekä palveluiden vaikuttavuus, kuten Sequeiros (2022) esittelee. Organisaatioviestinnässä ja viestinnän johtamisessa on hyvä huomioida historia sekä siinä tapahtuneet muutokset. Historiassa viestintä on ollut taktista, toisin kun nyky-yhteiskunnassa viestintä tarvitsee oman strategian, jotta sidosryhmien osallisuus voidaan huomioida. Strategia sisältää läpinäkyvyyden, aitouden, vuorovaikutuksen sekä edunvalvonnan. Aiemmin viestintä on ollut tiedottamista ja promotoimista, mihin liittyi organisaation identiteetti ja maine. Tässä ajassa sidosryhmien kanssa viestinnän tulisi olla johdettua, jopa kontrolloitua. Viestinnän tulisi olla suunniteltua ja pohjautua aiemmin mainittuun strategiaan, jotta sidosryhmät tuntevat organisaation maineen omakseen. Osana suunnittelua on eri sidosryhmien huomioiminen viestinnän eri alustoilla, mitä ovat esimerkiksi lehdet, sosiaalinen media ja niin edelleen. Sidosryhmiin kuuluu poliittiset ryhmät, asiakkaat, yhteisöt, työntekijät, ammattiliitot, toimittajat, hallitukset sekä sijoittajat. Organisaatioviestinnän johtaminen on tärkeää, että keskeistä yritykselle. (Cornelissen 2020, 11–16, 66.) Hyvinvointialueet toimivat tulosvastuullisina organisaatioina yhteiskunnassa ja näin ollen yritysmaailmaan liittyvät toimintatavat voivat koskea myös osin sosiaalityön tekemistä. Palvelut ovat lakisääteisiä organisaation asettamien puitteiden mukaisesti, joita valvotaan aluehallintoviraston ja Valviran toimesta. Organisaatiovies-

tintä ja sen johtaminen on otettu osaksi sosiaali- ja terveydenalan johtamisen opintokokonaisuutta kuvastaen sitä, miten hyvinvointialueiden johtamisessa ja käytänteissä tulisi huomioida myös yritysmaailman elementtejä turvaamaan kaikkien resurssien riittävyys sekä monitieteellisyyden hyödyntämistä esimerkiksi kauppatieteiden puolelta. Tällä perusteella sovellan tutkimuksessani organisaatioviestintää täydentämään sosiaalitieteitä ja sosiaalityön käytänteitä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Hyödynnän näin myös kriittistä systeemiajattelua. Sosiaalityössä on nykyajassa myös sijoittajia, tästä kirjoitan lisää sivun lopussa.

Luoma-aho (2017) ohjaa pohtimaan minkälaisessa yhteiskunnassa elämme. Myönteisessä vai negatiivisessa vai molemmissa? Riskiyhteiskunnassa on helpompi hahmottaa tulevaisuus negaation kautta, sillä aivot kiinnittävät huomiota negatiivisuuteen. Ihmisen aivot eivät erota viestiä viestin tuojasta. Postmodernissa yhteiskunnassa organisaatiolla ei voi olla viimeistä sanaa tai totuutta, sillä kaiken voi kyseenalaistaa. Organisaation viestintätavalla on merkitystä ja muuttamalla viestintätapaa, voidaan vaikuttaa koko yhteiskuntaan. Ja on syytä pohtia maineen kautta, miltä asiat näyttävät ja minkälaisia tulkintoja toiset tekevät toiminnasta. Tukemalla yhteiskuntaa (*support economy*) organisaatioilla on mahdollisuus auttaa ja tukea elämän parantamisessa ja tällöin tehtävänä on etsiä sidosryhmien, asiakkaiden ja työntekijöiden kysymyksiä, joihin voidaan vastata. Muuttamalla viestintää, voidaan muuttaa osin koko yhteiskuntaa. Yksisuuntaisena viestintä ei toimi enää nykyajassa. (mt. 2017.) Sosiaalisessa mediassa on havaittavissa eri organisaatioiden erilainen tapa viestiä. Osallistava viestintä, mikä kutsuu vuorovaikutukseen, näyttäytyy itselleni miellyttävänä ja tahtotilaksi muodostuu halu jäädä seuraamaan sivustoa. Onhan minut linkitetty kysymysten kautta osaksi julkaisuja.

Organisaatioissa, joissa kannetaan sosiaalista vastuuta (*corporate public relations, CRP*) viestitään yhdessä hallituksen, yhteisöjen, työntekijöiden, sijoittajien ja median kanssa. Organisaatioviestintään sisältyy viestinnän eri osa-alueet kokonaisvaltaisesta näkökulmasta, mihin sisältyy niin suhdetoiminta, kuin markkinointiviestintä eri menetelmin. Viestinnässä hyödynnetään kokemuksellisuutta ja luovuutta. (Cornelissen 2020, 21, 24, 259.) Mitä tämä voisi tarkoittaa perhesosiaalityön näkökulmasta käsin? Myös sijoitustoiminta voi olla osa lapsiperheiden sosiaalityötä, yhtenä esimerkkinä mainitsen LapsetSIB (2024) toiminnan ja Hämeenlinnan kaupungin (2023) Icehearts -toiminnan osana perhesosiaalityötä, josta on tekeillä pitkittäistutkimus terveyden- ja hyvinvointilaitoksessa

(Hämeenlinna 2023; THL 2023b). Markkinointiviestinnän ajattelen voivan olla palveluista viestimistä, jolloin pystymme tarjoamaan ennaltaehkäiseviä palveluita riittävän varhain, tämän ollessa kustannustehokasta. Esimerkkinä Ihmeelliset vuodet (2024) -ryhmätoiminta sekä muut erilaiset etäryhmätoiminnot sekä kolmannen sektorin palveluiden markkinointi voivat olla osana perhesosiaalityötä. Markkinoinnin sijasta voisi käyttää myös käsitteitä tiedottaminen tai asiakasohjaus, kun kyseessä on yhteiskunnan palveluista viestiminen. Hyvinvointialueiden johtamisessa voidaan puhua nykyisin jo esimerkiksi tuotteesta palvelun sijasta ja pohdin, minkälaiseen murrokseen olemme suuntaamassa käsitteiden parissa silloin, kun työnteemisessä kohtaavat eri tieteenalat ja tavoitteena on kustannustehokkuus ja vaikuttavuus.

Nykyajassa voidaan puhua ”kuplayhteiskunnasta”. Kuplayhteiskunta (*bubble society*) luo uskomuksen, että ollaan turvassa ja tilanteet ovat hallinnassa siinä omassa kuplassa, mihin näennäisesti uskotaan ja mitä siihen itse tilataan. Todellisuudessa kupla on osana leviävää vaahtomassaa, ja viestit liikkuvat sisään ja ulos, ollen läpinäkyvää palvelun tuottajalle, tuoden kaikki teot avoimeksi. Kuka hallitsee keskustelua? Mikä osuus on organisaatioilla? Miten keskusteluihin voi vaikuttaa tai ohjata niitä? (Luoma-aho 2017.) Viestit eri median kanavissa voivat täydentää toisiaan ja organisaation tulee muistaa sidosryhmät avaintekijänä, sekä eri medioiden läsnäolo sekä niiden kontrolloiminen. Organisaatiossa tulee muistaa työnteekijöiden olevan yksi osa ulkoista viestintää ja miten organisaatioviestinnän tulee olla tehokasta. (Cornelissen 2020, 25–26.) Ajattelen, että kustannustehokkuusvaatimusten edessä ennaltaehkäisevien palveluiden markkinoinnin ja niistä viestimisen, inhimillisen kärsimyksen ja sosiaalityöhön liittyvän häpeän vähentämiseksi, sosiaalityön tulisi olla hallitusti johdettuna eri median alustoissa esillä. On tärkeätä tuoda onnistumisia ja työn vaikuttavuutta esille, jotta voimme sosiaalityönä saada myös jalansijaa enemmän julkiseen keskusteluun. Mitä voimme saada hiljaisuudella? Lainatakseni Mietisen ja Torkin (2019) teoksen alaotsikkoa, kysyn, että saammeko sosiaalityössä sen mitä ansaitsemme, vai sen mitä neuvottelemme? Ja mikäli neuvottelemme tarpeistamme, niin millä perusteilla perustelemme tarpeemme asiakasmäärien lisäksi?

Isoissa organisaatioissa viestintäosasto on korkealla ja vertikaalisesti asemoituna. Viestintäjohtamisen alaisuudessa on eri viestintätyöryhmiä eli tiimejä. Näiden alaisuudessa on eritelty toimialueet ja sen lisäksi on kriisiviestintä. Tiimien on tärkeätä tehdä yhteistyötä sekä koordinoita työtä, erityisesti esimerkiksi kriisiviestinnän aikana. Myös viestinnän johtamisessa on hyvä huomioida tiimien ketteryys, jolloin vuorovaikutusta voidaan käydä

joustavasti organisaation sisällä, tämän ollessa tärkeätä kaikkien sidosryhmien kannalta. Viestintätiimien työskentelyä voidaan tukea kuvailemalla prosesseja eri tavoin, eri työkaluja hyödyntäen etäisyyksistä huolimatta. Viestinnän johtamisen tulee olla linjassa organisaation tavoitteiden kanssa. (Cornelissen 2020, 28–31, 136, 214.)

Tutkielmaani tehdessäni pohdin, missä määrin viestinnän ammattilaiset ovat mukana perhesosiaalityön sosiaalisen median sivustojen ylläpitämisessä tai ylipäätään sosiaalityön viestinnässä sosiaalisessa mediassa. Tiitinen (2019) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalityön kamppailua sananvapauden suhteen ja tuo esille esimerkiksi sosiaalityön halun vaiuttaa rakenteellisella tasolla sosiaalityöstä median avulla sekä työyhteisöjen halun vaientaa epäkohdista käytävää julkista keskustelua. Tutkielmani käsittelee sosiaalityön palveluiden tuottamista digitaalisesti välitettynä sosiaalityönä osana sosiaalityötä ja sosiaalisen median hyödyntämistä asiakkaiden ja kansalaisten sekä yhteiskunnan hyväksi. Jään pohtimaan kriittistä systeemiajattelua hyödyntäen työntekijän vastuuta suhteessa organisaatioon ja missä organisaatiossa on oikeutettua kirjoittaa työsuhteen aikana negatiivisesti työnantajastaan julkisuuteen. Jään pohtimaan myös sitä, minkälainen voima onnistumisten esille nostamisella voisi olla. Ja mitä lisäarvoa sosiaalityön ja viestinnän yhteistyö asiakkaiden ja kansalaisten palvelijana voisi tuoda sosiaalityölle.

Viestintä median kanssa on keskeisessä roolissa organisaatioviestinnässä, kuten yleisissä mielikuvissa käsitetään. Mediasuhteet sisältävät viestinnän johtamisen ja mediasuhteet kaikkina. (Cornelissen, 2020, 158.) Mediasuhteissa on huomattavissa muutostila ja organisaatioin tulee olla valmistunut muutoksiin. Mediasuhteiden rinnalla on myös omaa sisällöntuotantoa sekä uusia vaikuttamisen muotoja. On hyvä miettiä, mitä media on ollut ennen ja mitä se on nyt. (Lievonon 2018.) Useat organisaatioviestinnän toimijat näkevät uuden median (web 2.0; sosiaalinen media, blogit ja niin edelleen) tärkeänä foorumina sidosryhmille, tärkeämpänä, kuin sidosryhmät osaavat ajatellakaan (Cornelissen, 2020, 158–159). Mediasuhteilla tarkoitetaan tässä yhteydessä esimerkiksi lehdistöä, radiota ja televisiota sekä heidän kanssaan tehtävää yhteistyötä. Mediasuhteiden huomioiminen on syytä huomioida osana digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä ja esimerkiksi järjestötasolla mediasuhteita voidaan hyödyntää julkisessa keskustelussa. Sosiaalisen median näkyvyyttä voidaan tukea mediasuhteiden avulla, kuten naisiin kohdistuvan väkivallan tiedon lisäämisen osalta on tehty Nikupeterin ja kumppaneiden (2021, 10) tapaustutkimuksessa.

2.4 Kriittinen systeemiajattelu

Perhesosiaalityössä on osin aloitettu hyödyntämään systeemistä työotetta, mikä on suunniteltu lastensuojeluun. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2024b) mukaan lastensuojelussa on valtakunnallisesti hyödynnetty systeemistä työotetta, jolla tavoitellaan lapsen oikeuksien toteutumista. Systeemisen työotteen mallissa työskentelee eri ammattilaisista koostuva työryhmä, missä sosiaalityön ammattilaisten lisäksi on perheterapeutti sekä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muita mahdollisia osallistujia. Systeeminen ajattelu on organisaatiotasolla vaikuttamassa lastensuojelun tiimiin ja organisaation yhteistyöhön, johtamiseen sekä rakenteisiin. Systeemisen ajattelun tulee olla sisäistettynä läpi organisaation ja tietoisuutta tulee lisätä myös muihin toimijoihin, kuten terveydenhuoltoon ja sivistystoimeen. Systeemisyys tässä kontekstissa tarkoittaa sitä, että perhe voidaan nähdä systeeminä, missä perheen jäsenet ovat systeemin osia, mitkä vaikuttavat kaikki toisiinsa. Perhe on laaja kokonaisuus, missä syy seuraussuhteet voidaan nähdä usein kehämäisinä. (THL 2024b.) Tutkielmassani lähestyn systeemistä ajattelua kriittisen systeemiajattelun näkökulmasta käsin, joka tulee erottaa edellä kirjoitetusta systeemisestä työotteesta. Tutkielmani rajaan kriittisen systeemiajattelun ”äitiin” Michael C. Jacksoniin ja hänen alkuperäiseen teoriaan kriittisestä systeemiajattelusta teoksen *Critical Systems Thinking and The Management of Complexity, Responsible leadership for a complex world* (2019) mukaisesti.

Mobus ja Kalton (2015,1) avaavat käsitteen systeemisyys tarkoittavan sitä, että se kuvaa monista ominaisuuksista ja osista koostuvaa järjestelmää eli systeemiä. Systeemiajattelu on tukemassa suurten kokonaisuuksien hallitsemista ja tällöin tarkasteltavana on kokonaisvaltainen järjestelmän tarkasteleminen ylhäältä alaspäin. Systeemiajattelu on havaittu erittäin merkitykselliseksi, sillä tutkimuksellisesti vain analyyttistä lähestymistapaa hyödyntämällä on havaittu 1900-luvulla haasteita. Ongelmaksi on muodostunut kokonaiskuvan hämärtyminen sekä lokeroituminen liiallisen erikoistumisen myötä. Ei pidä kuitenkaan unohtaa, että systeemiajatteluun sisältyy myös analyyttisyys. Analyyttisessä ajattelussa keskiössä on järjestelmän osa, mikä on eristetty ympäristöstä. Systeemiajattelussa tarkastelun kohteena on sen sijaan kokonaisuus, mikä on osa ympäristöä. Systeemiajattelulla voidaan yhdistää monitieteellistä lähestymistapaa, mitä tarvitaan monimutkaisten järjestelmien kehittämisessä. Systeemiajattelu onkin monitieteellistä ajattelua, mihin on

vaikuttamassa historia. Eri tieteenalat ja niiden historian kokoa yhteinen ajattelu. (Mämmelä 2017, 32–33.) Näin ollen tutkimukseni teoreettiseksi viitekehykseksi digitaalisesti välitetyn sosiaalityön tueksi valitsin kriittisen systeemiajattelun, sillä se on tukemassa monitieteellistä lähestymistapaa, sosiaalisen median ollessa alustana jo itsessään jatkuvassa kehityksessä ja avoin vuorovaikutukselle hyötyineen ja haittoineen sekä edellyttäen näin organisaatioviestinnän taitoja silloin, kun sitä käytetään osana työntekoa organisaatiossa.

Aristotele (n.d) on oivaltanut ensimmäisten joukossa, että ”*the whole is more than the sum of its parts*”, kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa. Systeemiajatteluun liittykin pitkä historia filosofiasta. Systeemiajatteluun on vaikuttamassa Immanuel Kantin (1724–1804) kritisoitukin filosofia ja lausahdus *Sapera aude!*, vapaasti suomennettuna Uskalla tietää! ja Georg Wilhelm Friedrich Hegelin (1770–1831) ajatus koko systeemin käsittämisestä rikkaammin dialektisen, keskusteleavan ymmärtämisen kautta. Tällöin osittaiset totuudet ovat luomassa systeemin paljastumista kokonaisvaltaiseksi ymmärtämiseksi. (Jackson 2019, 3–4, 8.) Tutkielmassani lähestyn kauppatieteitä yhteiskuntatieteen rinnalla ymmärtämisen ja keskusteleavuuden kautta avoimin mielin, rikastuttaen näin tietämistä kokonaisuudesta ja sen muodostumisesta.

1800-luvun lopussa syntyi Charles Sandes Peircen (1839–1914), Williams Jamesin (1842–1910) ja John Deweyn (1859–1952) myötä filosofinen koulukunta nimeltä pragmatismi. Pragmatismiin sisältyy ajatus siitä, että kaikki teot, sekä ideat ovat tutkittavissa empiirisesti ja vain seurauksiltaan hyödylliset teot ja ideat on hyvä säilyttää. ”*Ihminen voi muuttaa elämänsä muuttamalla mielen asenteitaan*” ajatelma liitetään pragmatismiin. 1920-luvun alkuvuosina Edmund Husserl (1859–1938) kirjoitti teoksen fenomenologiasta ja hänellä on suuri merkitys systeemiajatteluun. Fenomenologian tavoitteena on puhtaan tietoisuuden tieteen kehittäminen, jolloin aistiva luonnollinen asenteemme on tiedostettu ja poissuljettu. Näin mahdollistuu asioiden ohjaaminen tietoisesti sekä napakka tutkimus tietoisuuden yhteisistä piirteistä ja siitä, miten mieli kokee ja muodostaa maailmaa. Husserlin on kiinnittänyt huomiota erityisesti siihen, miten arkimaailma koetaan yksilöllisesti ja miten kaikki tietoinen henkinen toiminta on ajattelemista, mukaan lukien tunteet, mielikuviutus ja aistihavainnot. Martin Heidegger (1889–1976) on jatkanut fenomenologian muokkaamista niin, että hän liittää maailmassa olemisen tavan sosiaalisiin konteksteihin. Ihmisen tietoisuuden oikea tarkoitus on tehdä näkyväksi olemisen luonne. (Jackson 2019, 9–10.)

Radikaali konstruktivismi on myös yksi osa systeemistä ajattelua ja sen kehittäjänä on Ernst von Glasersfeld (1917–2010). Ihmisen mielen ei nähdä heijastavan jotakin ulkoista todellisuutta, vaan ihmisen mieli rakentuu kokemusten pohjalta ja tiedon nähdään olevan tietäjien kokemusta. Glasersfeld painottaa kuitenkin ihmisen henkilökohtaista vastuuta, joka meillä kaikilla on teoistamme ja sanoistamme. Nämä kaikki edellä mainitut filosofiset lähestymistavat korostuvat silloin, kun käytetään systeemijattelua johtamisen kontekstissa. (Jackson 2019, 11–12.) Nämä lähestymistavat kohtaavat myös perhesosiaalityön asiakaskohtauksissa. Sosiaalityöntekijä voi nähdä perheen systeeminä, huomioiden siinä olevat sosiaaliset kontekstit ja uskaltamalla ottaa aina uutta tietoa vastaan. Sosiaalityöntekijä reflektoi kriittisesti omia tunteitaan ja ennakkokäsityksiään suhteutettuna jo olemassa olevaan tietoon sekä vastaa viranhaltijana tekemistä päätöksistään. Sosiaalityöntekijällä voidaankin ajatella olevan taitoja kriittiseen systeemijatteluun ja kriittiseksi kysymykseksi tutkielmassani muodostuu se, miten näitä taitoja suhteutetaan ja sovelletaan suhteessa organisaatioon ja yhteiskuntaan rikastuttamaan sosiaalityön käytäntöjä.

Todellisen maailman ongelmat ovat harvoin vastaamassa perinteisiin eri tieteenalojen rajoihin. Jacksonin (2019) mukaan tarvitaan monitieteellistä ja poikkitieteellistä käytäntöä synnyttämään systeemi-ideoita ja hän viittaa omaan artikkeliinsa vuodelta 1982, jossa esitellään polku *kriittiseen lähestymistapaan systeemijattelussa*. Polussa voidaan voittaa heikkoudet rakentamalla ilmiön kovat ja pehmeät puolet vahvuudeksi. Kriittisen systeemiteorian inspiroivana lähteenä on yhteiskuntateoria sekä systeeminen lähestymistapa. Kriittinen systeemijattelu on vaihtoehtoinen lähestymistapa yhteiskuntatieteellisen työn validointiin ja prosessien vahvistamiseen. Tavoitteena kriittisessä systeemiteoriassa on yhteiskuntateorian ja systeemijattelun vahvuuksien hyödyntäminen täydentämään toisiaan. (mt. 515–517.)

Yhteiskuntatieteet ovat vahvoja teoriassa, ajattelussa sekä ontologisissa ja epistemologisissa oletuksissa, joita organisaatiot ja yritykset voivat hyödyntää tiedon saadessaan tukemaan omaa toimintaansa ja sen kehittämistä. Yhteiskuntatieteet voivat tarjota systeemijattelulla keinoja pohtia interventioita (väliintuloja) ja parantaa jo olemassa olevia menetelmiä ja metodologiaa. Kriittinen systeemiteoria on saanut tunnustusta siitä, että se hyödyntää kaiken tyyppistä systeemistä lähestymistapaa tarpeen mukaan. Näihin sisältyy sosiologinen tietoisuus olemassa olevista paineista, jolloin ihminen valitsee tiettyjä menetelmiä, sekä näiden valittujen menetelmien käyttämisen sosiaaliset seuraukset. Lisäksi

myös ihmisten hyvinvointi ja vapautuminen ovat osana systeemistä lähestymistapaa. (Jackson 2019, 517.)

Jackson itse on arvioinut 2000-luvulla, että mielessä tulee pitää näkemys siitä, että kriittisessä systeemiteoriassa lähestymistapa on parasta nähdä jatkuvana keskusteluna kolmen teeman ympärillä; kriittinen tietoisuus, emansipaatio tai parantaminen sekä pluralismi. Emansipaatio tarkoittaa saavuttaa riippumattomuus jostakin ja pluralismissa korostuu yksiarvoisuuden sijasta moniarvoisuus. Kriittinen systeemiteoria voi tarjota kritiikin ja myötävaikuttaa kehittämiseen kriittisellä systeemiajattelulla. (Jackson 2019, 517, 528.)

Tutkimuksessani keskustelevat keskenään kriittistä tietoisuutta, parantamisen halua ja moniarvoisuutta hyödyntäen perhesosiaalityö, digitaalisesti välitetty sosiaalityö ja organisaatioviestintä. Kriittinen systeemiajattelu näkyy tavassani tuoda keskusteluun mukaan yhteiskuntatieteiden rinnalle digitaalisuuden hyödyntämistä sosiaalisessa mediassa osana sosiaalityötä ja kauppatieteiden käsityksiä, jotta voisimme tehdä sosiaalityötä moniarvoisuutta kunnioittaen ja hyödyntäen ihmisten, asiakkaiden, työntekijöiden, organisaation ja yhteiskunnan parhaaksi.

Yhteiskunnan reunaehdot ovat ohjaamassa istuvan hallituksen puolueiden arvopohjat, mutta lisäksi myös Euroopan Unioni sekä yhteiskunnan taloudellinen tilanne. Tällä hetkellä elämme ajassa, missä yhteiskunnan varojen riittävyyteen on vaikuttanut COVID19-pandemia sekä Ukrainan sota vaikutuksineen, unohtamatta sitä tosiasiaa, että ikääntyvä väestö on määrällisesti kasvamassa, tarvitteensa yhteiskunnan resursseista. Pelkällä hyvällä tahdolla auttaa me emme voi tehdä digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä osana sosiaalityötä, vaan tarvitsemme laajempaa kriittistä ymmärrystä ja teoretietoa kokonaisuudesta ihmisten, asiakkaiden, organisaation, rakenteellisen sosiaalityön, ekososiaalisen sosiaalityön, Euroopan Unionin, yhteiskunnan ja kenties jopa globaalin maailman tasolta käsin. Kriittistä systeemiajattelua voimme hyödyntää tietoisesti osana laadukasta, kustannustehokasta ja vaikuttavaa sosiaalityötä ja sen kehittämistä.

Saarinen (2022) rohkaisee astumaan ikään kuin vieraisiin pöytiin, jolla voisi viitata myös sosiaalityön mahdollisuuksiin lähteä kuuntelemaan eri tieteenaloja mahdollisuuksineen. Hyödyntäen sosiaalityön ydinosaamista ihmisten kohtaamisista tasa-arvoisesti ja tasavertaisina, vuorovaikutuksellisesti keskustellen ja yhdessä oppien eri tieteiden kanssa uuden sosiaalihuoltolain (31.12.2014/1301) hengen mukaisesti.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kirjoitan digitaalisuuden vaikutuksesta yleensä tutkimukseen, tutkielmani toteuttamisesta, verkkoaineistosta tutkimuskohteena, diskurssianalyysistä sekä tutkielmani luotettavuudesta ja eettisyydestä. Monilta tieteenaloilta on lähtenyt liikkeelle signaaleja, joiden myötä voimme todeta, että digitaalisuus on myötävaikuttamassa siihen, että tutkimme ja ymmärrämme valtavaa sosiaalista muutosta. Epistemologisiin ja metodisiin asenteiden muutoksiin ovat olleet vaikuttamassa ne yhteiskuntatutkijat, jotka ovat tunnustaneet digitaaliset muutokset. Digitaaliset tutkijat esittävät kysymyksiä kulttuurista ja käsittelevät kulttuurin syntymisen prosesseja ja perusedellytyksiä, tämän ollessa ainutlaatuista ja erityistä. Digitaalisuutta tutkivilla on omanlaatuisia haasteita kysymysten asetelussa nykyisissä vuorovaikutusmuodoissa. Nykyiset vuorovaikutusmuodot haastavat pohtimaan, millä menetelmillä voidaan kerätä sopivaa tietoa, minkä varaan tutkimus voidaan rakentaa. Eettinen vastuu tutkimuskyvykkyydessä on huomioida myös kysymys siitä, mitä meidän myös tulisi olla, eikä vain sitä, mitä meillä on tai on ollut. Tämä voi edellyttää uutta tulokulmaa näiden ilmiöiden laadullisessa tutkimuksessa, käsitteellistä käännettä ja innovaatioita, unohtamatta monitieteellisyyttä. (Markham 2017, 1–2, 11, 13, 17–18.)

Vastauksia voi löytyä tutkijan peruskysymyksistä, miksi ja miten teen sitä, mitä olen tekemässä. Tutkijan tavoitteena on lähtökohtaisesti muuttaa maailmaa ja digitaaliseen tutkimukseen voidaan liittää kysymys siitä, mikä on tärkeää internetin jälkeisissä sosiaalisissa elämäntavoissa. Tätä ymmärtämällä meillä on olemassa kyvykkyyttä saada aikaan muutosta yhteiskunnassa ja oppia ajattelemaan eri tavalla, sekä ehkä oppia hyödyntämään erilaisia strategioita. Digitaalisuudessa on myös jotain ainutlaatuista. (Markham 2017, 1–2, 11, 13, 17–18.)

Internet toimii tämän tutkielman empiirisen aineiston välineenä verkkoyhteydellä. Markham (2017) kirjoittaa, kuinka hermeneutiikkaan voidaan ajatella kuuluvan lähtökohtaisesti esimerkiksi kolme seuraavaa aluetta: 1) Internet verkkoyhteyden työkaluna tai välineenä 2) Internet paikkana, tapahtumapaikkana tai virtuaalimaailmana 3) Internet tapana olla. Silloin kun internet on työkaluna tai välineenä, voidaan puhua verkostoituneen sosiaalisuuden etnografioista. Tällöin tutkimus keskittyy internetissä tapahtuviin kulttuurikäytänteisiin. Punaisena lankana usein toimii yksilö- tai ryhmäkäytänteet, kulttuuriset

muodostelmat ja sosiaaliset suhteet, Internetin voidessa helpottaa niitä. Tutkimuskenttä on verkosto, mikä on jatkuvassa liikkeessä ja muutoksessa ja siinä voi olla joko / ja offline tai online elämä. Vuorovaikutus on tärkeämpää kuin se, missä vuorovaikutus tapahtuu ja kyse on tällöin siitä, mitä tai miten sosiaalisia suhteita välitetään internetissä. Internet paikkana voidaan ajatella immersiiivisten ympäristöjen etnografioina. (mt. 7–8.) Immer-siolla kuvataan uppoutumista toiseen ympäristöön tai todellisuuteen (Haaga-Helja 2024) ja immersiiivinen on luomassa erilaisia mielikuvia, joihin voi uppoutua (Lang 2021).

Vaikka en kerännyt tutkimusaineistoani etnografian menetelmin, hyödynnän sen näkö-kulmia suhteessa digitaalisen aineiston keräämiseen, käsittelyyn ja tulkintoihin muun mu-assa siksi, että se on reagoiva ja joustava metodologia, mikä herkistyy nousevissa ilmi-öissä ja niissä esiintyville tutkimuskysymyksille. Etnografiaa sovelletaan mukaansa tem-paaviin ympäristöihin, mitä digitaalinen internet on tukemassa osaltaan. Internet voidaan nähdä maailmana, mikä on objektiivinen ja mihin sisältyy osallisuus sekä vuorovaikutus. Se kukoistaa monikäyttäjien toimesta ja se on sitkeä, eikä kaadu, vaikka joku kirjautui-sikin ulos ja osallistujat voivat esiintyä visuaalisesti, tekstillisesti tai muuten. Internet ole-mistapana on tuottamassa etnografiaa digitaalisella aikakaudella nykyajan sosiaalisesta maailmasta. Internet-media tulisikin ajatella muihin sosiaalisiin tiloihin upotettuna, missä on jatkuvasti tapahtumaa arkipäiväisten sosiaalisten suhteiden ja rakenteiden sisällä. In-ternetin mahdollisuudet vaikuttaa suhteisiin ja vuorovaikutukseen on syvällisempää kuin koskaan, ja tämän ymmärtävät tutkijat lähtevät kysymään, miten ihmiset kokevat ja tun-tevat nämä välitykset sosiaalisissa suhteissaan. Internetin olemistavan tunnustaminen mahdollistaa tutkia suhteiden ominaisuuksia sellaisina kuin ne ovat, tai ehkäpä ovat aina olleet, digitaalisuuden ollessa arkipäivää. (Markham 2017, 8–10.)

3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tavoitteena on tutkia, miten sosiaalisen median Instagram -tilien avulla voi-daan tehdä tunnetuksi sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaista, asiakkaan vapaa-ehtoisuuteen perustuvaa perhesosiaalityötä sekä tukea perheitä osin sosiaalisen median avulla digitaalisesti välitetyn sosiaalityön keinoin. Sosiaalityöhön liitetään historian kautta kuitenkin häpeää, mikä voi olla vaikuttamassa tuen pyytämiseen sekä vastaanotta-

miseen ja näin ollen sosiaalinen media voi toimia myös tiedolla johdettuna häpeän vähentäjänä. Sosiaalityön painopisteen tulisi olla ennaltaehkäisevissä palveluissa, jotta voidaan vähentää inhimillistä kärsimystä sekä säästää yhteiskunnan kustannuksissa. Sosiaalityötä voidaan tehdä monella tavoin, myös digitaalisesti välitettynä. Empiirisen aineiston avulla tutkin, minkälaisia merkityksiä tässä ajassa luodaan Instagramissa perhesosiaalityöstä ja miten nämä peilautuvat tutkimukseni teoreettiseen ja käsitteelliseen viitekehykseen. Johtopäätöksien myötä voimme olla kehittämässä uusia yhteiskunnallisia käytänteitä asiakaslähtöisesti ja asiakkaita osallistaen.

Tutkimukseni on laadullinen analyysi verkkoaineistosta ja sovellan joiltain osin tutkimuksessani digitaalista etnografiaa. Digitaalisuus ei muuta tutkimuksellista asennetta, vaikka digitaalisuus on muuttamassa inhimillisyyttä ja sosiaalisuutta maailmassa (Markham 2017, 4). Ihmisten arkielämän kokeminen ja jäsentäminen on muuttunut digitalisaation ja teknologisoitumisen myötä esimerkiksi sosiaalisen median ja internetin välityksellä. Internet mielletään osaksi elämää lähes kaikkialla ja tutkimus on siirtynyt sinne, missä ihmiset ovat tällä hetkellä, reagoiden näin kulttuuriseen ja sosiaaliseen muutokseen, jonka digitalisaatio on tuonut. Tutkimus on sopeutunut digitalisaation tuomiin haasteisiin, missä olosuhteet ovat multimodaalisia ja monipaikkaisia. (Hänninen & Turtiainen 2022, 159—162.) Silloin, kun tutkija on itse osallisena tutkimusaineistossa, voidaan puhua digitaalisesta etnografiasta. Tutkimukseni aineisto on otanta jo olemassa olevasta digitaalisesta laadullisesta sisällöstä, mikä on kerätty tietyin rajauksin, tietyllä aikajaksolla ja näin ollen tutkijana en osallistu aineiston syntymiseen. Tällöin kyseessä on laadullinen analyysi.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- ✓ Mitä on digitaalisesti välitetty sosiaalityö ja sen merkitys perhesosiaalityölle?
- ✓ Miten organisaatioviestintä ja kriittinen systeemiajattelu suhteutuvat digitaalisesti välitettyyn sosiaalityöhön Instagramissa?
- ✓ Minkälaisia merkityksiä perhesosiaalityön Instagram -tilit luovat perhesosiaalityöstä?

Laadullisen tutkielmani empiirisen aineiston analysoin diskurssianalyysillä. Tuomi ja Sarajärvi (2018) kuvaavat laadullista tutkimusta ymmärtävänä, ihmistieteellisenä ja pehmeänä tutkimuksena, ikään kuin postmodernina tieteenä, mikä on vaihtoehtona jäykille

tutkimusrakenteille (mt. 72–73). Empiiristä aineistoa olen havainnoinut ensimmäisen kerran osana käytännönharjoittelu II jaksoa, jolloin etsin kaikkia mahdollisia sosiaalityöhön liittyviä Instagram-tilejä, enkä tiennyt vielä tuolloin tekeväni aiheesta pro gradu -tutkielmaa. Tutkimusta tehdessä hain aineiston Instagramista hakusanalla perhesosiaalityö. Hakusanalla perhesosiaalityö löytyneistä sivuista analysoin ainoastaan seinäjulkaisuiden tekstiosuuksia eri vuodenaajoilta rajatakseni tutkimuksen aineiston määrää ja pitääkseni tutkimukseni selkeänä, keskittyen kirjoitettuun tekstiin. Instagramin lyhytaikaiset tarinat, tarinoissa tai seinillä olevat videot eli reelsit ja kelat, julkaisuihin liitettävät hashtagit ja tarinoiden arkistoinnit eli kohokohdat olen jättänyt tutkimukseni ulkopuolelle. Aineiston hakusanan rajauksen perustelen asiakasnäkökulman kautta sekä sillä, että perhesosiaalityö sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaisena palveluna tulisi erottaa lastensuojelulain (13.4.2017/417) mukaisista palveluista ja näin tukea palveluiden hyödyntämistä riittävän varhain ja oikea-aikaisesti. Palveluiden toimiessa eri lakien alaisuudessa ja kansalaisten, asiakkaiden sekä verkostojen näitä sekoittaessa toisiinsa, nämä tulisi kyetä erottamaan toisistaan. Lisäksi digitaalisesti välitetyn sosiaalityön tulisi olla kansalaisille ja asiakkaille helposti löydettävissä, kansallisesti tunnustetuilla käsitteillä omana palvelunaan esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

3.2 Verkkoaineisto tutkimuksessa

Mitä on tieto tieteessä? Tiedolla voidaan löytää oikeasuuntainen tie. Tiede sanana sisältää sanat tieto, tietää sekä tie. Tieteessä luodaan systemaattisesti tietoa, tietoa rakennetaan ja organisoidaan sekä laaditaan selityksiä, jolloin tutkija kuvaa, miten on löytänyt oman tiensä tutkimuksessaan tietoon. *Méthodos* kreikaksi tarkoittaa kuljettavaa tietä ja metodin voidaan ajatella olevan tiellä kulkemisen väline. Metodi on tapa hankkia ja analysoida aineistoa uuden tiedon tuottamiseksi. (Fingeroos & Kajander 2022, 25, 38.) Tutkielmasani aineiston analyysimenetelmänä toimii diskurssianalyysi, jonka avulla analysoin, minkälaisia merkityksiä perhesosiaalityö on tuottanut Instagram -tileillään. Aineisto on rajattu koskemaan julkisten perhesosiaalityön Instagram-sivujen tekstejä, tämän ollessa sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaista toimintaa, jolloin korostuu asiakkaan kanssa tehtävä yhteistyö ja osallisuus, eikä vallankäytölle ole oikeutusta. Sen sijaan Lastensuojelulain (13.4.2007/417) mukaisissa palveluissa voidaan käyttää valtaa lapsen edun nimissä. Luvussa 2.1 olen käsitellyt niitä yhteiskunnallisia rakenteellisia muutoksia,

mitkä liittyvät perhesosiaalityöhön ja seuraavassa kappaleessa kirjoitan aiheesta lisää tutkimuksellisesta näkökulmasta käsin.

Yhteiskunnallisten muutosten myötä syntyy uusia ongelmanasetteluita ja tutkimusaiheita, jolloin ilmiöitä on syytä lähestyä uusien, toimivampien teorioiden, käsitteiden ja menetelmien kautta tutkijoiden osalta. Tiede korjaa itseään jatkuvasti ja muuttuu, joten myös teoreettisten koulukuntien houkuttelevuus voi vaihdella ajassa. *Agenda hopping* on D'Andraden (1995) luoma käsite tieteenteon uudistaville muutoksille, mikä voidaan vapaasti suomentaa agenda hypyksi. (Fingerroos & Kajander 2022, 27.) Kokonaisuutena tieto rakentuu ihmisten ajattelun kautta konstruktiiivisesti ja laadullisessa tutkimuksessa tutkija on ikään kuin keskeisenä tutkimusvälineenä toteuttaessaan tutkimustaan (Hänninen ym. 2022, 49–50). Tutkielmassani konstruktivismi näkyy siinä, miten rakennan aiemmin oppimieni teorioiden ja käytäntöjen päälle uutta teoriaa monitieteellisesti ja yhdistellen näitä tutkimuksessani sekä rajaan tutkimukseni aiheita. Asiakaskokemusten kautta olen myös kiinnostunut siitä, miten voimme vähentää häpeää sekä tehdä tunnetuksi vapaaehtoisuuteen perustuvia sosiaalityön palveluita digitaalisesti välitetyyn sosiaalityön keinoin ja tukea myös kansalaisia digitaalisesti välitetyllä sosiaalityöllä.

Aineiston keräsin tammikuussa 2024 ja rajasin aineiston vuodenaikojen mukaisesti niin, että talvi, kevät, kesä ja syksy tulivat aineistoon mukaan vuosilta 2022 ja 2023, vuodenaikojen merkitystä avaan lisää analyysivaiheessa. Aineisto on kerätty tammi-, maaliskä-, kesä-, elo-, syys- ja joulukuun kaikista julkaisuista. Aineisto koostui kaikista niistä Instagram sivuista, jotka löytyivät hakutermillä ”perhesosiaalityö”, sivustoja löytyi neljältä eri toimijalta. Julkaisujen määrä toimijalta ei ollut vaikuttamassa aineiston valintaan, vaan edellä mainituilla kriteereillä löytyvät julkaisut muodostivat aineiston, joka sisältää 120 julkaisua. Tiedostan, että joissakin hyvinvointialueissa perhesosiaalityön julkaisuja tuotetaan Instagramissa lastensuojelun tai koko organisaation Instagram -sivuilla. Nämä julkaisut ovat kuitenkin tutkimukseni kriteeristön ulkopuolella, ja näitä en tietoisesti halunnut ottaa mukaan tutkimukseeni.

Kaikista kriteeristön mukaisista Instagram-julkaisuista otin kuvakaappaukset ja kopioin tekstin erilliseen Word -tiedostoon, jossa peitin kaikki henkilöihin liittyvät tiedot niin kuvista, kuin teksteistä. Tämän jälkeen lähetin sivustojen ylläpitäjille Instagramin välityksellä tiedotteet (Liite 1 ja Liite 2), että olen tekemässä pro gradu -tutkimusta ja että heidän

sivustonsa on mukana tutkimuksessa, sekä tietosuojaselosteen yhteystiedoillani varustettuna. Aineiston keruun rajasin päättymään vuoteen 2023, sillä tutkimuksestani olen tiedottamisen lisäksi puhunut eri konteksteissa vuonna 2024 ja näin ollen haluan pitää aineistoni ikään kuin tutkimuksesta vapaana ajanjaksona kerättynä, sosiaalityön ollessa pieni ryhmittymä kollegiaalisesti. Tutkimuksessani olen pyrkinyt hyödyntämään refleksiivisyyttä läpi koko prosessin. Refleksiivisyys on käsite, mikä sisältää ajattelun tiedon pohdinnasta ja tiedon luonteen miettimisestä, käsitteenä sitä on hyvä verrata reflektioon, itsetutkiskeluun (Skaffari 2023). Läpinäkyvyyden halusin turvata antamalla tiedon Instagram -tilien ylläpitäjille heti tutkimuksen alussa, että he ovat valikoituneet osaksi tutkimukseni aineistoa.

Refleksiivinen tutkija tarkastelee tutkimusprosessissa omaa rooliaan tietoteoreettisena ja moniulotteisena metodologisena kysymyksenä, eikä tutkimus ole kuvaus tutkijan omasta ajattelusta (Hänninen ym. 2022, 56, 57). Läpinäkyvyyteen kuuluu myös tutkijan avoin pohdinta hänen omasta osallisuudestaan, asemastaan ja elämänsä historiastaan sekä niiden vaikutuksesta aineiston muodostukseen ja tieteelliseen tekstiin tutkijan yksityisyys huomioiden. Tutkittavana voi olla nykyään esimerkiksi jokin omasta perhepiiristä tai virtuaalisesta todellisuudesta. Tutkijan oma persoona toimii myös osaltaan tutkimusvälineenä ja laadullisen aineiston luominen tapahtuu vuorovaikutussuhteen kautta. (Fingerroos & Kajander 2022, 33–38.) Tutkimuksessani vuorovaikutus oli retrospektiivistä, sillä sosiaalisen median julkaisut oli tehty jo aiemmin. Vuorovaikutussuhteessani aineistoon tulee huomioida aiemmat monitieteelliset koulutukseni sekä työkokemukseni perhesosiaalityöstä, näiden ollessa vaikuttamassa tieteellisen tekstin muodostumiseen, tämän tutkimuksen ollessa oppinnäytetyö oppimistani tiedoista ja ilmiöistä.

Aineiston osalta on noudatettava kansallisia ja kansainvälisiä lainsäädäntöjä. Aineisto muodostaa ensin lähteen, minkä tutkija muuttaa tutkimusaineistoksi omien rajausten ja valintojen seurauksena. Aineiston havainnot edellyttävät teoreettisia työkaluja, aineiston pilkkomista ja suhteuttamista muuhun aineistoon, jotta havaintojen taakse voidaan päästä jäljittämään ilmiötä ja tämän jälkeen käydä vuoropuhelua teoreettisen viitekehyksen, aiempien tutkimusten ja käsitteiden kanssa. Empiria (kokemusmaailma) on väitteiden tukena ikään kuin todistusaineistona ja metodologia perustelee, miten on päädytty kyseessä olevaan todistusaineistoon. Metodologia voidaan ajatella perusteltuna viitekehyksenä, mistä tutkimus muodostuu, sen sisältäessä tietyillä metodeilla hankitun aineiston ja teoreettisen viitekehyksen. Epistemologia kuvastaa sitä, mitä tutkittavasta todellisuudesta

voidaan väittää. (Fingeroos & Kajander 2022, 33—38.) Teoreettisena viitekehyksenä tutkimuksessani toimii kriittinen systeemiajattelu, jota vasten peilaan organisaatioviestintää sekä digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä perhesosiaalityön kontekstissa, tutkimusaineiston ollessa perhesosiaalityön Instagram-julkaisut. Diskurssianalyysin keinoin analysoin Instagram-julkaisuja ja peilaan näitä jo olemassa oleviin tietoihin. Tutkimukseni eettisyyttä käsittelem alaluvussa 3.4. ja näiden metodologisten valintojen kautta kirjoitan tutkimukseni johtopäätökset eli epistemologiaa.

Tieteellistä tutkimusta ei voi olla ilman epistemologiaa eli tietoteoriaa ja tämä tulee tutkijan auki kirjoittaa sen kuvatessa tutkimusongelmaa, aineistonkeruuta sekä johtopäätöksiä. Tutkija auki kirjoittaa tutkimuksessaan tavoitteet tiedon osalta, erilaisten tietojen suhteen toisiinsa nähden (esimerkiksi tieteellinen tieto ja arkitieto) ja tiedon saamisen tavat ja mahdollisuudet. Lisäksi tutkimuskohteen ominaisuudet sekä tutkittavan ilmiön luonteen kuvaus ovat ontologisia ennakkoehtoja osana tieteenteoriaa. (Hänninen ym. 2022, 45.) Ontologia mahdollistaa ilmiöiden ja asioiden välisten suhteiden tarkastelua (Tieteen termipankki 2021). Etnografia on erikoistunut Ihmisten kulttuuriin käytänteisiin ja sosiaalisiin suhteisiin (Hänninen & Turtiainen 2022, 159).

Etnologia eläytyy ja osallistuu tutkittavien arkipäivään, tavoitellen inhimillisten merkitysten ymmärtämistä sosiaalisissa ja kulttuurisissa konteksteissa. Ajan, paikan ja tilan mukaisesti rajatut partikulaarit kulttuuri-ilmiöt ovat tyypillisesti etnologian tutkimuksia. Digitaalinen kulttuuri on partikulaari, erityinen kulttuuri, missä yhteisöt ovat tyypillisiä tietyssä ryhmässä tai alueella tai sitten yhteisöjä, mitkä eroavat toisistaan. Yleismaailmallisena kategorisointina kulttuuri käsitetään esimerkiksi kielellisyytenä, kyvykkyytenä käyttää ja valmistaa työkaluja sekä yhteisöllisyytenä. Kulttuuri käsitteenä viittaa ihmiselämässä opittuihin sekä jaettuihin toimintoihin, symboleihin ja tietoihin. (Hänninen ym. 2022, 46, 48, 49.) Tutkimuksessani tutkin, minkälaisia merkityksiä perhesosiaalityön Instagram -tilit tällä hetkellä luovat perhesosiaalityöstä ja näin sain tietoa perhesosiaalityön kulttuurisesta kentästä tässä ajassa sosiaalisessa mediassa kirjoitettuna. Diskurssianalyysin myötä esille nousi kulturellisia ilmiöitä, jotka muut opiskelijat tunnistivat helposti osaksi perhesosiaalityötä niin pro gradu seminaareissa, kuin laadullisen analyysin opintokurssilla. Näitä yhteisöllisiä ja kulturellisia ilmiöitä avaan luvussa neljä ja johtopäätöksissä luvussa viisi peilaan näitä tutkimukseni teoreettiseen ja käsitteelliseen viitekehyseen.

Näitä etnologisia tutkimuksia, missä kulttuurien ja yhteisöjen tuottama tutkimuksellinen tieto ja tulkinnat painottuvat kuvailevaan, deskriptiiviseen tutkimusotteeseen, yhdistää pyrkimys ymmärtää syvällisemmin kulttuurillisia merkityksiä. Etnologia tutkii sitä, mitä inhimillinen toiminta tuottaa (tekstit, puheet, esineet) sekä ihmisten käyttäytymistä, kokemuksia ja ajatuksia, erityisesti ihmisten arkisen elämismailman kulttuurissa. Kulttuuri voidaan ajatella sosialisatiolla omaksuttuna kommunikaationa, mikä mahdollistaa käyttäytymisen ja viestinnän erilaisissa toimintaympäristöissä. Tutkija kohtaa tutkimuksessaan ihmisten arkielämän jäsenystä, mikä ilmenee toimintamalleista, merkityksistä, arvoista, normeista ja käsityksistä. (Hänninen ym. 2022, 46, 48, 49.)

Tutkielmassani olen soveltanut hermeneuttista kehää, josta Hänninen ja kumppanit (2022) kirjoittaa seuraavasti: Ymmärtämisen perustana etnologiassa on hermeneuttinen tulkintateoria, jolloin voidaan tulkita inhimillisiä merkityksiä kulttuurien välillä. Hermeneutiikan tavalla voidaan ymmärtää ja tarkastella keskenään erilaisia tapoja, joilla ympäröivää todellisuutta merkityksellistetään, joskus jopa ristiriitaisesti. Tutkija saa hermeneutiikasta itselleen apua ymmärtämään tutkimusprosessin kokonaisuutena, hermeneuttisen kehän ollessa metafora teoreettisella tasolla, tämän kuvaten inhimillistä ymmärtämisen prosessia. Hermeneuttinen kehä tavoittelee yhteisymmärryksen löytämistä tutkittavien kanssa, sen ollessa dynaaminen hermeneuttinen spiraali ajassa sekä historiassa. Tämä mahdollistaa tutkimusprosessin aikana tutkijalle laajempaa näkemystä tutkimuskohteesta ja kehittää avaamaan teoreettista viitekehystä enemmän. (mt. 49–52.)

Niin online- kuin offline ympäristöt voidaan nähdä erillisinä todellisuuden tasoina eikä online-todellisuutta haasteineen voida nähdä erillisenä tutkimusmenetelmänä. Nykyajassa useimmat yhteiskunnalliset ilmiöt ja kulttuurit elävät päällekkäin ja limittäin online- ja offline- ympäristöjen niin sanotuilla rajapinoilla. Ihmisten sosiaalinen todellisuus toteutuu niin online- kuin offline ympäristössä, eikä tämä voi olla tutkimusta poissulkeva seikka nykyajassa, näiden ympäristöjen edustaessa ihmisten luomia kulttuurisia konstruktioita. Online- ympäristössä asiat tapahtuvat tässä ja nyt, aktuaalisesti, ja näin ollen sen voidaan ajatella olevan ympäristönä yhtä todellista kuin offline-ympäristön ilman fyysisyyttä. Ilmiöiden tutkiminen, mitkä tapahtuvat digitaalisessa ympäristössä, on poikkeuksellisen hyvin tutkittavissa tutkimuksellisin keinoin. Näitä kulttuurisia aineksia on perinteisestikin jo tutkittu tähänkin saakka tutkimuksellisin keinoin, sillä tutkimuksen perusluonne on virtuaalinen. Tällä tarkoitetaan sitä, että kaikki kulttuuriset merkitykset, ideologiat, perinteet ja arvot, joita tähänkin saakka on perinteisesti tutkittu, ovat viime kädessä

käsitteellisessä mielessä virtuaalisia. (Hänninen & Turtiainen 2022, 159–162.) Empiirinen aineistoni keskittyy vuosien 2022 ja 2023 aikana julkaistuihin Instagramin seinäkirjoituksiin, näiden ilmentäessä julkaisuajankohtana olevaa perhesosiaalityön elämää online ympäristössä.

Kuten usein digitaalisessa etnografiassa ja digitaalisen aineiston kohdalla yleisemmin, myös omassa tutkimuksessani sosiaalisessa mediassa tuotettu aineisto on syntynyt tutkijasta riippumattomasti. Näihin aineistoihin liittyy usein audiovisuaalisuus, vaikka perusteena on tekstipohjainen kommunikaatio. Lisäksi ilmenee multimodaalista toimintaa, esimerkiksi Instagramissa ”instagrammaaja” voi hyödyntää useita sosiaalisen median kanavia saadakseen laajempaa somenäkyvyyttä. Digitaalinen tutkimus sijoittuu joko osittain tai kokonaan online-ympäristöön tutkimuksen asetelmasta tai kohteesta riippuen ja perinteistä tutkimusta voidaan hyödyntää digitaalisissa tutkimuksissa, sillä tutkija on esikuvana ja lähtökohtana digitaalisessa ympäristössä tapahtuvalle tutkimukselle (Hänninen & Turtiainen 2022, 160–163.) Se, että jo olemassa olevilla tiedoillani ja kokemuksillani toimivana tutkijana olen analysoinut lähihistoriassa Instagramissa kirjoitettua otantaa, on osaltaan vaikuttamassa tutkimustulokseen.

Silloin, kun aineistonkeruu toteutetaan verkosta, verkko toimii tutkimusaineiston lähteenä. Tutkijan on syytä olla tietoinen digitaalisen ympäristön lainalaisuuksista, normeista, vuorovaikutus-käytänteistä ja verkkoalustojen ominaisuuksista, tarjoumista ja mahdollisuuksista. Jotta tutkija voi välttää virhetulkintoja sekä toteuttaa tutkimusta hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti, hänen tulee tiedostaa esiyymmärryksen merkitys sekä online-ympäristöjen nopeus ja jatkuva kulttuurinen muotoutuminen. Online-kulttuurit tuottavat kokoajan uudenlaisia palveluita, toimintoja, käyttötapoja, sisältöjä sekä rooleja, että toimijuuden muotoja. On myös syytä huomioida, että tietyn yhteisön kohdalla tehdyt johtopäätökset sekä ratkaisut online-yhteisössä eivät ole verrattavissa offline-yhteisöön yhtä pätevästi, vaan kyse voi olla vain tietyssä verkkoyhteisössä tapahtuvassa ilmiöstä. Tuleekin muistaa, ettei verkkoaineistoa ole tuotettu tutkimusta varten ja näin ollen tulee esittää lähdekriittisiä kysymyksiä ja samalla saada vastauksia myös tutkimuseettisiin kysymyksiin. Tutkija voi pysähtyä myös kysymään, miten sisällöntuottaja voisi suhtautua verkkosisällön käyttämiseen tutkimusaineistona tai miten julkiseksi sisällöntuottaja mieltää oman verkkosisältönsä. (Hänninen & Turtiainen 2022, 164–166.) Tutkimukseni luotettavuudesta ja eettisyydestä kirjoitan alaluvussa 3.4.

3.3 Diskurssianalyysi

Mitä tahansa on, se yksinkertaisesti on, mutta heti kun yritämme ilmaista, mitä jossakin on, astumme diskurssien maailmaan (Gergen 1994, 72).

Diskurssi käsitteenä on moninainen. Diskurssianalyysi voidaan ajatella väljänä metodologisena ja teoreettisena viitekehyksenä, joka mahdollistaa monenlaisia tutkimuksia joko pienestä tai suuremmasta aineistosta. Diskurssianalyysi on diskurssien tutkimista. Diskurssit mahdollistavat käsityksen luomisen siitä, minkälainen jokin asia voi olla. Erilaiset diskurssit voivat kuvata samaa asiaa, näiden erotessa toisistaan diskursseihin rakentuvien käsitysten ja oletusten kautta. Diskurssi on rajaamassa muiden tapojen näkemistä ja mahdollistaa näkemään asiat tietyllä tavalla. Näin ollen tiedon rakenteet muodostuvat diskursseissa, jotka taasen ovat mahdollistamassa toiminnan. (Siltaoja & Sorsa 2020, 228–229.)

Diskurssianalyysin avulla voidaan tutkia esimerkiksi valtakysymyksiä ja sitä, miten diskursseja rakennetaan erilaisilla kielenkäytön keinoilla. Diskurssit voidaankin ymmärtää puheikänteiksi, mitkä ovat vakiintuneet ja ovat tuottamassa sekä rakentamassa kuvaamaansa ilmiötä. (Siltaoja & Sorsa 2020, 230.) Näillä perusteilla valitsin empiirisen aineistoni analysointimetodiksi diskurssianalyysin, jotta näen myös sen, miten valtakysymykset näyttäytyvät perhesosiaalityön kontekstissa ja minkälaisia kulttuuriin liittyviä vakiintuneita käynteitä perhesosiaalityöhön liittyy julkisissa Instagram julkaisuissa. Näitä löydöksiä halusin peilata muuta aineistoa vasten tutkimuksellisesti.

Kaikista kriteeristön mukaisista Instagram-julkaisuista, joita oli yhteensä 120 kappaletta, otin kuvakaappaukset ja kopioin tekstin erilliseen Word -tiedostoon samankaltaisena kuin ne oli julkaistu kyseisellä Instagram -tilillä. Peitin tai poistin kaikki henkilöihin liittyvät tiedot niin kuvista, kuin teksteistä ja tulostin aineiston paperiselle versiolle. Tämän jälkeen lähetin sivustojen ylläpitäjille Instagramin välityksellä tiedotteet (Liite 1 ja Liite 2), että olen tekemässä pro gradu -tutkimusta ja että heidän sivustonsa on mukana tutkimuksessa sekä tietosuojaselosteen yhteystiedoillani varustettuna. Osa sivuston ylläpitäjistä halusi saada tiedon tutkimuksen valmistumisesta ja osa sivuston ylläpitäjistä ei lukenut viestiäni, mikä herätti itselleni kysymyksiä. Aineiston keruun rajasin päättymään vuoteen 2023, sillä tutkimuksestani olen tiedottamisen lisäksi puhunut eri konteksteissa vuonna 2024 ja näin ollen haluan pitää aineistoni ikään kuin tutkimuksesta vapaana ajanjaksona kerättynä, sosiaalityön ollessa pieni ryhmittymä kollegiaalisesti.

Tutkimukseni diskurssianalyysi koskee aineistoni Instagram-julkaisujen tekstiosuuksia. Laadullisen tutkimuksen analyttinen osuus tulee edustetuksi silloin, kun aineisto on koodattu helpommin tulkittaviin osiin jäsentämällä ja luokittelemalla aineisto systemaattisesti eri teemoihin, ydinkategorioihin (Kiviniemi 2018, 82–83.). Luin paperille tulostettua aineistoa monta kertaa läpi ja tämän jälkeen poimin teksteistä erivärein seuraavat teemat: suhdeperustainen ja vuorovaikutteinen sosiaalityö, organisaatioviestintä, systeemiajattelu sekä sosiaalityö. Lisäksi viidennellä värillä teeman muuta, mikä saattoi toistua ja olla tekstiä korostavaa jollakin tavalla. Luettuani aineistoani läpi toistamiseen, en voinut olla lisäämättä neljättä pääteemaa sosiaalityö. Aineisto ikään kuin kutsui minua lisäämään tämän teeman osaksi diskurssianalyysia ja näin tutkimukseeni muodostui myös neljäs aineistosta esille nouseva kysymys. Sosiaalityö on käsitteenä hyvin laaja ja lukiessani Instagram julkaisuja, kirjoitetuissa teksteissä korostui asioita ja ilmiöitä, mitkä liittyivät puhtaasti sosiaalityöhön kuten työn määrään, resursseihin ja sosiaalityöhön liittyviin yleistettäviin kulttuurisiin merkityksiin. Aineistosta nousi esille seuraavat kysymykset:

- ✓ Millaisena suhdeperustainen ja vuorovaikutuksellinen perhesosiaalityö näyttäytyy Instagramissa?
- ✓ Mitä ja miten perhesosiaalityö viestii osana organisaation viestintää Instagramissa?
- ✓ Miten systeemiajattelu näkyy perhesosiaalityön Instagramissa?
- ✓ Millaisena perhesosiaalityö sosiaalityönä näyttäytyy Instagramissa?

Alustavat tutkimuskysymykseni olivat ohjaamassa aineistoon perehtymistä ja aiemmat opintoni sekä työkokemukseni pohjustivat tutkimuskysymyksiäni. Tutkimuskysymykset tarkentuivat tutkimuksen aikana. Aineistoa lukiessani tein tietoista työskentelyä oman mieleni kanssa, että lähdän tutustumaan aineistoon 'tyhjän paperin' mielikuvalla. Tämä tarkoittaa sitä, etten ikään kuin tietäisi ilmiöstä vielä mitään. Aineiston lukeminen monta kertaa läpi paperilta ja värikoodien hyödyntäminen olivat tukemassa analysointiprosessia. Lukemisen jälkeen kirjoitin ilmiöitä paperille ja näiden pohjalta tein itselleni paperille kuvion, johon luokittelin aineistosta esille nousseita ilmiöitä ja pyysin taulukon valmistumisen myötä itselleni palautetta opiskelijatovereilta. Aineistosta löytyikin paljon enemmän ja myös yllättävää verrattuna niihin mielikuviin, mitä itselläni sosiaalityöstä oli entuudestaan perustuen työsuhteistiini kahdella eri hyvinvointialueella perhesosiaalityöstä. Jokinen ja kumppanit (1993, 230) puhuvat tutkimuksen kohtalonhetkistä, joissa tutkija

voi kyetä löytämään ilmiöitä, mitkä jäävät vähälle huomiolle arkipäivän itsestäänselvyyksissä sen sijaan, että tutkija jäisi jo tiedossa olevan tiedon vangiksi oman kulttuuripääomansa vuoksi. Aineistosta esille nousseet kysymykset ja diskurssit sekä niihin liittyvät kulttuuriset ilmiöt kirjoitin analyysiksi kuvion pohjalta, joka on luettavissa sivulla 40. Analysointi oli itselleni erittäin innostavaa ja omaa ajattelua avartavaa.

Konstruktionismi tutkii, miten kieli rakentaa diskursseja sekä sitä, miten ei-diskursiivinen maailma ja diskursiiviset käytännöt vastaavat toisiaan (Juhila 1999a, 162). Omat koulutukseni, työhistoriani ja työkokemukseni on ollut mahdollistamassa tunnistamaan ei-diskursiivista maailmaa perhesosiaalityön, systeemijattelun sekä viestinnän maailmasta. Kokemuksieni ja koulutusten myötä pystyin peilaamaan näitä teemoja myös kulttuurillisesti, joita olin luokitellut aineistoa analysoidessani teemojen mukaisiin diskursseihin. Huomioitavana oli, ettei teemoittelu ollut aina yksiselitteistä ja edellytti ajattelun ajattelua analysoidessa aineistoa sekä pohdintaa siitä, voiko sama kirjoitus liittyä eri teemoihin. Diskurssit syntyvät tilanteista ja kulttuurin jatkumon välisestä suhteesta, kulttuurin rakentuu kehämäisesti jatkuvasti (mt. 160), eikä näin ollen voida unohtaa tämän tutkimuksen aikaa, paikkaa ja jatkuvaa kehittymistä, tutkimukseni ollessa yhtenä osana laajempaa kokonaisuutta sosiaalityöstä, ajassa, missä digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä ei oman kokemukseni mukaan hyödynnetä vielä riittävässä laajuudessa.

Systemaattisen analysoinnin kuvaaminen tutkimuksessa on tukemassa sitä, ettei tutkijan omat oletukset ole liiaksi ohjaamassa analysointia, vaan aineiston tarjoamat ilmentymät ja asiat ovat ensisijaisia. Tutkijan tulkinta pohjaa tietoon ja ymmärrykseen kulttuurisista merkityssysteemeistä ja tutkijan tuleekin huomioida omat tulkintansa ja ymmärryksensä kontekstisidonnaisuus. Tutkija on osallisena tutkimuksessa tuottamalla tekstiä ja puheenvuoroja, rakentaen näin todellisuutta samalla, kun hän tutkii, miten sosiaalista todellisuutta ylläpidetään ja tuotetaan. Pyrkimyksenä tuleekin olla se, millaista sosiaalista todellisuutta ylläpidetään ja tuotetaan diskurssien avulla. (Siltaoja & Sorsa 2020, 228–232, 238.) Analyysin tarkkuusasteesta johtuen, diskurssianalyysissa tavoitteena on saada sanottua pienestä määrästä paljon (Jokinen 1999, 43) ja ensisijaista onkin, että aineisto vastaa tutkimuskysymykseen ja tiedon tarpeeseen, aineisto ikään kuin on laadullisesti edustava ilmiön kannalta (Ronkainen ym. 2013, 117–118).

Diskurssit rakentavat sosiaalista todellisuutta. Diskurssit ovat osana sosiokulttuurisia käytänteitä ja tekstuaalisia kokonaisuuksia, yhteiskunnallisiin ja sosiaalisiin konteksteihin

juurtuneina. Filosofi Michael Foucault (1926–1984) oli kiinnostunut elämisen ja oleminen tavoista, joilla tuotetaan sosiaalinen todellisuus, ei niinkään yksityiskohtaisesta tekstin tarkastelusta. Kielitieteilijä Norman Fairlough (1941–) sen sijaan lähestyy tekstin tarkastelua yksityiskohtaisemmin. (Siltaoja & Sorsa 2020, 231.) Silloin kun käytetään diskurssianalyysia, huomio kiinnittyy tekstien lisäksi myös käytänteisiin, niin sosiokulttuuriin käytänteisiin, kuin diskurssikäytänteisiin. Diskurssikäytänteet voivat olla esimerkiksi tiedottajan tapa tuottaa tekstiä, näiden tekstien yhteiskunnallinen jakautuminen tai yleisön tapa ottaa vastaan tekstiä. Diskurssikäytännön kontekstit voidaan muodostaa eri sosiokulttuuristen käytännön tasoista, kuten yhteiskunnalliset, institutionaaliset ja tilannekohtaiset kontekstit. Diskurssianalyysin tavoitteena on ikään kuin jäljittää sosiokulttuuristen- ja diskurssikäytäntöjen sekä tekstien välisiä systemaattisia yhteyksiä. (Fairlough 1997, 28–29.) Silloin kun kyseessä on diskurssianalyttinen tutkimus, näkökulmana on usein sosiaalinen konstruktionismi (merkityksellistäminen), jolloin kieli ei ole silta todellisuuteen, vaan kieli on yksi osa todellisuutta (Jokinen ym. 1993, 9).

Fairlough (1997) on todennut jo vuonna 1995, että nyky-yhteiskunnassa kirjallinen teksti on muuttumassa yhä visuaalisemmaksi ja kuinka tekstejä ja kuvia liitetään yhteen. Hän korostaa, että siinä missä sanomalehden artikkeli, niin myös litterointi on tekstiä ja kuinka kielen analysoiminen on itseasiassa yksityiskohtaista erittelyä muutamista tekstipätkistä. Tekstianalyysin hyötynä voidaan nähdä mahdollisuudet päästä seikkaperäisesti käsiksi sosiaalisiin ristiriitoihin sekä niiden kehitykseen, sekä tapoihin, joilla elävässä elämässä ristiriitoja koetaan. Ristiriitoja voidaan ilmentää moninaisina muotoina ja tekstuaalisina merkityksinä, tekstien tarjotessa väliaikaisia ratkaisuja ihmisille tekstuaalisessa ympäristössä ristiriitatilanteissa. Fairlough näkee tärkeänä tutkia joukkoviestimissä esiintyvien yksityisen ja julkisen sekä informaation ja viihteen välisiä jännitteitä, unohtamatta ideologian ja vallan kysymyksiä. Kun kyseessä on kriittinen diskurssianalyysi, totuutta koskeviin kysymyksiin, vääristelyyn tai valheellisiin ideologisiin oletuksiin ei voida suhtautua välinpitämättömästi. Diskurssianalyysin kuuluu osoittaa myös väärät oletukset näkyväksi. (Fairlough 1997, 26–27.) Tutkijana tavoittelin kokonaisvaltaista analysointia, jonka avulla perhesosiaalityön Instagramin tavoitteita ja merkityksiä saadaan näkyväksi, jotta voimme kehittää omaa työtämme kohti digitaalisesti välitettävää sosiaalityötä Instagramissa ja mahdollisesti soveltaa saatua tietoa myös muihin sosiaalisen median alustoihin ja yleiseen tapaan tehdä digitaalisesti välitettävää sosiaalityötä.

Voidaan ajatella, että kielen merkityssysteemit eivät ole rakentumassa yksittäisten ihmisten ajattelusta, vaan keskenään kilpailevat ja useat rinnakkain olevat merkityssysteemit rakentuvat sosiaalisista käytänteistä. Näin ne luovat maailmaan merkityksellisyyttä, diskursseja. Seurauksiltaan diskurssi voi olla ristiriitainen, tuottaen niin myönteisiä kuin kielteisiäkin seurauksia. Analyysin avulla voidaan jäljittää näitä seurauksia, jotka voivat vaikuttaa selkeiltä, mutta ovatkin ristiriitaisia sekä osin piilossa. Jännitteinen rikkaus on diskurssianalyysin mielenkiinnon kohteena. (Jokinen ym. 1993, 21, 24, 26, 29, 43, 48.) Diskurssianalyysin avulla pohditaan, miten asioita tehdään ymmärrettäväksi kielenkäytöllä toimintana ja tekoina, huomioiden, ettei yksiselitteistä totuutta ole olemassa (Suoninen 1999, 18, 20). Diskurssianalyysin keinoin löydetty perhesosiaalityön Instagramissa luodut merkityssysteemit ovat kuvaamassa niitä käytänteitä, jotka liittyvät osin käytännön perhesosiaalityöhön, jotka myös kanssaopiskelijat tunnustivat. Esille nousi myös piilossa oleva ilmiö siitä, miten sosiaalityöntekijä voi olla näkymätön osa perhesosiaalityötä. Tämänkaltaisten merkityssysteemien löytäminen teki tutkimuksen tekemisestä antoisaa ja mielekästä.

Tutkimukseni tarkoitus oli tutkia mitä on digitaalisesti välitetty sosiaalityö ja sen merkitystä, sekä miten organisaatioviestintä ja kriittinen systeemiajattelu tukevat digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä Instagramissa. Empiirisen aineiston avulla analysoin diskurssianalyysin keinoin, minkälaisia merkityksiä perhesosiaalityölle muodostetaan Instagramin välityksellä tässä ajassa. Kuvion 1. avulla havainnollistan neljää tulkitsemaani diskurssia, sekä niitä kysymyksiä, mitä aineistosta nousi esille. Kuvio 1. on luettavissa seuraavalla sivulla.

Kuvio 1.

Diskurssit	Perhe- sosiaalityö kaikentaitajana	Perhe- sosiaalityö some- viestijänä	Perhe- sosiaalityö systeemissä	Perhe- sosiaalityö sosiaalityönä
Kysymykset aineistosta	-diskurssi	-diskurssi	-diskurssi	-diskurssi
Millaisena suhdeperustainen ja vuorovaikutteinen perhesosiaalityö näyttäytyy Instagramissa?	Yhdessä kohdataan kaikki mahdollinen -orientaatio Annan esimerkkiä -orientaatio	Palveluohjaajan -orientaatio Tuutista ulos, mikä vuorovaikutus? -orientaatio	Kuljen aina mu- kana, säällä kuin säällä -orientaatio Vuorovaikutuk- sessa oppii yhdessä -orientaatio	Toiminnallisuus -orientaatio Kokonaisvaltainen hyvinvointi -orientaatio
Mitä ja Miten perhesosiaalityö viestii osana organisaation viestintää Instagramissa?	Mä kerron -orien- taatio Arki on rankkaa - orientaatio	Tiedottajan -orientaatio Rekrytoijan -orientaatio	Kiitos sidosryhmät -orientaatio Yhteistyöllä asiak- kaan parhaaksi -orientaatio	Selviytyjän -orien- taatio Paras ammatti - orientaatio
Miten systeemiajattelu näkyi perhesosiaalityössä?	Kaikki mukana kis- sasta vaariin -orientaatio Vuorovaikutuk- sessa oppii yhdessä - orientaatio	Kiitos sidosryhmät -orien- taatio Yhteistyöllä asiak- kaan parhaaksi - orientaatio	Yhteiskuntarauha -orientaatio Ammatillisuus - orientaatio	Mä kerron -orien- taatio Palveluohjaajan -orientaatio
Millaisena perhesosiaalityö näyttäytyy sosiaalityönä Instagramissa?	Palveluita löytyy - orientaatio Näkymätön sossu -orientaatio	Työhyvinvointi kunniaan -identiteetti Palveluita löytyy -orientaatio	Kuljen aina mukana säällä kuin säällä - orientaatio Vuorovaikutuk- sessa oppii yhdessä -orientaatio	Paljon on työtä -orientaatio Paras ammatti - orientaatio

Diskurssianalyysia kohtaan on esitetty kritiikkiä siitä, että tutkijan nimeämät diskurssit tehdään näkyväksi ja sen lisäksi ne uusinnetaan kirjoitettuna tekstinä. Huomioitavana on, että silloin kun tutkimus on diskurssianalyttinen, siinä voi olla mukana kaksi teoriaa. Toinen teoria on se, mikä pohjaa käsitteellistä viitekehystä ja toinen on tulkintateoreettinen viitekehys diskurssianalyysille. (Siltaoja & Sorsa 2020, 247–248.) Huomioitavana on, että analysoitava toiminta suhteutetaan tiettyyn aikaan ja paikkaan ja tällöin voidaan puhua kontekstuaalisuudesta (Jokinen ym. 1993, 30). Ja että tutkijalla on kompetenssia tutkittavaan ilmiöön, toisin sanoen teoreettista ymmärrystä sekä tietoisuutta siitä, millaisena ilmiö voi näyttäytyä diskursiivisesta näkökulmasta käsin (Siltaoja & Sorsa 2020, 247). Jotta tutkija voi analysoida kieltä, hän käyttää analysoidessaan myös kulttuurista pääomaansa (Juhila 1999b, 204). Oma työhistoriani on mahdollistanut itselleni kulttuurista pääomaa tutkimaan Instagram-julkaisuissa käytettävää kieltä sekä sen analysointia ja aiemmat koulutukset kompetenssia tehdä tämänkaltainen tutkimus. On syytä muistaa, että analysoitava otanta on kerätty kahdelta aiemmalta vuodelta ja että johtopäätöksissä hyödynnän tulkintateoreettista viitekehystä diskurssianalyysille.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuseettisiin kysymyksiin koskien verkkoaineistoa ei ole selkeitä vastauksia, vaan tutkija arvioi ja ratkaisee näitä itsenäisesti. Markhamin mukaan (2017) tutkimuskenttä tulisi ajatella prosessin ja liikkeen kautta, eikä niinkään yhtenäisenä paikkana tai objektina. Myös havainnointia tulisi ajatella uudestaan silloin, kun tutkimuskohteena ovat yhteisöt, joissa ei ole kasvokkain tapahtuvaa kommunikointia. Myös etnografian käsitettä tulee mukauttaa silloin, kun sitä käytetään verkkoympäristöjen ja -yhteisöjen tutkimuksessa. (Markham 2017, 4–5; Hänninen & Turtiainen 2022, 166.) Näin ollen tutkimukseni on laadullinen analyysi ja toimin tutkijana, en etnografina.

Markham ja kumppanit (2018) toteaa, kuinka sosiaalisessa mediassa on syytä muistaa, että jokainen tilanne sisältää useita tekoja, hetkiä, toimintoja ja päätöksiä, joiden seuraukset voivat olla haitallisia ihmisille. Voidaan myös kysyä, kuinka tällä aikakaudella tehdään etiikkaa ja mitkä ovat sen vaikutukset, sillä tässä ajassa käsite 'tehdä oikein' on monimutkainen. (Markham ym. 2018, 1–2.) Tutkimukseni ei myöskään ole ainoa ja oikea tapa lähestyä ilmiötä.

Tutkimuksessani olen huomionnut tutkimuskohteena olevien Instagram -tilien tiedottamisen, luoden näin tutkimuksellista läpinäkyvyyttä sekä avoimuutta ajan hengen mukaisesti. Lisäksi olen perehtynyt Instagramin sääntöihin ja tekijänoikeuksiin. Tahtotilani on ollut yksityisyyden suojaaminen sekä tekijänoikeuksien kunnioittaminen ja näin ollen kaikki seuraavassa luvussa käyttämäni lainaukset ovat todellisuudessa omia sepityksiäni aineistosta. Sepittämiseksi sain erilliset ohjeet laadullisen analyysin -opintojaksolta, vaikkakin kävimme keskustelua myös siitä, että tarvitseeko lainauksia edes sepittää silloin, kun kyseessä on julkinen sosiaalisen median sivusto. Itselleni tämä oli kuitenkin arvo, mistä en halunnut luopua. Hänninen ja Turtiainen (2022) kirjoittaa, että teknisesti julkinen ryhmä ei ole yksinään riittävä peruste verkkoaineistojen vapaalle käytölle, vaan huomioitavina seikkoina on arkaluonteisuuden aste, henkilöiden suojaaminen haavoittuvuus huomioiden sekä tutkittavien itsemääräämisoikeus, yksityisyys ja suojaaminen. Suorien lainauksien käyttäminen ei mahdollista tunnistamattomuutta ja ratkaisuna tässä voisi olla kuvitteellinen tapa aineiston pohjalta ikään kuin sepittäen. Tämän kohdalla on syytä pohtia mahdollisia haasteita verraten autenttiseen ilmaisuun. (Hänninen & Turtiainen 2022, 168—170.) Tutkimuksessani olen hyödyntänyt siis sepittämistä lainauksien osalta ja esimerkiksi voimasanan vaihtamista analyysitekstissä. Näin kunnioitan julkisia Instagram-julkaisuja sekä instagrammaajia tilien takana, sillä he eivät ole voineet olla vaikuttamassa siihen, että he ovat päässeet osaksi tutkittavaa ilmiötä. Sepittäminen on myös suojaamassa instagrammaajia, sillä sepityksiä ei voida hyödyntää hakutyökalujen käyttämisessä löytämään alkuperäistä lähdettä. Sepittämisessä hyödynsin vertauskuvia, suomalaista kulttuurihistoriaa vaikutuksineen ja mukailen lyhyitä otantoja lauluista, kuitenkin niin, että sepittäminen on kuvaamassa todenmukaisesti ja ajatuksia herättävästi jo olemassa olevia Instagram-julkaisuja.

Koen tärkeäksi osaksi omassa eettisessä pohdinnassani tutkimukseni aikana saamani kollegiaalisen tuen. Pro gradu -seminaarien lisäksi opintoihin on sisältynyt muita ryhmätaapaamisia erityisesti analysointiin liittyen, mitkä ovat olleet tukemassa ajatustyötäni. Lisäksi olen saanut tuuletella ajatuksiani opiskelijaystäväni kanssa. Jotta voimme elää ajassa mukana ja kehittyä, tarvitsemme kriittistä tieteellistä ajattelua sekä kriittistä systeemiajattelua yhteistyössä toisten kanssa. Tavoitteenani on lähestyä aihetta kriittisesti, mikä huomioi vahvuuksia ja heikkouksia asiakkaiden sekä yhteiskunnan parhaaksi, meidän kaikkien ollessa jatkuvan oppimisen polulla navigoimassa jatkuvien ja nopeiden muutosten keskellä.

4 DIGITAALISESTI VÄLITTYNEEN PERHESOSIAALITYÖN DISKURSSIT

4.1 Perhesosiaalityö kaiken taitajana -diskurssi

Aineistosta nousi esille neljä diskurssia, joista yksi korostui määrällisesti yli muiden: Perhesosiaalityö kaiken taitajana -diskurssi. Teksteissä nousee esille erittäin vahvasti sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 14§ mukainen kuvaus asiakkaan tuen tarpeisiin vastaavista sosiaalipalveluista. Tässä diskurssissa perhesosiaalityön työorientaationa korostuu, että yhdessä kohdataan kaikki mahdollinen. Perhesosiaalityössä tarpeita voi olla yhtä monta erilaista, kuin on asiakkaita ja lisäksi asiakkailla on erilaisia elämänvaiheita menossa. Myös globaali ja yhteiskunnallinen aika on kirjoitettuna Instagram -teksteissä. Julkaisuissa kirjoitetaan vauva-arjesta nuorisoon, lapsiperheiden näkökulmasta käsin. Lisäksi COVID19 -pandemia, Ukrainan sota vaikutuksineen, hyvinvointialueiden alku ja talouspolitiikka on luettavissa kirjoituksista.

Perhesosiaalityön työorientaatioon sisältyy tässä diskurssissa keskeisesti laajat palvelut, näistä palveluista kirjoitetaan monissa eri konteksteissa. Palvelut on auki kirjoitettu taapamisina, liikkuvana palveluna ja myös palveluna, mitä voidaan toteuttaa etäyhteyksin. Asiakaslähtöisyyttä on tukemassa monenlaiset palvelut eri-ikäisille asiakkaille sekä heidän vanhemmilleen. Helminen (2016, 6) kuvaa asiakaslähtöisyyden olevan peruskivi sosiaalihuollon toiminnoille. Julkaisuissa nousee esille palvelutarpeen arviointi, kotipalvelu, perheneuvola, perhepalvelut, lastensuojelu, materiaalien hyödyntäminen, ryhmätoiminnot, retket, toiminnallisuus, tukisuhdetoiminta, lahjoitukset ja lapsenoikeudet.

Perhesosiaalityö kaiken taitajana -diskurssissa työorientaatio voidaan nähdä ennen kaikkea esimerkillä johtamisen kautta. Työntekijät ovat aktiivisia osallisia ja ikään kuin houkuttelevat asiakkaita heittäytymään mukaan toimintaan oman toiminnallisuuden avulla. Tässä diskurssissa arkiset asiat kirjoitetaan yhteenkuuluvaksi elämän haasteiden kanssa, unohtamatta vuodenaikoja. Esimerkillä johtaminen korostuu erilaisena vuodenaikojen mukaisesti, voidaan ajella läpi talvimyrskyn tai olla täysin laakereilla. Käydä uimassa tai pulkkamässä.

Syksy, tästä ne haasteet taas alkaa. Arki rytmiin pitäisi palata. Mikä onni onkaan ollut mukavat ilmat ja luonnon kauneus syksyn ankeudessa. Voidaanko olla vaan, siemalla metsän tuoksuja yhdessä, silmät sulkien.

Rati riti ralla, tuli talvi halla. Tuiskuaa, Ei auta, sanoi mummo pakkasessa. On ajettava läpi tuiskun ja tuulen, viis matkan pituudesta. Onhan sitä ennenkin selvitty. Ja hei, nyt on aika rallatella luistellen ja laskien, yhdessä!

Merry Christmas, Merry Christmas! Joulukin tulla jollottaa. Joko on tontuilla ollut liian kiire tai sitten on joulupukin varat vähissä. Mutta vaikka lahjoja on vähemmän, niin kaikille riittää jotakin. Joulu kuuluu jokaiselle. Thanx all of you!

Kesä, se saapui sittenkin! Nautitaan elämästä ja unohdetaan kaikki arkinen. Nyt kirmataan laitumille! Just chilling! Kevät menikin niin vauhdilla, ettei sitä edes huomannut.
'Sepite 1'

Tässä diskurssissa voidaan nähdä, että kirjoitettuna perhesosiaalityö on kaikenkattaja, jonka työorientaationa on kertoa itse asioista ja näin osaltaan vahvistaa esimerkiksi johtamista. Arki nähdään vahvasti rankkana ja väsyttävänä. Perhesosiaalityö voi kertoa asiakkaille, miten palautua rankasta arjesta ja miten löytää arkeen helpotusta. Julkaisuissa korostuu työntekijöiden halu auttaa ja tukea perheitä monenlaisten haasteiden edessä. Arkea kuvataan selviytymisenä, väsyttävänä, vaikeana ja ongelmallisena, taustasyiden ollessa moninaisia. Vaikeuksia voidaan uhmata ja kaikesta voi selvitä.

Nyt on ollut kyllä niin rankkaa ja viikkokin alkaa olla lopulla, aika heittää pari volttia. On meinaa selvitty hienosti! Voltit kruunaa kyllä kunnon jälkkäri.
'Sepite 2'

Perhesosiaalityö kaikenkattaja -diskurssissa vastuuta otetaan koko perheestä, etävanhemmista ja lemmikeistä. Kaljonen (2008) on todennut lähiyhteisön yhdeksi sosiaaliohjauksen (joka on osana perhesosiaalityötä) merkityksistä. Hän painottaa lähiyhteisön ja elämänpiirin huomioimista, jotta asiakas voi kokea tunnustusta ja näin edetä vahvempana asettamia tavoitteita kohti, yhteiskunnan asettaessa omia raamejaan asiakkaalle. (mt. 57–58.) Myös yhdessä tekeminen ja yhteisöllisyys ovat merkityksellisiä tässä diskurssissa.

Eihän elämä ilman vanhempia ole ok. Mä kyllä autan sua tapaamaan sun vanhempaa. Tavataan vaikka yhdessä, jos tarvis. Milloin vaan, paitsi sunnuntaina, käy oikein hyvin.
Otetaan marsukin mukaan, vaikka se kyllä varmasti hämmentyy.
'Sepite3'

Kirjoitetun tekstin perusteella työntekijät oppivat toisilta ammattilaisilta keskustellen keskenään erilaisissa tapaamisissa, tämän ollessa arvokasta sekä ihanaa. Sen sijaan asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä keskeisenä tehtävänä on toiminnallisuus ja esimerkiksi johtaminen, kirjoittajan kertoen toimivista ratkaisuista asiakkaalle. Perhesosiaalityö kientaitaja -diskurssi ei kuitenkaan keskustelee missään vaiheessa sosiaalityöntekijän kanssa, mainittuna on perheohjaus, kotipalvelu sekä erityissosiaalihoaja. Yhdessä julkaisussa on mainittuna tutustuminen sosiaali- ja kriisipäivystykseen, missä on mainittuna päivystävän sosiaalityöntekijän olevan aina läsnä.

Mitäs tänään laitetaan, kotipalvelun avulla. Kioskista saa muuten nepsy -tikkareita! Ja koulussa voi muuten oppia nukkumaan, jos et pääse koulunpenkille, niin ei haittaa. Etäopiskelu sujuu yhtä hyvin. Ja erityissosiaalihoaja, se on kyllä taitava. Ja perheohjaajat, ne tekee mitä vaan teidän kanssa.

Ai mikä sossu, mihin me niitä tarvitaan? Missä ne edes on? Sossut, nehan kylää vaan. Ei niistä kannata puhua kuin kriisin keskellä.

'Sepite 4'

4.2 Perhesosiaalityö sosiaalisen median viestijänä -diskurssi

Tämän diskurssin alle on luokiteltu viestintään liittyvää aineistoa sosiaalisessa mediassa. Tämän diskurssin keskeinen sisältö on ennen kaikkea organisaation sidosryhmien esillä pitäminen, mukaan lukien työntekijät. Tämä näkyy kiittämällä osaa organisaation sidosryhmistä ja tekemällä työtä yhteistyössä toisten toimijoiden kanssa, asiakkaiden parhaaksi. Organisaation sidosryhmiin kuuluvat poliittiset ryhmät, yhteisöt, työntekijät, ammattiliitot, toimittajat, hallitukset, sijoittajat ja asiakkaat (Cornelissen 2020, 66). Ostopalvelut on mainittu osana sidosryhmiä. Kiitollisuutta koetaan julkaisuissa erityisesti jouluna joululahjojen lahjoittajia kohtaan. Työorientaatioissa monialainen yhteistyö ja kouluttautuminen yhdessä nähtiin ensiarvoisen tärkeänä. Tärkeys näyttäytyy myös tekstien pituudessa ja asiakkaiden edun mainitsemisena. Sosiaalialan ammattijärjestö Talentia nousee esille kansainvälisenä sosiaalityön päivänä ja hallitus talouspolitiikan kautta.

Nyt on kyllä ollut hyvä päivä! Mä näin niin monta hyvää tyyppiä. Me juteltiin ja siis nähtiin livenä. Me opittiin niin paljon, vitsit että meidän asiakkaat hyötyy tästä päivästä. Ja sitten me käytiin vielä yhdessä seikkailemassa. Tää on kyllä niin parasta.

Hallituksessa on tehty linjauksia talouteen. Eipä siitä sitten enempää.

'Sepite 5'

Perhesosiaalityö some-viestijänä diskurssin tavoitteena tässä aineistossa ei ole ylläpitää suhdeperustaista sosiaalityötä, vaan työntää tietoa ikään kuin tuutista ulos, unohtaen vuorovaikutuksen merkityksellisyys. Tässä diskurssissa ei keskustella asiakkaiden kanssa, vaan keskeisenä tavoitteena on välittää tietoa palveluista ja antaa palvelukuvausta, sekä viestiä palveluista asiakkaille palveluohjaajan työorientaatiolla. Myös asiakasohjaus näyttäytyy osana tätä diskurssia. Asiakkaita myös tiedotetaan tämän diskurssin avulla. Julkaisussa kirjoitetaan ajankohtaisista muutoksista, jaetaan tietoa erilaisista alkavista ryhmätoiminnoista sekä tehdään palveluita näkyväksi. Palvelukuvaukset keskittyvät lähinnä kotipalveluun.

Tirinää pinnassa. Mollukka taivaalla on nyt kuumaakin kuumempi. Ei muuta kuin vaatetta päälle ja varjoa pään päälle.

Nepsy-tikkareita kioskista saatavana, avoinna ollaan!

'Sepite 6'

Perhesosiaalityö someviestijänä -diskurssissa tiedottamiseen sisältyy joitakin kansallisten päivien näkyväksi tekemisiä, keskikesän juhlaa on voitu värittää runouden avulla. Myös kulttuuritapahtumista mainitaan joissakin julkaisuissa, yhdistäen näin luovuutta sosiaalityöhön. THL:n (2023c) julkaisussa tuodaan esille, että tutkitusti luovat toiminnot ovat lisäämässä hyvinvointia, tukevat asiakasta etäännyttämään omasta tilanteestaan ja asiakkaan suhde ammattilaiseen voi muuttua tasavertaisemmaksi. Mikään ei estä kokeilemasta sosiaalityössä erilaisia luovia ja leikkisiä toimintatapoja. Huomioitavana on, että työntekijällä on kykyä tunnistaa erityisosaamisen tarve luoviin menetelmiin, jos käsiteltävänä on vaikeita tilanteita. (THL 2023c.)

Tasa-arvo, siinä sitä on hommaa. Juhannus on onneksi lommoo. Perhonen taivaalle sydämen piirsi, aivan niin kuin sinä sen paperille siirsit.

'Sepite 7'

Sidosryhmät huomioidaan tässä diskurssissa myös rekrytoijan työorientaation kautta. Julkaisuissa pohditaan, voisiko lukija olla osa meidän tiimiämme ja iloitaan uusista työntekijöistä. Myös työharjoittelijat mainitaan osana sidosryhmiä. Harri Kesälä (2019, 24) on tehnyt opinnäytetyönsä rekrytointiviestinnän kehittämisestä Vantaan kaupungille sosiaalisyöntekijöiden rekrytoimiseksi perhepalveluille ja todennut, että Instagramia voisi hyödyntää paremmin rekrytoimiseen.

Meidän po-po-poppoosta puuttuu palanen

Ja uu uu, se vois olla sun näköinen

Ja uu uu, voisitko sä täyttää sen,

olla poppoon puuttuva palanen

poppoon puuttuva palanen.

'Sepite 8'

Perhesosiaalityö someviestijänä työorientaatio ei kaihda nostaa esille sitä tosiasiaa, että jos asiakkaiden arki on rankkaa, väsyttävää ja selviytymistä, niin sitä on myös perhesosiaalityö. Jotta työtä jaksaa tehdä, tulee työhyvinvointi nostaa kunniaan ja ottaa vastuuta omasta työhyvinvoinnista. Keskeisinä teemoina ovat tauot, työnohjaukset, yhteiset koulutukset ja työnantajan tuki palkallisille tauoille. Tauot mielletään lakisääteisiksi, kiireen keskellä niistä yritetään pitää kiinni ja saada hetkesi muuta ajateltavaa kuin työtehtävät ja kiire.

Kerronnasta voidaan havaita ironiaa, negatiivisiksi koettuja asioita kirjoitetaan positiivisessa sävyssä, vaikka tosiasiallisesti tavoitteena voi olla puutteiden ja epäkohtien esille nostaminen. Myös työhyvinvointipäivät on muistettu mainita julkaisuissa. Työhyvinvoinnin osalta tekstejä väritetään voimasanojen kuten pikainen, maittava, pitkä, kaunista tai mymiötä ja huutomerkkiä käyttäen. Kesä korostuu energiaa lisäävänä vuodenaikana. Julkaisuissa kirjoitetaan siitä, miten arki on aherrusta ja työajalla pyritään mahdollistamaan oman ja tiimin työhyvinvoinnin vaalimista. Tämä näyttäytyy esimerkiksi yhteisenä palapelin tekemisenä ja aamiaisena. Esihenkilöille kerrotaan resurssien riittävydestä ja työhyvinvoinnista, tämän jälkeen lapsen osallisuudesta.

Roikun toimistolla, kirjaimellisesti puolapuissa. Eihän täällä muuta mukamas tehdä kuin roikuta. No vähän ehkä habaa kasvatan samalla. Sääntäilyn lomassa.

*Bossit tuli paikalle, päästiin kertomaan, ettei täällä oo tosiaankaan aikaa roikkua, tarvitaan vähintään tyhyä ja taukoja, miellään myös tekijöitä. Jippikai jee, kerran kuussa voi vaikka maalauttaa ihoaan. Thx!
'Sepite 9'*

4.3 Perhesosiaalityö systeemissä -diskurssi

Perhesosiaalityö systeemissä -diskurssissa voidaan tarkastella sosiaalityötä eri tasot huomioiden, minkälaisessa systeemissä työtä tehdään. Yhtenä perhesosiaalityön työorientaationa tässä diskurssissa näyttäytyy yhteiskuntarauha. Julkaisuissa kirjoitetaan korona-pandemiasta, Ukrainan sodasta, talouspolitiikasta, kulujen nousemisesta ja työllisyydestä. Kirsi Juhila (2018) toteaa, että eletävä yhteiskunnallinen aika on kehystämässä sosiaalityön tehtäviä ja paikkaa yhteiskunnassa. Hän painottaa, että tässä ajassa globalisaatio ja transnationaalisuus, sosiaaliset etäisyydet ja eriarvoistuminen sekä palvelujärjestelmien muutokset yhteiskunnassa ovat sosiaalityölle olennaisia kysymyksiä. Sosiaalityötä onkin rakennettava koko maailma mielessä pitäen. (mt. 18.) Systeemitasolla on mainittuna ekososiaalinen maailma, tämä ei kuitenkaan keskustelee muun aineiston kanssa. Korona-ajan jälkeen kohtaamiset ja yhdessä olo korostuvat kirjoituksissa suhteissa asiakkaisiin ja kollegoihin. Tärkeänä yhteiskuntarauhan tekijänä nähdään, että niin ukrainalaiset, kuin venäläiset Suomessa asuvat perheet voisivat kokea Suomen turvallisena paikkana.

*Suomi. Nyt meillä on kahden sotivan maan kansalaisia täällä. Toivottavasti he saavat kokea samaa rauhaa kuin mekin, sillä eihän Venäjän lapset ole syyllisiä sotaan.
'Sepite 10'*

Tämän diskurssin mukaan perhesosiaalityössä voidaan nähdä, että tasa-arvon, vapauden ja rakkauden eteen on tehtävä 'helkatisti' töitä. Keskeisenä näyttäytyy kova työnteko, toivoen, että edellä mainitut asiat voivat toteutua kaikille. Sosiaalityön ydintä ovat raken-

tamassa ihmis- ja lapsenoikeudet, joilla syrjintää voidaan vähentää, ja sosiaalityön ilmiöiden esillä pitäminen koetaan tärkeänä. Instagram-julkaisuissa hyvinvoinnin ja osallisuuden lisääminen nähdään merkityksellisenä osana yhteiskuntarauhan saavuttamista.

*Periksi ei anneta, sisulla selvitään! Yhdessä mennään, vaikka läpi harmaan kiven.
Onhan meillä jokaisella oikeus olla ihminen.
'Sepite 11'*

Perhesosiaalityö systeemissä -diskurssissa sosiaalityötä ohjaavina tekijöinä on kirjoitettu sosiaalityötä ohjaavia lakeja, sosiaalityön ammattietiikan sekä hyvinvointialueen aluevaltuuston. Esihenkilöt ovat osana sosiaalityötä perhesosiaalityössä. Monialaisuus sekä yhteistyö eri sidosryhmien kanssa on tärkeä osa sosiaalityötä, nämä limittyvät yhteen perhesosiaalityön some viestijä -diskurssin kanssa. Vuorovaikutus toisten ammattilaisten kanssa nähdään myös oppimisen mahdollisuutena. Yhdessä toisten ammattilaisten kanssa rakennetaan yhteisiä uusia suuntaviivoja ja vuorovaikutus nähdään tärkeänä elementtinä yhdessä oppimiselle.

*Kiva tutustua näin kasvokkain! Kylläpä teillä on upea toimisto täällä. Kyllä kasvokkain näkeminen nyt vaan on ihan eri asia kuin, että tapaaminen. Ja mikä mahdollisuus kuulla teidän näkemyksiä. Siis niin opettavaista jutella yhdessä.
'Sepite 12'*

Perhesosiaalityö systeemissä -diskurssi nostaa esille myös perhesosiaalityön ammatillisuustyöorientaation. Työtä ei voida tehdä tunnepohjalta, vaan työn tulee perustua sen hetkisiin olemassa oleviin tietoihin, eikä henkilökohtaisiin näkemyksiin. Työntekijä voi käyttää työvälineenä reflektiota ja työntekijöitä kuvataan osaavina tekijöinä, joilta ei tunteita puutu. Jatkuva oppiminen, yhteistyö ja yhdessä oppiminen ovat kirjoituksissa merkityksellisiä. Työ ei näyttäydy koskaan valmiina, vaan sitä tulee kehittää jatkuvasti asiakkaiden parhaaksi. Työntekeminen edellyttää myös yhteistä ymmärrystä asioista. Asiakastyötä tehdään ammattiorientaation kautta, asiakastilanteiden ollessa usein haastavia.

Tässä diskurssissa systeemisyys asiakkaan kanssa tehtävässä työssä näyttäytyy kirjoituksissa rajattomana. Teksteistä ei voi tehdä päätelmiä, minne ollaan aina matkalla ja minkä vuoksi, tämän näyttäytyessä lukijalle ikään kuin 'vain taivas on rajana' -tilanteena. Sys-

teemiin liittyy kirjoituksissa monenlaisia asiakkaan ympärillä olevia tahoja ja eläviä olen-
toja. Asiakkaan ympärillä on verkostoja läheisistä ja ammattilaisista, ja asiakkaiden par-
haaksi ammattilaiset tekevät yhteistyötä. Yhteisten retkien voidaan ajatella tukevan osal-
lisuutta ja yhteisöllisyyttä. Osallisuus yhteisestä hyvästä voidaan nähdä tasavertaisuuden
kokemisena, missä jokainen saa olla tuottamassa hyvää toisille, ollen yhteydessä samalla
toisiin ihmisiin (THL 2023d).

*Istun autossa,
matkalla, minne lie.
Mukana on marsu ja vaari,
tunteet niin monenlaiset.*

Mut mehän on tultu voittamaan, mikään ei oo tiellä, vaikka läpi kyynelten.

*Mennään minne vaan,
pakkaan tunteet lokeroon, halaan ehkä itseäni.
Mehän täällä pärjätään, peson jenginä yhdessä.
'Sepite 13'*

4.4 Perhesosiaalityö sosiaalityönä -diskurssi

Perhesosiaalityö sosiaalityönä -diskurssissa korostuu työntekijän toiminnallisuus työ-
orientaatio. Työtä tehdään myös ulkoillen ja liikkuen eri paikoissa. Juhila (2018) kirjoit-
taa, kuinka sosiaalityöntekijöiden toiveena ja visiona on saada tehdä työtä paremmin toi-
mivilla työtavoilla, siellä missä asiakkaat ovat. Hän kirjoittaa jalkautuvasta sosiaalityöstä,
jolloin lähdetään toimistosta myös sinne, missä ihmiset arkeaan elävät. Toimistotyön rin-
nalle saadaan tuotua myös hyvinvointia lisääviä elementtejä silloin, kun tarjotaan erilaisia
mahdollisuuksia myös paikallisten yhteisöjen avulla asiakkaille. (mt. 139–140.) Kirjoi-
tuksissa mainitaan myös toimistotilat sekä viitataan tarinassa näkyvään virtuaalikierrök-
seen toimistosta. Myös toimistoissa voidaan hyödyntää toiminnallisuutta. Arkinen toi-
minnallisuus näkyi ulkoilun lisäksi leipomisena vuodenaikojen mukaan sekä leikkimi-
senä ja erilaisina aistikokemuksina. Työntekijöiden työhyvinvointipäivissä korostui myös
liikkeellä oleminen ja toiminnallisuus.

*Arjen sankari. Se on kyllä pullan tuoksuinen kotiäiti. Sitä me ollaan tänään yhdessä.
'Sepite 14'*

Myös tämä diskurssi rakentaa kuvaa perhesosiaalityöstä palveluohjaan työorientaation kautta, kuten perhesosiaalityö someviestijänä -diskurssi. Yhtäläisyyttä löytyy myös perhesosiaalityö kaikentaitaja -diskurssin kanssa siinä, että perhesosiaalityö sosiaalityönä suhteessa asiakkaaseen näyttäytyy työorientaationa niin, että *mä kerron sulle*, vailla kahdensuuntaista vuorovaikutusta. Ohjaus, neuvonta ja tuki ovat niitä elementtejä, mitä hyödynnetään sosiaalityön asiakastyössä (Helminen 2016, 8). On hyvä pysähtyä ajattelemaan asiakasta oman elämänsä asiantuntijana sosiaalityön lähtökohtana ja miten se ilmentyy.

Kirjoituksissa hyvinvointi nähdään perhesosiaalityössä kokonaisvaltaisena ja asiakkaita tuetaan tämän työorientaation kautta. Hyvinvointiin on vaikuttamassa globaali maailma, missä elämme sekä yhteiskunnan rakenteet ja taloustilanne. Organisaatio ei näyttäydy kirjoituksissa vaikuttavana tekijänä asiakkaaseen, mutta mainittuna on, että hyvinvointialueen rahoitus saadaan valtiolta. Kokonaisvaltainen hyvinvointi -työorientaatio näyttäytyy suhteessa asiakkaaseen perustarpeiden tyydyttämisenä ravinnon avulla, ulkoiluna, liikkumisena sekä luovuuden, aistien ja kulttuurin esille tuomisena osana hyvinvointia. Lähiverkosto on osana työskentelyä ja lähiverkoston tapaamisia mahdollistetaan. Luettavissa on, kuinka vanhempien tulee voida itse hyvin, jotta lapsetkin voivat hyvin. Eläimet ja luovat menetelmät, kuten maalaaminen nähdään hyvinvointia lisäävinä tekijöinä. Herkuttelun avulla voidaan olla tukemassa yhteyden luomista asiakkaaseen, unohtamatta toiminnallisuuden merkitystä.

Niin klisee, mutta niin totta. Täytyy hapettaa ensin itsensä, että voi jelppiä toisia.

Yksin, se on kyllä pahasta! Nettisivut ja chat -palvelu on osa meidän hommaa. Näitä voi myös käyttää, ettet vaan jää yksin.

'Sepite 15'

Perhesosiaalityö sosiaalityönä -diskurssi organisaatiotasolla rakentaa kuvausta esihenkilöistä, joille kerrotaan työntekemisestä ja kuvataan kiireistä työtä, missä työhyvinvoinnilla on suuri merkitys. Työntekijöiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin puutteet puretaan esihenkilöille, kertoen myös työn tekemisestä. Työtä on paljon, jopa niin paljon, että santeetitilojen voidaan nähdä olevan paikka, missä pystyy pitämään mikrotauon työskentelyn lomassa. Paljon on työtä, työorientaatio,' on alati läsnä ja työtä voidaan kuvata selviytymisenä, missä muistutetaan taukojen pitämisestä. Asiakkaiden kanssa voidaan jakaa samoja tunnekokemuksia, ja työntekijät toivovat lisää resursseja siinä, missä asiakkaatkin

niitä tarvitsevat työntekijöiden tukemana. Kollegiaalinen tuki ja yhteistyö eri yhteisöjen kanssa koetaan erittäin merkitykselliseksi työhyvinvoinnin kannalta.

Muistetaanhan juoda kahvia välillä. Nyt on kyllä unohtunut iltapäivälehdessä kymmenen kysymystä kokonaan käydä yhdessä läpi, senhän piti olla taukojumppaa. Vessatauolla ei sentäs pysty töitä tekemään, jos siellä nyt edes muistaa käydä, pikaisesti.
'Sepite 16'

Perhesosiaalityö sosiaalityönä -diskurssissa korostuu tunteet ja tunnetaidot osana kokonaisvaltaista hyvinvointia niin asiakkailta verkostoineen, työntekijöillä kuin työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa. Tämä näkyy tunnetaitojen opettelemisena ja keinojen tarjoamisena tukemaan rankkaa arkea. Turvallinen arki nähdään kaikkien perusoikeutena, jota kohti halutaan olla tukemassa, empatiaa hyödyntäen. Kirjoituksissa tunteiden käsittelyyn liittyy myös huumoria, jonka yhteys ironiaan on lähellä. On hyvä muistaa, että huumorin avulla voidaan tunnetusti myös suojata tunnekokemuksia sekä harhauttaa itseä, tästä teemasta Stenberg & Stenberg (2016) kirjoittavat teoksessaan.

Keinutaan, taakse ja eteen, keinutaan. Ja pää pyörii kuin j lo ou. Mut hei, mikä ihana hevosen turpa ja metsän rauha. Deep breath.
'Sepite 17'

Tunnekokemuksia mahdollistetaan niin asiakkaille, kuin työntekijöille ja tunteisiin liittyvistä asioista nähdään tärkeäksi puhuminen toisen kanssa. Toisten huomioiminen on arvokasta. Ajatuksissa huomioidaan myös niitä henkilöitä, jotka eivät ole asiakkaina ja kokevat turvattomuuden tunnetta. Työntekijän on tärkeätä kyetä erottamaan tunteet käsillä olevasta tilanteesta ja katsoa tilannetta rationaalisesti, järkipäisesti.

Mä oon niin kaunis. Sillain luki vessan peilissä. Ja voisko olla mitään makeempaa, kuin saada astetta korkeemmalta taholta herkkuja kiitokseksi.

Koulu päättyi! Onnea onnea! Ja hei sä sait lahjan asiakkaalta, hienoa! Harmi kun talouspolitiikka ahdistaa monia, Ukrainassakin ihmiset kärsii.
'Sepite 18'

Tunteiden vaikutus työntekemiseen ja ammatillisuuteen sekä työntekijän itsemyötätunto nousee esille. Tunteet tulee kyetä rajaamaan erilliseksi itse työtehtävästä. Kuitenkin niin, että asiakas saa kokemuksen myötäelämisestä ja työntekijällä on mahdollisuus näyttää omat tunteensa. Asiakkaiden tunteiden käsittelyä osataan tukea ammattilaisten toimesta, vaikka ammattilaisten työtiloissa olisikin mennyt jo kuvitteellisesti, kenties ironisesti, kuppi nurin syystä tai toisesta.

*Kiehumispiste saavutettu tällä viikolla, peso jeesaa siitä huolimatta!
'Sepite 19'*

Perhesosiaalityö sosiaalityönä -diskurssissa korostuu paras ammattityöorientaatio. Työ sisältää yhdessä tekemistä, yhdessä oppimista, haasteisiin pureutumista ja tyytyväisiä asiakkaita. Asiakaspalaute koetaan tärkeänä osana omaa ammatillista kehittymistä. Työssä korostuu kohtaaminen ja vuorovaikutus toisten kanssa, yhdessä tekeminen on kivaa. Perhesosiaalityössä vaaditaan hyvää itsensä tuntemista, ammattitaitoa ja kokemusta, eikä työtä voi tehdä ilman oman tiimin tukea. Työtä voidaan tehdä niin läsnä- kuin etätyönä, haasteiden näyttäytyessä molemmissa tavoissa tehdä työtä. Milloin ei toimi yhteydet ja milloin on saattanut mennä lukot sekaisin. Perhesosiaalityö sosiaalityönä nähdään monitaituruutena ja sankaruutena, jonka turvin voi selvitä melkein mistä vaan.

Meidän poppoo se ahertaa sorvin ääressä. Sankarin viitta hartioilla, taianomaisessa maailmassa. Melkein velhon lailla.

*Sosiaalityö nyt vaan on niin parasta.
'Sepite 20'*

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kuten aiemmin kirjoitin, diskurssianalyysia kohtaan on esitetty kritiikkiä siitä, että tutkijan nimeämät diskurssit tehdään näkyväksi ja sen lisäksi ne uusinnetaan kirjoitettuna tekstinä. Huomioitavana on, että silloin kun tutkimus on diskurssianalyttinen, siinä voi olla mukana kaksi tapaa hyödyntää teoriaa. Toinen teoria on se, mikä pohjaa käsitteellistä viitekehystä ja toinen on tulkintateoreettinen viitekehys diskurssianalyysille. (Siltaoja & Sorsa 2020, 247–248.) Tässä luvussa kirjoitan aineistosta esille nousseet kysymykset suhteutettuna teoriaan ja tuloksiin, kuvio diskurssianalyysistä löytyy sivulta 40.

5.1 Suhdeperustaisuus ja vuorovaikutus diskursseissa

Lukiessani aineistoa esille nousi kysymys siitä, millaisena suhdeperustainen ja vuorovaikutuksellinen perhesosiaalityö näyttäytyy Instagramissa. Howen (1998) mukaan vuorovaikutustaidot ovat ensisijaisia suhdeperustaisessa sosiaalityössä. Työtä ovat ohjaamassa oikeudelliset ja hallinnolliset reunaehdot, mutta annetun palvelun asiakastytyväisyyteen ja vaikuttavuuteen on vaikuttamassa ennenkaikkea asiakkaan ja työntekijän välinen suhde. (Howe 1998, 45–46.) Tulkituissa diskursseissa on kirjoitettu suhdeperustaisuus monella eri tavalla toteuttavaksi työorientaatioksi, missä perhesosiaalityö kulkee asiakkaan rinnalla, huomioiden hyvinvoinnin kokonaisvaltaiseksi. Diskursseissa on tulkittavissa erilaisia työorientaatioita, millä suhdeperustaisuutta toteutetaan suhteessa asiakkaisiin ja kollegoihin. Suhdeperustaisuuteen nähdään liittyväksi monenlaisia tukimuotoja sekä toiminnallisuutta, asiakasta ei jätetä selviytymään yksin. Alatalo (2018, 5) korostaa, että suhteen luominen edellyttää toiseen tutustumista ja sen edellytyksenä on vuorovaikutus. Trevithick (2003, 168) korostaa empatian hyödyntämistä, jotta voidaan nähdä maailmaa toisen näkökulmasta käsin.

Uuden sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 1§ mukaan lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja tulkituissa diskursseissa suhdeperustaisuus näyttäytyy osin asiakaslähtöisenä toimintana. Perhesosiaalityössä on kollegoilta ja asiakkailta kuulemani perusteella tyytyväisiä asiakkaita, jotka kokevat hyötyvänsä ja hyötynensä perhesosiaalityön asiakkuudesta ja palveluista. Tämän näkyminen tulkituissa perhesosiaalityön Instagram-julkaisuissa jäi vähälle huomiolle. Kuulin toisessa sosiaalityön kontekstissa sosiaalityön

kehittämisen yhteydessä, kuinka me emme halua asiakkaita ja tämä lausahdus jäi mietittävään itseäni, eikä tuolloin ollut mahdollisuutta kysyä lisää taustalla olevista syistä lausahdukseen. Perhesosiaalityön tärkein tavoite on tehdä itsensä tarpeettomaksi, mutta olla tukemassa lapsiperheitä riittävän varhain ja oikea-aikaisesti, jotta lastensuojelun asiakkuudelta voidaan välttyä. Silloin kun perhesosiaalityön asiakkuus alkaa niin sanotusti lastensuojelun rajapinnalla, voidaan pohtia, miten hyvin olemme onnistuneet tukemaan lapsiperheitä riittävän varhain yhteiskunnassa. Lastensuojelun rajapinnalla tarkoitan tilannetta, missä lapsen tarpeisiin vastataan paremmin lastensuojelun avohuollon palveluissa.

Tänä päivänä voimme puhua digitaalisesti välitetystä läheisyydestä. Digitaalinen läheisyys voi syntyä esimerkiksi sosiaalisen median alustoilla ja tapahtuu niissä kohtaamisissa, missä arjesta jaetaan toisille tärkeitä asioita. Tätä läheisyyttä voidaan luoda myös uudellisilla läheisyyden tavoilla. Digitaalisesti välitetty sosiaalityö muodostaa tilan, missä voidaan ajatella olevan sosiaalisia, psyykkisiä ja fyysisiä ulottuvuuksia. Muun muassa näiden käsitteiden avulla voidaan ajatella, että sosiaalinen läsnäolo voi toteutua niin digitaalisesti, kuin kasvokkain toteutetussa sosiaalityössä. (Fiorentino ym. 2022.)

Rasa ja Vuolukka (2019, 259) kirjoittaa, miten vielä 2000-luvulla lapsi on pelastettu erilaisiin instituutioihin ja kuinka lastensuojeluun voidaan liittää jännitteitä suhteessa asiakkaaseen sekä kontrollointia. Nämä käytänteet ovat olleet todellisuutta ennen vuotta 2015 ja uutta sosiaalihuoltolakia (30.12.2014/1301), mikä on luotu asiakaslähtöiseksi palveluksi. Lain 4§ korostaa luottamuksellista asiakassuhdetta ja yhteistoimintaa asiakkaan kanssa, sekä asiakkaan osallisuutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa omiin asioihinsa. Howe (1998, 52) jatkaa, kuinka asiakkaan kuulluksi tuleminen ja kuunteleminen sekä aito kiinnostus ovat hyvän suhteen elementtejä, huomioiden myös suhteen vastavuoroisuus. Avoinuus, kunnioitus ja luottamus ovat dialogisuuden perustana (Raatikainen & Rahikka 2012, 165). Tutkimuksessani on noussut esille myös empatian ja itsemyötätunnon merkitys sosiaalityössä. Olen kuullut myös käsitteen digitaalinen empatia ohimennen televisiossa käydyn haastattelun yhteydessä ja tekoälyn sekä empatian yhdistämisestä. Ribeiro ja kumppanit (2023) korostavat, että empaattisen lähestymistavan yksi perusta suhteessa asiakkaaseen, on käyttökokemukseen ja käyttäjälähtöisyyteen perustuva teknologian suunnitteleminen. Teknologiayritykset ovat jo ymmärtäneet empatian merkityksen menestyksekkäälle liiketoiminnalle (mt. 1–14). Näihin yrityksiin lukeutuu myös sosiaalisen median yrityksiä.

Dialogissa tavoitteena on ikään kuin synnyttää uusi tila, missä tutkitaan yhdessä asioita, eikä siinä ole lähtökohtaisena tavoitteena muuttaa toisen ihmisen ajatuksia tai toista ihmistä. Dialogin tavoitteena on synnyttää yhteinen ymmärrys suoran ja avoimen keskustelun välityksellä. Dialogi on mahdollistamassa ymmärtämään omaa ajattelua laajemmassa kontekstissa ja sen avulla voi syntyä uusia vaihtoehtoja sekä näkökulmia. (THL 2023e) Tulkituissa diskursseissa dialogisuus asiakkaiden kanssa ei näyttäyty Instagram-julkaisuissa. Työssä korostuu sen sijaan esimerkiksi johtaminen ja palveluohjaajan työorientaatio. Tämä leikkaa läpi perhesosiaalisuuden suhdeperustaisuuden ja vuorovaikutuksen suhteessa asiakkaaseen kaikissa diskursseissa ja on luomassa tämänkaltaista mielikuvaa käytännön perhesosiaalisuudesta lukijoille Instagramin välityksellä.

Sen sijaan vuorovaikutuksessa oppii -työorientaatio nähdään kovin tärkeänä. Tässä orientaatioissa käsitellään ammatillisia verkostoja, joista viestitään kaikille lukijoille. Oppiminen tapahtuu vain kollegoiden kesken yhdessä tässä tutkielmassa tulkituissa diskursseissa. Perhesosiaalisuus on osana muita palveluita ja muiden palveluiden kanssa verkostoituminen nähdään tärkeänä, innoittavana ja merkityksellisenä. Geller ja kumppanit (2004) näkevät kollegiaalisen tuen tärkeänä osana asiakkaan ymmärtämistä, sillä sen avulla voidaan löytää asiakkaiden onnistumisia ja vahvuuksia. Kollegiaalisen tuen voidaan nähdä olevan edellytys asiakkaan empaattiselle kohtaamiselle. (mt. 417.) Refleksiivisellä ja dialogisella työotteella voidaan tukea niin sanotun organisaation hiljaisen tiedon näkyväksi tekemistä ja tukea työkäytänteisiin liittyvää kriittistä ajattelua. Lisäksi se voi olla tukemassa toisten ammattilaisten osaamisen hyödyntämistä asiakkaan parhaaksi. (Barlow & Phelan 2007, 6.) Tämän kaltainen työorientaatio sosiaalisen median julkaisuissa herättää pohtimaan, kenelle julkaisuja kirjoitetaan ja mitä niillä tavoitellaan.

Tulkituissa diskursseissa ei ole luettavissa asiakkaan kanssa käytävää vuorovaikutusta eikä mahdollisuutta oppia asiakkaalta työntekijänä dialogisuuden kautta, toisin kuin kollegoilta. Asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa omassa asiakasprosessissaan jäävät myös lukijan tulkintojen varaan tulkituissa diskursseissa. Pohjola (2017, 13) toteaa, että kumppanuus asiakkaiden kanssa ja heidän osallistamisessa sekä kuuntelemisessä on tärkeitä strategisen työn rinnalla. Analysoitujen diskurssien myötä kysymykseksi jää, miten asiakkaiden osallisuus ja asiakkaiden kanssa käytävä dialogisuus toteutuu käytännössä, Instagramin luodessa mielikuvaa esimerkiksi johtamisesta. Vai elämmekö tosiasiallisesti vielä murroksessa 2000-luvun käytänteiden ja uuden lainsäädännön suhteen, Instagramin

julkaisujen kuvatessa todellisuutta perhesosiaalityöstä. Vai onko kyse siitä, että Instagrammaaja kirjoittaa julkaisua osallistamatta asiakasta ja suojellen asiakasta vaitiolovelvollisuuden puitteissa. Sanoilla on tunnetusti merkitystä ja valtaa, olemme sitten kasvokkain, etäyhteyksin tai kirjoitetun kielen avulla vuorovaikutussuhteessa toisiimme.

5.2 Organisaatioviestintä diskursseissa

Tulkituissa diskursseissa perhesosiaalityön viestintä näyttäytyy kaiken kattavana organisaatioon toiminnan suhteen. Organisaatiosta viestitään Instagramin välityksellä mitä erilaisimmista asioista. Työorientaationa voi olla yhtäläillä asiakaan arjesta tehdyn tulkinnan auki kirjoittaminen lyhyesti, kuin työntekijän selviytyminen hektisestä työpäivästä sekä avoimista työpaikoista ilmoittaminen. Kaikissa diskursseissa viestintä on yksisuuntaista, eikä viestintää ole kohdennettu koskemaan mitään tiettyä ryhmää. Palautan mieleen Lievosen (2018) ohjeistuksen miettiä sitä, mitä media on ollut ennen ja mitä se on nyt. Sen lisäksi Luoma-aho (2017) korostaa, kuinka negatiivisuus voi saada luonnollisesti valtaa ajattelussa riskiyhteiskunnassa ja tämän huomioinen on merkityksellistä organisaatioviestinnässä.

Tulkituissa diskursseissa korostuu viestinnässä perhe-elämän rankkuus, työntekijöiden työn hektisyys sekä työhyvinvoinnin merkitys ja se, että kesä on kaikille levon aikaa, perhesosiaalityön ollessa paras ammatti. Perhesosiaalityön onnistumisia asiakkaiden palveluketjussa ei esiintynyt tulkituissa diskursseissa asiakkaiden lähtökohdista käsin. Sosiaalityön onnistumiset jäävät julkisessa keskustelussa hyvin vähäiseksi ja näiden esille nostamisen näkisin hyvin merkittävänä negatiivisten uutisten joukossa. Median toiminta perustuu markkinatalouteen ja näin ollen perhesosiaalityön tulisi aktiivisesti etsiä myös itse niitä väyliä, millä onnistumisia voi tuoda esille julkiseen keskusteluun asiakkaiden kanssa yhteistyössä, lakeja noudattaen ja kunnioittaen.

Perhesosiaalityö viestii Instagramista tulkituissa diskursseissa ilman vuorovaikutusta, tiedottaen tai kertoen asioista yksisuuntaisesti. Perhesosiaalityön yksi perusta on suhderustaisuus ja vuorovaikutus, nämä ovat myös nykyajan viestinnän keinoja. Luoma-aho (2017) korostaa, että kaiken voi nykyajassa kyseenalaistaa, eikä organisaatiolla voi olla viimeistä sanaa. Tämä on yksi tärkeä seikka huomioitavaksi organisaatioviestinnässä, sosiaalisen median mahdollistaessa myös vuorovaikutuksen lukijoiden kanssa. Luoma-aho

(2017) jatkaa, kuinka muuttamalla viestintää, muutamme yhteiskuntaa. Tutkimuksellisesti voidaan tulkita, että osana organisaatioviestintää ja sosiaalityötä on halu vuorovai-
kutukseen asiakkaiden kanssa ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen asiakaslähtöisesti. Organisaatioviestintään sisältyy ajatus organisaation maineesta ja tulkitsemisani dis-
kursseissa sosiaalityön julkinen viestintä koskee laajasti organisaation toimintaa, tuoden
esille myös organisaation heikkouksia. Jään pohtimaan, miten tämä on vaikuttamassa
asiakassuhteisiin. Julkinen viestintä näyttäytyy tärkeänä osana digitaalisesti välitettyä
sosiaalityötä ja ajattelen, että asiakkaiden lisäksi myös palveluiden tuottajien tulee olla
osana sosiaalista mediaa kaikkien edun nimissä. Dialogia voidaan käydä monissa eri ti-
loissa ja paikoissa sosiaalityössä.

Sidosryhmiä on huomioitu tulkituissa diskursseissa perhesosiaalityön viestinnässä In-
stagramissa ja heitä kohtaan osoitetaan kiitollisuutta. Kiitollisuus korostuu suhteessa kol-
legoihin ja lahjoittajiin. Organisaatioviestinnän avulla voidaankin olla tukemassa sosiaa-
lista vastuuta yhteiskunnassa huomioimalla eri sidosryhmiä (Cornelissen 2020, 21). Di-
gitaalisesti välitetyllä sosiaalityöllä voidaan nähdä olevan avainasema myös rakenteelli-
sen sosiaalityön edistämiseksi. Satka (2013) toteaa, kuinka kompleksisessa yhteiskun-
nassa realistinen kuva eri tahojen tarpeista ja intresseistä voi syntyä vain vuoropuhelun
kautta. Vuoropuhelua tulisi käydä yhdessä hallinnon, poliitikkojen, tutkijoiden, ammatti-
laisten sekä asiakkaiden kanssa. (mt. 163.)

Instagramin kaltaiset sosiaalisen median alustat ovat reaaliaikaisesti eri tahojen saatavilla
ja yksi osa viestinnän johtamista on kriisiviestintä. Kriisiviestinnän suunnitelmallisella
strategialla voidaan olla vastaamassa organisaatiota kohtaan nousevaan negatiiviseen krii-
ttiikkiin (Cornelissen 2020, 28–31). Vuoropuhelua sosiaalisessa mediassa ei tule pelätä,
tiedon ollessa kuitenkin hyvin nopeasti leviävää globaalisti Internetin myötä. Lukijoita
voidaan kutsua myös vuoropuheluun, sosiaalisen median mahdollistaessa organisaatioille
erilaisia palveluita esimerkiksi kohdennettuun viestintään. Sosiaalisen median lisäksi
muuta mediaa voi kutsua mukaan tukemaan sosiaalisen median näkyvyyttä. Jään pohti-
maan, miten sosiaalityö kontrolloi mediaa, kuten Cornelissen (2020, 25) ohjaa.

Digitaalisesti välitetystä sosiaalityöstä perhesosiaalityön kontekstissa tulee huomioida
työntekemistä ohjaavat lait asiakassuhteissa sosiaalista mediaa käyttäessä. Tämä ei kui-
tenkaan ole estämässä viestinnän toteuttamista Instagramin kaltaisessa sosiaalisessa me-

diassa vuorovaikutteisesti perhesosiaalityöstä silloin, kun tavoitteena on perhesosiaalityöhön liittyvän sosiaalityön häpeän poistaminen, palveluiden näkyväksi tekemien varhaisena tukimuotona ja lapsiperheiden tukeminen digitaalisesti välitettynä. Nämä kaikki ovat vaikuttamassa inhimillisen kärsimyksen vähentämiseen sekä kustannustehokkuuteen yhteiskuntatasolta tarkasteltuna. Vaikuttavuuden mittaaminen koko asiakkaan palveluketjussa on suurempi kysymys digitaalisesti välitetyssä sosiaalityössä. Suomessa on aloittanut toiminnan Vaikuttavuuskeskus osana Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön johtamaa *vaikuttamisen edistämisen kokonaisuutta kansallisesti* Euroopan Unionin rahoittamana (Vaikuttavuuskeskus 2024).

Grönroos (2015) korostaa asiakkaan näkökulmaa palveluiden johtamisessa ja palvelun tarkoittavan asiakkaan prosessien ja toimintojen tukemista. Asiakkaan näkökulmasta tarvitaan ratkaisuja, mitkä tukevat heidän päivittäisiä toimintojaan ja jokapäiväistä elämää. Strategian luomisessa tuleekin huomioida, mitkä seikat ovat tukemassa asiakasta, analysoimalla asiakkaiden päivittäisiä toimintoja ja valita palvelunäkökulma, mikä on asiakkaalle hyödyksi. (mt. 25–26.) Digitaalisesti välitetty sosiaalityö on yksi palvelumuoto nykyajassa ja tarvitsee tuekseen strategista suunnittelua asiakkaan parhaaksi. Cornelissen (2020, 11–16) korostaa viestinnän suunnitelmallisuutta sekä sen johtamista. Palveluiden suunnittelemisessa ja kehittämisessä sekä arvioinnissa tulee huomioida myös asiakkaiden osallisuus (THL 2024a). Perhesosiaalityössä tarjotaan palveluita yhteiskunnan verorahoilla, ilman voiton tavoittelua. Oleellista on kyetä tarjoamaan tukea riittävän varhain sekä oikea-aikaisesti ja tavoittaa asiakkaat, eli yhteiskunnan lapsiperheet, myös digitaalisesti välitetyn sosiaalityön turvin ennaltaehkäisevänä palveluna.

5.3 Systemiajattelu diskursseissa

Diskurssianalyysin keinoin aineistosta nousi esille kysymys siitä, miten systeemisyyttä näyttää perhesosiaalityössä. Sen lisäksi, että perhesosiaalityö näyttää kaiken taitajana, niin systeemitasolla tarkasteltuna työorientaatioissa huomioidaan monia asioita, mitkä ovat vaikuttamassa asiakkaan ja ihmisten elämään. Ajatukset ovat globaalilla tasolla perheissä, jotka asuvat sodan keskellä ja siinä, miten sota vaikuttaa Suomessa. Poliittiset päätökset nousevat myös esille ja toiveena on yhteiskuntarauha kaikille, minkä ei nähdä olevan helppo tehtävä. Perhesosiaalityö nähdään ammatillisena tehtävänä, mikä on

koko perhesysteemin tukena ja tekee toisten alan ammattilaisten kanssa vuorovaikutuksellista yhteistyötä asiakkaiden parhaaksi. Organisaatiotasolta tarkasteltuna esihenkilöt korostuvat ja heidät nähdään ikään kuin väylänä viedä työntekijöiden viestiä eteenpäin. Systeemisyys rakentuu käytänteissä lähellä olevien kollegoiden ja asiakkaiden tarpeiden ympärille.

Tulkittujen diskurssien myötä avartuu käsitys siitä, miten Mämmelän (2017, 32) esille nostama haaste lokeroitumisesta ja kokonaiskuvan hämärtymisestä voi olla konkreettista vielä nykyajassa. Tulkituissa diskursseista voidaan päätellä, että perhesosiaalityötä ei lähestytä kokonaisuuden kautta systeemiajattelua hyödyntäen, missä olisi huomioitu organisaation eri tasot, eri aloilta, vaan on lokeroiduttu ikään kuin omaan työpoteroon. Asioita tarkastellaan omasta professiosta käsin ja nostetaan asioita julkisiin Instagram -julkaisuihin milloin mistäkin teemasta. Diskurssi analyysin keinoin aineistosta voi nousta esille sosiaalisia ristiriitoja ja jännitteitä (Fairlough 1997, 26), kuten tässä voidaan huomata.

Jacksonin (2019, 517) ajatus siitä, että tiedostamme sosiologisesti olemassa olevat paineet ja sen, että ihminen valitsee paineistettuna erilaisia menetelmiä ja näillä on tietynlaisia seuraamuksia, näyttää todentuvan tulkituissa systeemiajattelun diskursseissa. Sosiaalityössä asiakasmäärät ovat kasvaneet ja työ on muuttunut kuormittavaksi, joten ennaltaehkäisevillä työmenetelmillä sekä laaja-alaisella rakenteellisella työorientaatiolla olisi suuri tarve. Kasvava työmäärä voi olla kuitenkin syynä sille, ettei omaa työtä pysty jäsentämään laajemmassa kontekstissa. (Pohjola 2017, 19.)

Organisaatiotasolta tarkasteltuna kehittäminen edellyttää systeemistä ajattelua, mikä on monitieteellistä ajattelua (Mämmelä 2017, 33). Tässä kohtaa kehittämisen voidaan ajatella olevan Instagramin käyttöön ottaminen perhesosiaalityöhön. Jackson (2019) muistuttaa, että systeemi-ideat voivat edellyttää poikkitieteellistä ja monitieteellistä käytäntöä. Kriittisen systeemiajattelun voidaan nähdä olevan vahvistamassa yhteiskuntatieteellisiä prosesseja, joka tarkoittaa kriittistä tietoisuutta, emansipaatiota sekä moniarvoisuutta, kriittisyyden ollessa myötävaikuttamassa kehittämiseen (mt. 517, 528). Vuori (2006, 1) korostaa, ettei myöskään tiede kehity ilman kriittisyyttä, kriittisyyden ollessa itseisarvo tieteelle. Kriittisyydellä voidaankin ajatella olevan myönteinen vaikutus niin tieteen, kuin käytännön kehittämiseen ja tämän tutkielman myötä tulkitsen, että digitaalisesti välitetty sosiaalityö tarvitsee tuekseen systeemiteoriaa ja monitieteellistä osaamista näiden täydentäessä sosiaalityön asiakaslähtöistä työskentelyä.

Tulkituissa diskursseissa nousee esille sosiaalityön professionaalisuus ja yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa sekä toisten sosiaalityötä tekevien ammattilaisten kanssa. Sen sijaan astuminen ikään kuin vieraisiin pöytiin, kohtaamaan toisen alan ammattilaisia lisäämään omaa kriittistä ajattelua, ei nouse esille. Sosiaalinen vastuu edellyttää organisaation työntekijöiden yhteistyötä, kuin myös sidosryhmien kanssa tehtävää yhteistyötä sekä organisaation viestintää kokonaisvaltaisesta näkökulmasta käsin (Cornelissen 2020, 21, 24, 259). Sosiaalisen vastuun tavoittelemisen on sosiaalityön lähtökohtana, eikä ainoastaan suhteessa asiakkaaseen.

Myös viestintä on professio, mihin ja mitä opiskellaan. Cornelissen (2020) korostaa viestinnän olevan organisaatiossa hierarkiassa korkealla vaakatasossa, josta käsin tehdään eri tiimien kanssa yhteistyötä ja koordinoidaan viestintää. Organisaatioviestintä edellyttää dialogisuutta, jotta organisaation sidosryhmät tulevat huomioiduksi organisaation edun mukaisesti. Viestinnän ammattilaiset näkevät uuden median, mihin sisältyy sosiaalinen media, erittäin tärkeänä kanavana sidosryhmille. (mt. 28–30, 158.) Asiakaslähtöisen Instagramin käyttöön ottaminen perhesosiaalityössä ei ole ollut itsestäänselvää ja käytännön kokemuksen myötä totean sen jakavan työntekijöiden mielipiteitä puolesta ja vastaan edelleen. Tiitisen (2019) väitöskirja lähestyy sosiaalityön julkista viestintää enemmän työntekijälähtöisesti sananvapauden kamppailusta ja käsittelee siihen liittyviä haasteita, kun taas tämä tutkielma lähestyy julkista viestintää asiakaspalveluiden tuottamisen näkökulmasta käsin hyödyntäen kriittistä systeemiajattelua sekä organisaatioviestintää.

Tulkittujen diskurssien myötä voidaan ajatella, että systeemiajattelussa perhesosiaalityössä korostuu kiitollisuus asiakkaan parhaaksi olevia sidosryhmiä kohtaan, osallistetaan asiakkaan verkostoa ja ajatellaan globaalisti. Professiona nähdään sosiaalityö, mikä ei huomioi organisaation muita aloja, sillä esihenkilö on sitä varten. Mikäli perhesosiaalityö systeemissä -diskursseissa olisi resursseja tehdä yhteistyötä myös koko organisaation ja yhteiskunnan kanssa sekä ajateltaisiin kriittisen systeemiajattelun mukaisesti, niin tämä näkyisi suunnitelmallisena toimintana Instagram-julkaisuissa — kenties suunnitelmana niin, että Instagram-julkaisut projektina olisi suunniteltu sen pohjalta, mistä asiakkaat todella hyötyvät, kuten Jackson (2019, 516) on korostanut omassa työssään projektien suunnitelmien lähtökohtana. Tällöin voitaisiin puhua myös digitaalisesti välitetystä sosiaalityöstä sen merkityksen mukaisesti. Sosiaalityö kaikinensa perustuu suunnitelmallisuuteen.

5.4 Sosiaalityö perhesosiaalityönä diskursseissa

Millaisena perhesosiaalityössä näyttäytyy sosiaalityö? Tulkittujen diskurssien perusteella perhesosiaalityön kontekstissa sosiaalityönä tehdään monenlaisia asioita perheiden hyväksi. Esille nousi työajallisesti työskenteleminen myös lauantaisin valvottujen tapaamisten osalta, erilaisia ilmoja voitiin uhmata tai hyvän sään aikana voitiin pysähtyä ja ottaa aikaa olemiselle. Sosiaalityö perustuu erilaisille palveluille ja toiminnoille, mitä asiakas voisi tarvita. Työntekijät ovat aktiivisia osallisia toiminnoissa.

Pohjola (2017) korostaa, että sosiaalityö on toimimassa suhteissa, mitkä muodostuvat yksilön ja yhteiskunnan välille. Yhteiskunta on muovaamassa työn rakenteita reunaehdoiltaan, eikä sosiaalityö ole milloinkaan vapaata näistä rakenteista. Sosiaalityötä kohtaan on esitetty kritiikkiä yksilökeskeisestä työskentelystä, asiakkaan etu voidaan nähdä kuitenkin aina sosiaalityön agendana. Sosiaalityön tavoitteena on sosiaalisen ja yksilöllisen muutoksen edistäminen ja työskentelyssä tulisi huomioida rakenteiden ja yksilöiden toimijuuden vuorovaikutus. (Pohjola 2017, 18–20.) Tulkituissa diskursseissa työntekijät kokiivatkin oppivansa ollessaan vuorovaikutuksessa sosiaalityön ammattilaisten kanssa. Lainsäädäntö ja hallituksen toimet olivat mainittuna niukasti lähinnä toteamuksina niin, ettei kirjoitettu kieli kutsu lukijaa käymään dialogia julkaisun kanssa. Tulkittujen diskurssien myötä ei kuitenkaan voida todentaa vuorovaikutusta yksilön ja rakenteiden välillä.

Junnosen ja kumppaneiden (2019) tehty tutkimus osoittaa, että sosiaalityötä tehdään liian vähäisillä resursseilla, eikä aikaa jää suunnittelemiselle ja kehittämiselle. Työtä ovat kuormittamassa rooliristiriidat, kiireinen työtahti, työyhteisön ongelmat sekä suuret asiakasmäärät. Ongelmat ovat kompleksisia, asiakkaiden tunteiden ollessa osana työskentelyä ja asiakkaiden asioiden hoitamiseen sisältyy myös vastuuta. Lakisääteiset palvelut kyetään tarjoamaan niukoilla resursseilla sosiaalityössä. Kyseinen tutkimus on tehty sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuudesta. (mt. 144.) Tulkituissa diskursseissa perhesosiaalityön sosiaalityöstä piirtyy ajatuksiin tämän tutkimuksen kaltainen mielikuva. Työntekijät ripustautuvat työhyvinvointiin sekä käyttävät huumoria pelastuslauttanaan, eikä ironialta voida aina välttyä. Tiimin eteen ollaan valmiita tekemään töitä, jos vain ehditään sekä muistetaan tauoilla. Työhyvinvointipäivät sekä sosiaalityön ammattilaisten tapaamisten merkitykset korostuvat julkaisuissa. Näissä julkaisuissa kirjoitettu teksti on pidempää sekä sitä väritetään erilaisin voimasanoin.

Tämä saa pohtimaan sitä tosiasiaa, että kenelle ja mihin tarkoitukseen Instagram -sivut on luotu. Tavoitellaanko julkisilla sivuilla osin tietoisuuden lisäämistä perhesosiaalityön työntekeemisestä, jotta resurssit lisääntyisivät. Pohdittavana on myös, miten tämän kaltainen organisaatioviestintä on vaikuttamassa asiakkaisiin ja asiakassuhteisiin. Tulkituista diskursseista voidaan ajatella, että sosiaalityö on yksilötyötä, mitä tekevät kiireiset työntekijät. Työmenetelminä korostuvat toiminnallisuus ja yhdessä oleminen, erilaisten menetelmätyöskentelyiden jäädessä taka-alalle. Närhi ja Matthies (2018) on tuonut esille sosiaalityössä olevan syvä konflikti oman identiteetin suhteen uusliberalistisessa johtamisjärjestelmässä. Lainatakseni Esa Saarista (2022) 'hirttäytymällä määreisiin' emme ole mukana kehityksessä, vaan jumiutuneena historiaan, missä sosiaalityötä on tehty erilaisessa ajassa, erilaisista lähtökohdista käsin. Kriittisen systeemiajattelun keinoin voimme nähdä asioita sekä muutoksien kehittymistä globaalilta ja yhteiskunnalliselta tasolta tarkasteltuna ja näin saada lisää ymmärrystä ajatteluamme. Lähtisimmekö laajemman ajattelun turvin rohkeammin vastaamaan jatkuvasti kehittyvään maailmaan ja ihmisoikeuksien tarpeisiin uusin keinoin ja menetelmin. Kriittisen systeemiajattelun tulisi kenties olla myös osa sosiaalityön kouluttamisen suunnittelua ja toteuttamista, tarvitaan yli tieteenrajojen poikkitieteellisesti toteutettua sosiaalityön kouluttamista.

Sosiaalityö nähdään kuitenkin parhaana ammattina tulkituissa diskursseissa. Junnoson ja kumppaneiden (2019) tutkimuksessa nousee esille sosiaalityön palkitsevuuden olevan auttamisessa ja siinä, että saa jakaa samat arvot työnantajan kanssa. Myös mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa voidaan nähdä sosiaalityössä palkitsevana tekijänä. Työn vaihtelevuus on sosiaalityössä mielenkiintoa ylläpitävä tekijä. Työntekijöiden yhteistyöllä voidaan olla helpottamassa vastuullisen työn aiheuttamaa kuormittumista. (mt.145.) Tulkitut diskurssit vastaavat täysin tätä tutkimustulosta käytännötasolla. Ajatuksissani on myös työntekijöiden riski sijaistraumatisoitumiselle sekä itsemyötätunto, missä määrin nämä ilmenevät tulkituissa diskursseissa osana sosiaalityön tekemistä. Jään pohtimaan, miten arvot ovat vaikuttamassa yli tieteenrajojen kanssa tehtävään yhteistyöhön ja hyödyntämään eri tieteenalojen osaamista.

Perhesosiaalityössä palveluna voi olla *sosiaalityö*, mitä tekevät sosiaalityöntekijät sekä *sosiaaliohjaus*, mitä tekevät sosiaaliohjaajat. Sosiaalihuoltolain (30.12.2024/1301) 15§ ja 16§ erottavat nämä kaksi toisistaan niin, että sosiaalityö on kirjoitettuna laajempi ja siihen

sisältyy asiantuntijatyö sekä vaikuttavuuden mittaaminen, mutta myös yhteisöjen sosiaalisen eheyden edistäminen. Käytännön tasolla tarkasteltuna sosiaalityöntekijän mahdollisuudet toiminnalliseen työskentelyyn toimiston ulkopuolella ovat hyvin rajalliset, tämän ollessa enemmänkin perhetyöhön liittyvää toimintaa. Perhetyö on edellä mainitun lain 18§ mukaista toimintaa, myös lain 28§ mukaisilla muilla palveluilla voidaan tarjota esimerkiksi tukihenkilötoimintaa. Näin ollen voidaan todeta, että Instagram-julkaisuissa tuodaan tulkittujen diskurssien keinoin esille myös muita perhesosiaalityöhön liittyviä palveluita osana perhesosiaalityötä. Nämä palvelut edellyttävät myönteisiä hallintolain (6.6.2003/434) mukaisia päätöksiä, joita sosiaalityöntekijät ovat päättämässä.

Sosiaalityön kannalta kenties yksi kiinnostavin havainto oli se tosiasia, että sosiaalityöntekijä on näkymätön osa perhesosiaalityötä tulkituissa diskursseissa. Sosiaalityöntekijä on näkymätön osa palveluita, vaikka asiakkaan prosessista voi olla vastaamassa sosiaalityöntekijä. Junnonen ja kumppanit (2019) kuvaavat sosiaalityötä itsenäiseksi työksi, mitä tehdään paljon ilman työparia suuren asiakasmäärän vuoksi. He nostavat esille myös sosiaalityöntekijöistä olevan krooninen työntekijäpula ja työtä tehdään epäpätevien sijaisten voimin. Tämä on vaikuttamassa niin sosiaalityöntekijöihin kuin sijaisiin, luoden epävarmuutta, eikä työllä ole jatkuvuutta. (mt. 145–146.) Se, miten pula pysyvistä sosiaalityöntekijöistä on vaikuttamassa tulkittuihin diskursseihin, jää tässä tutkimuksessa epäselväksi. Edellisessä luvussa arvioin sepitystä hyödyntäen mahdolliseksi osatekijäksi 'näkyvämmälle sossulle' sosiaalityöntekijään liittyvän maineen historiamme mukaisesti.

Oli syy mikä tahansa, sosiaalityöntekijän näkymättömyys voidaan nähdä suurena puutteena julkisissa Instagram -julkaisuissa silloin, kun tavoitteena on saavuttaa yhteiskunnassa ennaltaehkäiseviä palveluita riittävän varhain, jotta voisimme välttyä lastensuojelun korjaavilta palveluilta sekä vähentää sosiaalityöhön liittyvää asiakkaiden kokemaa häpeää. Sosiaalinen media voi olla yksi tapa toteuttaa digitaalisesti välitettyä perhesosiaalityötä, mikä on luomassa mielikuvaa yhteistyöhön ja kumppanuuteen perustuvasta yhteistyöstä asiakkaiden parhaaksi sosiaaliohjauksen sekä sosiaalityön keinoin. Sosiaalityöntekijän ollessa työntekijänä ajamassa asiakkaansa etua.

6 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUKSET

Elämme ajassa, missä kehitys on erittäin nopeaa ja jokainen meistä pyrkii sopeutumaan jatkuviin muutoksiin niin työelämässä, työn ja elämän yhteensovittamisessa, kuin elämässä sinällään. Odotamme nopeita verkkopalveluita eri konteksteissa, nopeita ajanvauksia ja pohdimme, miten voimme hoitaa arkisiakin asioita mahdollisimman jouhevasti. Sosiaalityössä haluamme olla joustavia suhteessa asiakkaaseen, haluamme huomioida asiakkaan systeemin ja työskennellä systeemisellä orientaatiolla asiakkaiden parissa. Meillä on taidot ajatella systeemisesti, huomioida asiakkaan ympärillä olevia eri tieteenaloja sekä osaamisia, vaikka asiakaslähtöinen moniammatillinen työskenteleminen voi olla välillä haastavaa. Kollegiaalinen tuki nähdään ensiarvoisena oman ajattelun tukena asiakkaan parhaaksi. Analysoimissani diskursseissa esiintyi perhesosiaalityöhön liittyviä kulttuureja eri konteksteista ja näyttöytyy siltä, että sosiaalityötä tehdään kuitenkin vielä melko perinteisin työtavoin eikä se kehity samassa tahdissa muiden alojen kanssa.

Sosiaalityön ”kahvipöytä keskusteluissa” pohditaan, kuinka ikääntyneet syrjäytyvät digitalisaation kehityksessä, pohtimatta kuitenkaan sitä, miten sosiaalityö itsessään on riskissä syrjäytyä muista aloista digitalisaation kehityksessä. Näin ollen sosiaalityössä voidaan tarvita kriittistä reflektointia myös suhteessa historian muovaamiin sosiaalityön kulttuureihin systeemiajattelua hyödyntäen. Digitaalisesti välitetty sosiaalityö ei ole korvaamassa perinteistä sosiaalityötä, vaan lisäämässä mahdollisuuksia palveluiden tuottamiseen asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti. Digitaalisesti välitettävän sosiaalityön voidaan nähdä olevan asiakaslähtöisen sosiaalityön tilan jatkumona, jota kohti sosiaalityötä tulisi kehittää asiakkaita ja kansalaisia osallistaen.

Sosiaalityöhön sisältyy myös rakenteellinen sosiaalityö ja ajattelen, että yksi foorumi sosiaalityön monitoimijaiselle yhteistyölle voisi olla hallitusti johdetut erilaiset sosiaalisen median alustat, joilla voidaan mahdollistaa myös digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä vuorovaikutteisesti. Pohdittavaksi jää, miten paljon pystymme hyödyntämään ja hyödynnämme oman työmme ja sen kehittämisen tukena systeemiajattelua niin organisaatioon päin kuin monitieteellisesti sekä poikkitieteellisesti. Näen tutkimukseni myötä osin paradoksaalisena sosiaalityössä kriittisen systeemiajattelun hyödyntämättä jättämisen oman osaamisen täydentäjänä organisaatio- ja yhteiskuntatasolla, sillä systeemiajattelun hyödyntäminen on arkipäivää suhteessa asiakkaaseen. Sosiaalityön hitaus olla kehittymässä

nopeissakin muutoksissa digitaalisesti on osin myös paradoksaalista, sillä nämä ovat työntekijöiden omassa elämässä olevia asioita oman työn ja elämän yhteensovittamisessa.

Lapsiperheiden parissa olen työskennellyt liki kolmevuosikymmentä vuotta ja koulututtanut urani aikana jatkuvasti, jotta olisin aina vain vastaamassa uusiin ja uusiin pätevyysvaatimuksiin työn tekemisen suhteen. Niin myös pro gradu- tutkielmaani tehdessä suurena puheenaiheena on ollut sosiaalityöntekijöiden sijaispätevyudet sekä se, että voisin tehdä vuoden opiskelujen aikana sijaisena töitä. Tämä on ollut vaikuttamassa opintojen jouduttamiseen ja tämän tutkimuksen valmistumiseen. Lain tulkinta ja lain uudistamiset ovat olleet erittäin ajankohtaisia, jonka lopputuloksena näyttää nyt olevan lain valmistelu sijaispätevyyden uudelleen arviointi. Sosiaalityötä voisi tehdä sivuaineopinnoilla. Jos joskus, niin nyt olisi aika tuoda esille sosiaalityön profession vaatimukset sellaisena kuin ne ovat ja etsiä rohkeutta muutokseen. Tarvitsemme itseluottamusta, toisenlaista viestintää ja rohkeutta muutokseen saavuttaaksemme sosiaalityöntekijän koulutuksen ja työn arvos-tamisen.

Ajattelen, että terveydenhuollon ja sosiaalihuollon koulutuksillani, kauppatieteen ja sotejohtamisen opinnoilla sekä työkokemuksillani on ollut suuri vaikutus tämän tutkielman lopputulokseen. Tutkielmani ollessa liki valmis, sain tiedon Tiitisen (2019) väitöskirjasta, mikä ei noussut esille aiempia tutkimuksia etsiessäni. Lukiessani väitöskirjaa ajatukseni olivat ristiriitaisia, miten sen löytäminen alkumetreillä olisi vaikuttanut tutkielmaani. Kirjoitamme molemmat median hyödyntämisestä sosiaalityössä, mutta lähestymme asiaa eri näkökulmista. Tiitisen (2019) väitöskirjan otsikko kuvaa kamppailua ja väitöskirjassa sosiaalityöntekijät ovat ajamassa oikeuksia ja asiaansa, kun taas oman tutkielmani lähtökohtana on kumppanuus ja osallisuus niin asiakkaan, kuin organisaation kanssa. Ajattelen, että tämän kaltainen tutkimus oli juuri nyt oikea-aikainen omalla urallani, ja toivon, että koko yhteiskunnalle. Lopputulos olisi varmasti ollut erilainen, mikäli olisin tehnyt tutkielmaa ilman työelämän kokemusta perhesosiaalityöstä. Olen tarvinnut ymmärrystä ja tietoisuutta myös käytännön tasolta, jotta olen voinut tulkita diskursseja myös kulttuurisesta näkökulmasta käsin. Lisäksi olemme juuri saaneet tiedon hallituksen kehysriihestä, kuinka sosiaalihuollon palveluista tulee leikata sata miljoonaa euroa ja tämä on tukemassa digitaalisesti välitetyn sosiaalityön tarpeellisuutta. ”Emme voi jäädä enää telineisiin”, vaan meidän on aika toimia ratkaisukeskeisesti.

Instagramin näen välineenä, millä voi olla mahdollisuuksia vaikuttaa monitoimijaisesti myös niihin perhesysteemeihin, jotka eivät ole asiakkaina silloin, kun viestintä on suunnitelmallista toimintaa. Palveluiden tunnetuksi tekemisen näen osana historiaan liittyvän häpeän vähentämistä ja tämän taas olevan yksi sosiaalityön vaikuttavuutta lisäävä tekijä. Käytännössä asiakasprosessin alussa asiakas voi olla epävarma sen vuoksi, että on tekemisissä sosiaalityöntekijän kanssa. Tämä voi näkyä epäluottamuksena, kunnes ajan kanssa on saavutettu kumppanuutta, minkä turvin voi ja uskaltaa ottaa tukea vastaan. Näin ollen palveluprosessin alussa käytämme aikaa luottamuksen rakentamiseen, mikä olisi voitu toteuttaa jo osittain digitaalisesti välitetyn sosiaalityön turvin. Kustannustehokkuus ja vaikuttavuus ovat tämän ajan sote ohjaustoimia yhteiskunnalliselta tasolta tarkasteltuna, ja tämä on yksi esimerkki siitä, miten voisimme tehostaa toimintaamme.

Myös moniammatilliset verkostot tarvitsevat vielä ymmärryksen lisäämistä siitä, minkä palvelun piirissä lapsen asiakkuus on ja minkälaisen lain alla toimitaan. Perhesosiaalityön Instagram -sivut voisivat olla asiakkaille myös tärkeä kanava saada tietoa perhesosiaalityöstä palvelutarpeen arvioinnin aikana, jotta he voivat perustaa mielipiteensä asiakkuudesta riittävään tietoon perustuen, sillä asiakkuus on vapaaehtoisuuteen perustuvaa.

Asiakaslähtöinen rakenteellinen sosiaalityö tarvitsee eri kanavia ja näen Instagramin yhtenä mahdollisena väylänä tavoittaa monia eritahoja yhteiskuntarauhan saavuttamiseksi. Rakenteellisen sosiaalityön keinoin voimme olla vaikuttamassa koko yhteiskuntaan. Ekososiaalisella sosiaalityöllä, missä huomioidaan sosiaaliset ja ekologiset näkökulmat yhdessä, voisi olla myös paikkansa Instagramin kaltaisella sivustolla ja ajattelen, että sosiaalityössä emme voi sivuuttaa sosiaalista vastuuta ja kestävästä kehitystä osana yhteiskuntarauhaa.

Mielenkiintoista olisi saada tietää, miten asiakkaat ovat kokeneet nyt jo käytössä olevat perhesosiaalityön Instagram -sivut, ketkä seuraavat sivuja ja mitä sivuilta toivottaisiin. Lisäksi mitä lapsiperheet odottaisivat Instagramilta perhesosiaalityön kontekstissa ja mitkä seikat ovat estämässä Instagramin käyttöä. Meta tarjoaa mahdollisuuden myös datan hyödyntämiseen organisaatioille ja näin ollen Instagramin käyttöä voidaan seurata myös kvantitatiivisesti, määrällisin ja kovin mittarein. Tulevaisuudessa myös vaikuttavuuden mittaaminen olisi tärkeätä. Näen edellä mainitut asiat jatkotutkimuksien aiheina niin, että niitä voi soveltaa eri sosiaalisen median alustoihin digitaalisesti välitetyn sosiaalityön kontekstissa sosiaalityön kentällä.

Seuraajien osallistamista voidaan ylläpitää hyödyntämällä erilaisia kyselyitä sekä käydä dialogia esittämällä kysymyksiä. Silloin kun Instagram nähdään yhtenä tapana toteuttaa digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä, tulee sille osoittaa resursseja asiakaslähtöisenä prosessina, jonka avulla toteutetaan sosiaalityötä niin yksilö-, perhe-, yhteisö- kuin yhteiskuntatasolla. Isosti ajateltuna Instagramin välityksellä voidaan tavoittaa globaalisti lapsiperheitä hetkessä. Mieleeni nousee ajatus myös suomalaisista lapsiperheistä, jotka asuvat ulkomailla tai perheet, jotka muuttavat Suomeen ulkomailta vieraasta kulttuurista. Myös heille digitaalisesti välitetty sosiaalityö on paikkansa ansainnut. Instagramin välityksellä toteutettava digitaalisesti välitetty sosiaalityö tulee nähdä prosessina, missä osallistetaan lapsiperheitä sekä organisaation eri ammattilaisia sisällön suunnitteluun ja toteuttamiseen alusta alkaen, kriittisen systeemijattelun mukaisesti. Tuemme sosiaalityössä asiakkaitamme muutokseen — olemmeko itse valmiita muutokseen kohti digitaalisesti välitettyä sosiaalityötä.

LÄHTEET

- Ahola, Marika & Partanen, Anni (2022) Monitoimijainen yhteistyö asukaslähtöisen sosiaalisen raportoinnin mahdollistajana. THL-raportti 1/2022, 98–101. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143940/RAP2022_001_WEB_final.pdf?sequence=7&isAllowed=y. Viitattu 7.4.2024.
- Ahtola, Annarilla (2016) Koulu hyvinvoinnin rakentajana. Teoksessa Ahtola, Annarilla (toim.) Psykkinen hyvinvointi ja oppiminen. Jyväskylä: PS-kustannus, 12–20.
- Alatalo, Marja (2018) Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteet lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Jyväskylän yliopisto. Lisensiaatin tutkimus. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58491/URN%3aNB%3afi%3ajyu-201806123136.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amberla, Anna-Liisa (2019) Sosiaalinen media sosiaalityön välineenä. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/6d5137e7-f83a-43ce-b6ac-d8eda967cae/content>
- Barlow, Constance A & Phelan, Anne M (2007) Peer collaboration: A model to support counsellor self-care. *Canadian Journal of Councelling* 41(1), 3–15. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ771971.pdf>
- Chan, Chitai (2016) A Scoping Review of Social Media Use in Social Work Practice, *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(3), 263-276. <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080/23761407.2015.1052908>
- Cornelissen, Joep (2020) Corporate Communication. A Guide to Theory & Practice. 6th edition published. First edition published 2004. London, Thousand Oaks, New Delhi, Singapore: Sage.
- Dominelli, Lena (2012) Green social work: from environmental crises to environmental justice. UK, USA: Polity.
- Eronen, Tuija (2003) ”Suhteissa oloa” Lastensuojelun asiakkaiden omaelämäkerrat häpeän kuvastajina. Tampereen yliopisto: sosiaalityön lisensiaatin tutkielma. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/76352/lisuri00014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- EU (2023) Glossary: Information and communication technology (ICT). [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Information_and_communication_technology_\(ICT\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Information_and_communication_technology_(ICT)). Viitattu 8.4.2024.
- Fairloigh, Norman (1997) Miten media puhuu. Alkuperäinen teos Media Discourse 1995. Suom. Blom, Virpi & Hazard, Kaarina. Tampere: Vastapaino.
- Fingeroos, Outi & Kajander, Konsta (2022) Etnografia, paradigmat ja agendahypyt. Teoksessa Fingeroos, Outi & Kajander, Konsta & Lappi, Tiina Riitta (toim.) Kulttuurien tutkimusmenetelmät. Turenki: Hansaprint, 25–44.
- Fiorentino, Vera & Romakkaniemi, Marjo & Harrikari, Timo & Saraniemi, Sanna & Tiitinen, Laura (2022) Towards digitally mediated social work – the impact of the COVID-19 pandemic on encountering clients in social work. *Qualitative Social Work*. Volume 22 (3), 448 – 464. <https://doi.org.ezproxy.ulapland.fi/10.1177/14733250221075603>
- Geller, Janet A. & Madsen, Libbe H. & Ohrenstein, Lynn (2004) Secondary trauma: A team approach. *Clinical Social Work Journal* 32 (4): 415–430. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10615-004-0540-5.pdf>

- Gergen, Kenneth J (1994) Realities and Relationships. Soundings in Social Construction. Cambridge: Harvard University Press.
- Grönroos, Christian (2015) Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suom. Maarit Tillman. Vantaa: Hansaprint. 5.painos, 1. painos 2009.
- Haaga-Helja (2024) Immersio, VR, AR, MR ja XR – lyhyt oppimäärä. <https://www.haaga-helja.fi/fi/immersio-vr-ar-mr-ja-xr-lyhyt-oppimaara> . Viitattu 20.2.2024.
- Hallintolaki 6.6.2003 / 434.
- Harrikari, Timo & Romakkaniemi, Marjo & Tiitinen, Laura & Ovaskainen, Sanna (2021) Pandemic and Social Work: Exploring Finnish Social Workers' Experiences through a SWOT Analysis. British Journal of Social Work (2021) 51, 1644–1662. https://luc.finna.fi/ulapland/PrimoRecord/pci.cdi_pubmedcentral_primary_oai_pubmedcentral_nih_gov_8083625?sid=4604700066
- Heinonen, Jari (2017) Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: UNIpress, 37—63. 3. painos. 1. painos 2014.
- Helminen, Jari (2016) Kolme näkökulmaa sosiaaliohjaukseen. Teoksessa Helminen, Jari (toim.) Sosiaaliohjaus lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 5—13.
- Hirvelä, Anu (2013) Sosiaalityöntekijän julkisuuskuvat mediassa. Diskurssianalyysi Helsingin Sanomien vuoden 2010 artikkeleista. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/94695/GRADU-1386227781.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Howe, David (1998) Relationship-based thinking and practice in social work. Journal of Social Work Practice, 12 (1), 45-56. <https://www.tandfonline.com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1080/02650539808415131?needAccess=true>
- Hänninen, Riitta & Kajander, Konsta & Lappi Tiina-Riitta (2022) Etnologian ja antropologian tietoteoreettiset erityispiirteet. Teoksessa Fingeroos, Outi & Kajander, Konsta & Lappi, Tiina Riitta (toim.) Kulttuurien tutkimusmenetelmät. Turenki: Hansaprint, 45—63.
- Hänninen, Riitta & Turtiainen, Riikka (2022) Digitaalinen etnografia kulttuurien tutkimuksessa. Teoksessa Fingeroos, Outi & Kajander, Konsta & Lappi, Tiina Riitta (toim.) Kulttuurien tutkimusmenetelmät. Turenki: Hansaprint, 159—176.
- Hämeenlinnan kaupunki (2023) Icehearts -toiminta. <https://www.hameenlinna.fi/hyvinvointi-ja-liikunta/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen/icehearts-toiminta/> Viitattu 11.4.2024
- Ihmeelliset vuodet (2024) Ihmeelliset vuodet. <https://sites.utu.fi/ihmeellisetvuodet/> .Viitattu 10.5.2024.
- Ikonen, Anna-Kaisa (2023) Hyvinvointialueiden tulee uudistaa palveluita rohkeasti. Kolumni. Valtionvarainministeriö, Valtioneuvosto. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/hyvinvointialueiden-tulee-uudistaa-palveluita-rohkeasti> .Viitattu 7.4.2024. Viitattu 7.4.2024.
- Jackson, Michael C (2019) Critical Systems Thinking and The Management of Complexity. Responsible leadership for a complex world. USA, UK: Wiley.
- Jerrman, Minna (2021) Digitalisaatio muuttaa sosiaalityötä. Talentia. <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/digitalisaatio-muuttaa-sosiaalityota/> .Viitattu 8.4.2024.
- Joensuu, Mika (2011) Nuoret verkossa toimijoina. Teoksessa Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) Sähköä ilmassa: Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimuksen verkosto, julkaisuja 111, 14—22. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>

- Markham, Annette (2017) Ethnography in the Digital Internet Era. From fields to flows, descriptions to interventions. Haettu <https://pure.au.dk/portal/en/publications/ethnography-in-the-digital-internet-era-from-fields-to-flows-desc> . Viitattu 22.2.2024.
- Markham, Annette & Tiidenberg, Katrin & Herman Andrew (2018) Ethics as Methods: Doing Ethics in the Era of Big Data Research—Introduction. *Social Media + Society*. (4) 3. Haettu <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/2056305118784502> . Viitattu 20.2.2024.
- Miettinen, Sami & Torkki, Juha (2019) Uusi neuvottelulta. Saat sen minkä neuvottelet, et mitä ansaitset. Helsinki: WSOY.
- Mishna, Faye & Bogo, Marion & Root, Jennifer & Sawyer, Jami-Leigh & Khoury-Kassabri, Mona (2012) ‘‘It just crept in’’: the digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal* 40(3), 277–286. https://luc.finna.fi/ulapland/PrimoRecord/pci.cdi_proquest_miscellaneous_13734_28989?sid=4447521507
- Mobus, George E & Michael C. Kalton (2015) Principles of Systems Science. New York: Springer.
- Mämmelä, Aarne (2017) Ilman analyyttistä ajattelua syntyy kaaos. Tieteessä tapahtuu 35 (4), 32—35. <https://journal.fi/tt/article/view/64675/25914>
- Nikupeteri, Anna, Skaffari, Pia & Laitinen Merja 2021: Feminist community work in preventing violence against women: a case study of addressing intimate partner violence in Finland. *Nordic social work research* 12:2, 256-259. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/2156857X.2021.1997790>
- Närhi, Kati & Matthies, Aila-Leena (2017) Ekososiaalinen lähestymistapa rakenteellisen sosiaalityön viitekehyksenä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: UNIpress, 87—116. 3. painos, 1. painos 2014.
- Närhi, Kati & Matthies, Aila-Leena (2018) The ecosocial approach in social work as a framework for structural social work. *Cover Image International Social Work* 61 (4), 471-621. https://luc.finna.fi/ulapland/PrimoRecord/pci.cdi_proquest_journals_2067608519?sid=4448725773
- Pekkarinen, Elina (2015) Stadilaispojat, rikokset ja lastensuojelu. Painettu kirjana vuonna 2010. Helsinki: Nuorisotutkimusseura https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/stadilaispojat_rikokset_ja_lastensuojelu.pdf . Viitattu 24.3.2024.
- Pink, Sarah & Ferguson, Harry & Kelly, Laura (2021) Digital social work: conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work* 0(0), 413—430. <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/14733250211003647>
- Pohjola, Anneli (2011) Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 207—224.
- Pohjola, Anneli (2017) Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: UNIpress, 16—36. 3.painos, 1. painos 2014.
- Pösö, Tarja (2002) Käsitteet, paha ja tutkijan rajat. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Rahan kosketus. Ihmisyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus, 108—126.
- Raatikainen, Eija & Rahikka, Anne (2012) Dialogisuus sosiaaliohjaajien täydennyskoulutuksessa. *Sosiaalipedagogiikka*, 13, 163–168. <https://doi.org/10.30675/sa.122079>

- Rasa, Marjukka & Vuolukka, Kaisa (2019) Perhesosiaalityötä paikantamassa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 257—277.
- Rautio, Susanna (2020) Eettinen asiantuntijuus digitalisoituvassa sosiaalityössä. Itä-Suomen Yliopisto: Pro gradu -tutkielma. <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/23277?locale-attribute=fi>
- Reamer, Frederic G (2013) Social work in a digital age: ethical and risk management challenges. *Social Work* 58(2), 163–172. https://luc.finna.fi/ulapland/PrimoRecord/pci.cdi_proquest_miscellaneous_14966_63991?sid=4447540185
- Ribeiro, Samira e Silva Amaral & Furtado, Maria Elisabeth Sucupira & Albuquerque, Adriani & Leite, Gleidson Sobeira (2023) Measuring Empathy in Technical Teams to Improve the UX Quality of Innovative Technological Solutions. *Applied Sciences*. Vol. 13 (7), 1–14. <https://www.mdpi.com/2076-3417/13/7/4077/pdf?version=1679543689> . Viitattu 16.4.2024.
- Rinne, Saira (2023) Uudet teknologiat ja innovaatiot sosiaali- ja terveydenhuollossa EU-näkökulma. <https://www.youtube.com/watch?v=KyaAU9h0p1Q> . Viitattu 13.2.2024.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija (2103) Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro.
- Saarinen, Esa (2022) Filosofia ja systeemijattelu. Opintokurssi. Aalto yliopisto.
- Satka, Mirja (2013) Sosiaalityö yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen rakentajana. *Janus* 21 (2), 162—169. <https://journal.fi/janus/article/view/50695/15401>
- Sequeiros Andreas Blanco (2022) STM:n kansallisen ohjauksen näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon tietopohjaan. 9.9.2022. <https://thl.fi/documents/155392151/190361105/STM+na%CC%88ko%CC%88kulmia+sote-tietopohjaan+ja+sen+kehitta%CC%88miseen+090922.pdf/44de0112-e7a0-623b-9632-b48df42276a2/STM+na%CC%88ko%CC%88kulmia+sote-tietopohjaan+ja+sen+kehitta%CC%88miseen+090922.pdf?t=1662732268192> . Viitattu 17.4.2024.
- Siltaoja, Marjo & Sorsa, Virpi (2020) Diskurssianalyysi johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät Helsinki: Gaudeamus, 228—248.
- Skaffari, Pia (2023) Sosiaalityön tutkimus ja teorit luennot, ensimmäinen osa. Lapin yliopisto. 15.11.2023.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014 / 1301.
- Stenberg, Johanna & Stenberg Jan-Henry (2016) En se minä ollut: itsen suojaamisen ja harhauttamisen perusteet. Helsinki: Duodecim.
- Suoninen, Eero (1999) Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 17—36.
- THL (2023a) Perhekeskuksen tehtävät. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/perhekeskus/perhekeskuksen-tehtavat> . Viitattu 2.5.2024.
- THL (2023b) Icehearts -pitkittäistutkimus. <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/icehearts-pitkittaistutkimus> . Viitattu 11.4.2024.
- THL (2023c) Uudista asiakastyötä luovasti ja leikkisästi. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/uudista-asiakastyota-luovasti-ja-leikkisasti> . Viitattu 5.4.2024.

- THL (2023d) Osallisuus yhteisestä hyvästä. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetuksessa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet/osallisuus-yhteisesta-hyvasta> .Viitattu 6.4.2024
- THL (2023e) Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/dialogisuus-ammattilaisen-ja-perheen-valilla> .Viitattu 14.4.2024.
- THL (2024a) Osallisuuden edistäminen. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen> .Viitattu 7.4.2024.
- THL (2024b) Systeminen toimintamalli lastensuojelussa. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeminen-toimintamalli-lastensuojelussa> .Viitattu 11.4.2024.
- Tieteen termipankki (2021) Ontologia. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Alkuper%C3%A4iskansatutkimus:ontologia> . Viitattu 18.2.2024.
- Tiitinen, Laura (2019) Kamppailu sananvapaudesta : sosiaalialan ammattilaisten toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-147-7>
- Trevithick, Pamela (2003) Effective relationship-based practice: A theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice*, 17 (2), 163–176. <https://www-tandfonline-com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1080/026505302000145699?needAccess=true>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi. Uudistettu laitos, 1. painos 2002.
- Vaikuttavuuskeskus (2024) Vaikuttavuuskeskus auttaa parantamaan ihmisten elämänlaatua. <https://vaikuttavuuskeskus.fi/> .Viitattu 15.4.2024.
- Vuori, Jari (2006) Kriittisyys, raha ja vaikutukset – mitä meidän tulisi saada aikaiseksi hallintotieteissä? *Hallinnon tutkimus* 25 (2), 1—2. <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/99498/57161>
- Wolf, Lea & Goldkind, Lauri (2016) Digital native meet friendly visitor: a flexner-inspired call to digital action. *Journal of Social Work Education* 52 (S1), 99–109. <https://www-tandfonline-com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1080/10437797.2016.1174643?needAccess=true>

LIITTEET

Liite 1

TIETOSUOJASELOSTE VIRPI MALISEN PRO GRADU -TUTKIELMASSA

Rekisterinpitäjän informointi rekisteröidylle

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/ 679) 1.1.2023

1. **Rekisterin nimi:** Malinen Pro gradu
2. **Henkilötietojen käsittelytarkoitus:** Pro gradussa käsitellään julkisten perhesosiaalityön nimissä olevien Instagram-tilien tekstiosuuksia, joista suojataan kaikki olemassa olevat henkilötiedot pois. Julkisissa tileissä julkaistuja kuvia ei julkaista pro gradu -tutkielmassa.
3. **Rekisterin pitäjä, rekisteristä vastaava ja rekisterin yhteyshenkilö:** Virpi Malinen, virmalin@ulapland.fi
4. **Tietosuojavastaava:** Virpi Malinen
5. **Rekisterissä olevat henkilötiedot:** Julkisissa Instagram tileissä mainitut henkilötiedot, joita ei hyödynnetä tutkimuksessa
6. **Rekisterissä on manuaalista (paperi) aineistoa:** Kyllä, julkisista Instagram tilien seinäjulkaisuista (ei stoorit tai kohokohtiin tallennetut stoorit tai realsit) otetut kuvakaappaukset ja kopioidut tekstit, mitkä kopioitu Word-tiedostoon ja nämä tulostettuna tukemaan diskurssianalyysin tekemistä. Näistä versioista on nimet sekä kasvot peitettynä ja papereita säilytetään lukitussa laatikostossa. Word tiedostot ovat tallennettuna muistitikulle, mikä säilytetään lukitussa laatikostossa.
7. **Rekisterin tietolähteet:** Julkiset perhesosiaalityön nimissä olevat Instagram tilit.
8. **Tietojen suojaamisen periaatteet:** Aineistosta peitetään kaikkien julkisilla Instagram sivuilla julkaistut henkilötiedot näiden ollessa tarpeettomia tutkimuskysymyksiin nähden. Tutkimuksen perustuessa julkiseen Instagram tiliin, pro gradu -tutkielmaan ei tarvita erikseen tutkimusluvan hakemista, mutta EU:n yleinen tietosuoja-asetuksen (2016/ 679) ja tietosuojalain 1050/2018 mukaisesti henkilötietoja suojellaan koko tutkimusprosessin aikana.
9. **Rekisterissä olevien henkilötietojen säännönmukainen luovutus:** Ei, sillä henkilötiedot suojataan peittämällä heti tutkimuksen alussa eikä henkilötietoja luovuteta toisille osapuolille.
10. **Rekisterin tietojen siirto kolmanteen maahan tai kansainvälisille järjestöille (EU:n tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle):** Ei
11. **Henkilötietojen säilytysajan määrittäminen:** Henkilötiedot suojataan peittämällä heti alussa eikä näitä näin ollen säilytetä. Tutkimuksen valmistuttua aineisto hävitetään silppuamalla riittävän pieneksi ja poistamalla muistitikulta.
12. **Rekisteröidyn oikeudet:** Julkisella Instagram tilillä julkaistun henkilötiedon omaavan henkilön on oikeus kysyä, tarkistaa ja varmistaa omien henkilötietojensa käsittely yllä olevasta sähköpostiosoitteesta. Pyynnöstä tulee selvittää, mitä tietoja henkilö haluaa itsestään tarkistaa ja missä laajuudessa. Pyyntöön vastataan 3 viikon sisällä sähköpostin lähettämisestä.

Liite 2

TIEDOKSIANTO PRO GRADU -TUTKIELMASTA

Opiskelen Lapin yliopistossa yhteiskuntatieteen maisteriksi. Pro gradu tutkielmassani tutkin Instagram -tilien viestintää perhesosiaalityössä. Aineistoni olen kerännyt julkisista Instagram tileistä, mitkä löytyvät selkeästi hakemalla nimellä perhesosiaalityö. Näin ollen aineistoni ei sisällä muita perhesosiaalityön julkaisuja, mitkä ovat esimerkiksi lastensuojelun tai hyvinvointialueen Instagram tilin alla.

Tämä Instagram tili on yksi hakutermiä vastaava tili. Pro graduni menetelmänä on digitaalinen etnografia ja aineistoa analysoin diskurssianalyysillä. Aineiston keruuna käytän seinällä olevista julkaisuista tekstiosuuksia sekä kuvia, vaikkakin tutkimukseni käsittelee tekstiosuuksia ja diskurssianalyysin tulen tekemään vain ja ainoastaan tekstiosuuksista.

Olen kerännyt tältä tililtä pro gradu -tutkielmaani aineistoa kuvakaappauksin ja tekstiä kopioiden etukäteen määritellyiltä aika-jaksoilta ja henkilötietojen käsittelyn osalta olen tehnyt tietosuojaselosteen, minkä toimitan tämän lisäksi teille tiedoksi.

Tutkielmassani en tule käyttämään suoria lainauksia Instagramin seinäjulkaisuiden teksteistä, vaan kirjoitan näistä diskurssianalyysin myötä sepittäen. Näin en tule loukanneeksi kenenkään tekijänoikeuksia ja suojaan myös sisällön tuottajien ”instagrammaajien” yksityisyyttä.

Tutkielmani noudattaa tieteen eettisiä käytäntöjä, eikä tutkielmani tule vahingoittaa ketään.

Tutkielman tavoite on valmistua tämän vuoden aikana.

Ystävällisin terveisin

Virpi Malinen

virmalin@ulapland.fi