



Paula Tiitto

# Lastensuojelun tehostetun perhe- työn työntekijöiden kokemuksia verkkokohtaamisesta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

8.11.2021

Tekijä	Paula Tiitto
Otsikko	Espoon tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemuksia verkkokohtaamisesta
Sivumäärä	44 sivua + 4 liitettä
Aika	8.11.2021
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Lehtori Laura Holmi Lehtori Jukka Törnroos
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää lastensuojelun tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemuksia verkkokohtaamisesta koronapandemian aikana. Tulokset piirtävät kuvaava videovälitteisen uuden työmuodon tämänhetkisestä tilasta, mikä on toimivaa, mikä haastavaa sekä missä roolissa verkkokohtaaminen nähdään tulevaisuudessa. Tarkastelussa on myös verkkokohtaamisen sosiaalinen ulottuvuus ja se, miten dialogisuus toteutuu verkossa. Työn tavoitteena on tehdä näkyväksi verkkokohtaamisen tila - työtä rajoittavat ja tukevat tekijät, jotta verkkokohtaamista osataan kehittää tulevaisuudessa oikeaan suuntaan. Työelämäkumppani on Espoon kaupungin liikkuvat palvelut, tehostettu perhetyö.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisena viitekehysenä toimii verkkokohtaamisesta koronapandemian aikana ja sitä ennen tehdyt selvitykset sekä tutkimukset sosiaalialalta. Tämän lisäksi oleellisessa roolissa on dialogisuus Paolo Freiren määrittelyjä mukaillen. Tutkimus toteutettiin viiden työntekijän teemahaastatteluna ja tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen eli laadullinen menetelmä. Aineiston analyysi tehtiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.</p> <p>Tulokset osoittivat, että verkkokohtaaminen on tullut jäädäkseen tehostettuun perhetyöhön - se on hyvä lisä kasvokkain kohtaamisen rinnalla. Verkkokohtaaminen tuo työhön tehokkuutta ja asiakaslähtöistä otetta. Nämä näkyvät työn joustavuutena mm. ajankäytöllisesti sekä valinnan mahdollisuutena tapaamisten suhteen. Verkko lisää myös tasavertaisuutta, koska se on matalankynnyksen maksuton kohtaamispaikka, jossa jokainen on turvallisesti omassa tilassaan ja omilla ehdoillaan.</p> <p>Työn luonteen vuoksi työntekijät kokivat, että verkkokohtaaminen ei voi olla ainoa kohtausmuoto. Vuorovaikutustilanteiden havainnointi nähdään oleellisena asiakkaan omassa luonnollisessa toimintaympäristössään. Verkkokohtaaminen koetaan luonteeltaan hyvin asiapitoisena. Sieltä puuttuu spontaanisuus ja kuulumisten vaihtaminen jää vähäiseksi. Empaattisuuden, tunne- ja kehohteyden kokemus jää tulosten mukaan verkossa heikommaksi kokemukseksi. Edellä mainituista syistä luottamussuhteen rakentuminen koettiin hitaammaksi verkossa. Tällä taas nähtiin olevan vaikutus dialogisuuden syntymiseen. Tuloksista nousi esiin työntekijöiden epäröinti siitä, voiko dialogisuutta saavuttaa samalla tavoin verkossa kuin kasvokkain kohtaamisissa.</p> <p>Konkreettisemmaksi kehittämiskohteeksi nousi verkkokohtaamisen roolin tarkempi määrittely ja se, mitä sillä tavoitellaan. Tällä on vaikutus työn laadun ja osaamisen tasalaatuisuuteen. Jotta verkkokohtaamista voidaan kehittää, on oleellista kuulla asiakkaita. Opinnäytteen tulokset vahvistivat myös aikaisempia tutkimustuloksia mm. verkon tasavertaisuudesta ja asiapitoisuudesta sekä empaattisuuden haasteellisuudesta verkossa.</p>	
Avainsanat	verkkokohtaaminen, koronapandemia, dialogisuus, lastensuojelu, tehostettu perhetyö

Author	Paula Tiitto
Title	Experiences of Espoo's intensive family work employees about online encounters
Number of Pages	44 pages + 4 appendices
Date	8 November 2021
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructors	Laura Holmi, Lecturer Lehtori Jukka, Lecturer
<p>The purpose of this thesis is to find out the experiences of intensive family work employees of online encounters during the corona pandemic. The results provide a picture about the experiences of this new form of work; what is functional, what is challenging and in what kind of role the online encounter will be seen in the future. The social dimension of online encounter and how dialogue takes place online is also under consideration. The aim of the thesis is to make the state of online encounter visible – the factors limiting and supporting employees' work, and what development needs they see in their work in the future. The working life partner is the City of Espoo, intensive family work.</p> <p>The theoretical frame for the thesis is studies of online encounters during and before the corona pandemic. Also, Paulo Freire's theoretical theses about dialogue play an essential role. The study was carried out as a thematic interview of five employees using qualitative methods. The answers were analyzed by means of data-driven content analysis.</p> <p>The results indicated that online encounters are here to stay – it is a good addition to face-to-face encounters. It brings more efficiency and customer orientation to the work. This means flexibility e.g., in time management and an option - both to employees and customer - to choose either face-to-face or online meeting. The online encounter adds equality as it is a low-threshold and costless meeting place where everyone has their own safe space.</p> <p>Due to the nature of intensive family work, employees felt that online encounters cannot be the only way to do this work. Observation of interactions is essential in the customer's own natural operating environment. The results indicated that employees considered the online encounter very factual without any catching up and lacking spontaneity. According to the results, empathy and emotional and bodily connections remain weaker online. Due to above-mentioned reasons, building a relationship of trust takes longer online. This, on the other hand, had an impact on the emergence of dialogue online. It raised a question among employees whether it is possible to build dialogue in same way online as in face-to-face encounters.</p> <p>The most concrete area for development was the aim and definition of the role of online encounters. This has an impact on the uniformity of work quality and competence. In order to develop the online encounter, it is essential to listen to clients as well. The result of the thesis also confirmed previous research results such as online equality, factual character of and lack of empathy in online encounters.</p>	
Keywords	online encounter, corona pandemic, dialogue, child welfare, intensive family work

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lastensuojelu	3
2.1	Lastensuojelun avohuolto	3
2.2	Lastensuojelun tehostettu perhetyö	4
2.3	Lastensuojelun työn laadun määrittely	5
3	Koronapandemian vaikutukset lastensuojeluun	6
3.1	Vaikutukset tutkimusten valossa	6
3.2	Palveluiden toteutus etäyhteyksin	8
3.3	Työntekijöiden näkökulmia	9
4	Mitä on verkkokohtaaminen	10
4.1	Verkkokohtaamisen piirteitä	10
4.2	Digitaalinen eriarvoisuus	12
5	Dialogisuus - kohtaamisen ydin	13
5.1	Dialogisuuden teoriaa	13
5.2	Dialogisuuden kulmakivet	14
6	Opinnäytetyön toteutus	17
6.1	Toteutussuunnitelma, rajaukset ja tavoitteet	17
6.2	Tutkimuskysymykset, -menetelmät ja aineiston hankinta	19
6.3	Aineiston analyysi	20
6.4	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	22
7	Tulokset	24
7.1	Verkkokohtaamisen nykytila	24
7.1.1	Työntekijää tukevat asiat	24
7.1.2	Työntekijää rajoittavat tekijät	28
7.2	Yhteenveto tuloksista	32
8	Johtopäätökset	34
8.1	Tulosten tarkastelu	34
8.2	Jatkotutkimus suositukset ja kehittämistarpeet	36
9	Pohdinta	37

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Liite 2. Infokirje

Liite 3. Suostumus

Liite 4. Tietosuoja

# 1 Johdanto

Koronapandemia, joka alkoi keväällä 2020, aiheutti sosiaalialalla niin Suomessa kuin maailmallakin palveluissa isoja haasteita. Näitä olivat mm. suuri huoli lapsista ja nuorista sekä heidän tavoittamisestaan, perheiden taloushuolet ja kriisiytyminen sekä mielenterveyden kasaantuneet haasteet (Hakulinen & Hietanen-Peltola & Hastrup & Vaara & Jahnukainen & Varonen 2020: 53–54). Näiden haasteiden rinnalla työntekijät joutuivat nopeassa aikataulussa omaksumaan uusia työtapoja. Moni palvelu siirtyi verkkoon ja etätyö, ja asiakastapaamiset verkossa tulivat uutena elementtinä työmuodoiksi (Hakulinen ym. 2020: 2). Sosiaalialalla ja lastensuojelussa on pitkään ollut vallalla ajatus, että kohtaamistyötä voi tehdä vain kasvotusten. Se on ollut avain luottamuksellisen suhteen syntymiseen työntekijän ja asiakkaan välillä. (Granholm 2016:18.)

Koronapandemian myötä siirtyminen digitaalisiin yhteydenpitovälineisiin tapahtui erittäin nopeasti ja 85 % ammattilaisista kertoi käyttäneensä etäyhteyttä kevään ja syksyn 2020 aikana (Hakulinen ym. 2020: 54). Verkossa käytävään kanssakäymiseen liitetään uhkakuvia, kuten pelko sosiaalisten taitojen heikkenemisestä, syrjäytymisestä, yksinäisyyden lisääntymisestä sekä suhteiden pinnallisiksi muuttumisista. (Van Dijk 2006: 167, Granholm 2010:163.) Työntekijät ovat kohdanneet koronapandemian aikana verkon myötä erilaisia eettisiä haasteita luotettavan suhteen rakentamisesta yksityisyyden säilyttämiseen (Ahonen & Manssila & Pekkarinen & Pesonen 2020). Toisaalta taas digitaalisten edistysaskeleiden ansiosta uusia työskentelytapoja on otettu haltuun ja moniammatillinen yhteistyö on helpottunut. Asiakkaalle verkkoyhteyden tarjoaminen toi myös joustavuutta tapaamisiin. (Nelimarkka & Maijala & Eriksson & Heino 2021: 18-19.)

Loppupelissä verkkokohtaamisessa pätee samat lainalaisuudet kuin kasvokkain kohtauksissa (Kilpeläinen & Sankala 2010: 284). Tästä syystä yhdeksi opinnäytetyöni teoreettiseksi viitekehyykseksi valikoitui dialogisuus. Siinä lähtökohtana ovat avoimuus, läsnäolo, tasavertaisuus, luottamus, keskinäinen kunnioitus ja hyväksyntä (Nivala & Ryyänen 2019: 119). Verkkokohtaaminen perustuu kuitenkin pitkälti ääneen tai kirjoittamiseen ja näin ollen kehollisuus ja non-verbaalisuus hälvenee. Toisen eleitä ja läsnäoloa ja joskus jopa ilmeitä voi olla haastavaa havaita. (Harjunen & Korhonen 2019.) Tämä herättää kysymyksen, onko näillä merkitystä dialogisuuden syntymiseen verkossa.

Teen opinnäytetyöni Espoon kaupungin lastensuojelun liikkuviin palveluihin, tehostettuun perhetyöhön. Lastensuojelun tehostettu perhetyö on yksi lastensuojelun avohuollon palvelumuodoista ja sillä pyritään tukemaan koko perheen hyvinvointia (Heino 2008: 44–45). Tehostetussa perhetyössä työskennellään tiiviisti myös vanhempien kanssa ja etenkin ennen koronapandemiaa työskentely tapahtui pääsääntöisesti perheen kotona.

Opinnäytetyöni avulla pyrin selvittämään, miten tehostetun perhetyön työntekijät ovat kokeneet uuden työmuodon ja tapaamiset verkossa asiakkaiden kanssa - mikä on ollut toimivaa, mikä on ollut haastavaa sekä missä roolissa verkkokohtaaminen nähdään tulevaisuudessa. Painotan opinnäytetyössäni sosiaalista ulottuvuutta, joka muodostuu vuorovaikutuksesta verkossa (Rahikka 2013: 17). Toivon, että tämä nostaa lisää ymmärrystä siihen, mikä rajoittaa ja mikä tukee työntekijöiden dialogisuuden syntymistä verkossa. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä näkyväksi tehostetun perhetyön verkkokohtaamisen tila ja tulosten avulla voidaan pohtia, mihin suuntaan verkkoa lähdetään viemään ja kehittämään tulevaisuudessa.

## 2 Lastensuojelu

Opinnäytetyöni työelämän yhteiskumppanina on Espoon lastensuojelun liikkuvat palvelut, tehostettu perhetyö, jossa myös itse työskentelin lokakuun 2021 loppuun asti. Tehostettu perhetyö on yksi lastensuojelun avohuollon palveluista. Se on kotiin vietävä palvelu, jolloin työtä tehdään useimmiten perheiden kotona. Tehostettu perhetyö on intensiivistä ja tavoitteellista lastensuojelun muutostyötä. Espoon tehostetussa perhetyössä on kaksi tiimiä ja työtä toteutetaan pääosin parityönä. Työtä ohjaavat mm. sosiaalipedagogiset, dialogisuus ja ratkaisukeskeisyys. (Espoon kaupunki 2020; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020.)

### 2.1 Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelulla on kolme perustehtävää: lasten elinoloihin vaikuttaminen, lasten suojelemistehtävä ja lasten vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä (Lastensuojelun käsikirja 2016). Lastensuojelulain tarkoituksena on taata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelun käsikirja 2016). Vastuu lapsen hyvinvoinnista on ensisijaisesti lapsen vanhemmilla ja huoltajilla. Lastensuojelulaissa korostetaan kuitenkin, että yhteiskunnan on tuettava vanhempia tässä tehtävässä ja tarjottava perheelle tarpeellista apua riittävän varhain. Lapsi ja perhe on tarvittaessa ohjattava lastensuojelun piiriin, ja lastensuojelun on järjestettävä perheelle sen tarvitsemia tukitoimia ja palveluita. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Lastensuojelun palvelut ovat laaja kokonaisuus, johon kuuluu ehkäisevä lastensuojelu ja lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Viimeksi mainittuun kuuluu avohuollon tukitoimet, jotka edistävät ja tukevat lapsen myönteistä kehitystä, tukevat ja vahvistavat vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoa ja -mahdollisuuksia. Tämän lisäksi lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä näihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto. (Lastensuojelun käsikirja 2016.) Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi (Lastensuojelulaki 417/2007).

## 2.2 Lastensuojelun tehostettu perhetyö

Lastensuojelun perhetyötä järjestetään Lastensuojelulain 7 luvun 36 §:n mukaisena lastensuojelun avohuollon tukitoimena (Lastensuojelun käsikirja). Tehostettu perhetyön asiakkaaksi tullaan sosiaalityöntekijän päätöksellä (Heino 2008: 44–45). Kun lastensuojelulakia muutettiin uuden sosiaalihuoltolain voimaantulon yhteydessä, lastensuojelun avohuollon tukitoimia käsittelevään 36 §:ään lisättiin uusina käsitteinä tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Lastensuojelun asiakkaille tarkoitetusta perhetyöstä on tämän jälkeen käytetty nimitystä tehostettu perhetyö, joka eroaa sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä erityisesti työn intensiteettisyydessä. Perhetyö kuuluu sosiaalihuoltolain alaisuuteen, kun taas tehostettu perhetyö kuuluu lastensuojelun alaisuuteen. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

Tehostetussa perhetyössä tuetaan vanhempia ja lapsia kriisin keskellä. Työskentely on intensiivistä ja perheet ovat usein haastavissa tilanteissa (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos). Tukea voidaan tarvita esimerkiksi lapsen kehityksellisiin erityistarpeisiin, vanhemman terveydentilaan, vanhemmuuden taitojen vahvistamiseen tai lasten kaltoinkohteluun liittyvissä tapauksissa (Alatalo & Lappi & Petrelius 2017: 19). Tehostettu perhetyö on suostumukseen perustuvaa ja, koska siihen liittyy viranomaistyö, siihen liittyy kuitenkin vahvasti velvoite ottaa palvelua vastaan. Työskentelyn onnistumisen edellytyksenä on kuitenkin yhteistyö – se, että perhe tunnistaa muutostarpeet ja on motivoitunut työskentelemään haasteiden parissa. Työn yksi keskeisimmistä piirteistä onkin motivaation herättely ja sen ylläpito. (Heino 2008: 48.) Työskentely vaatii näin ollen sitoutumista myös perheeltä. Tehostetussa perhetyössä on oleellista päästä perhettä lähelle sekä synnyttää ja ylläpitää luottamussuhdetta. Tie tähän on mm. dialogisuudessa, avoimuudessa sekä kyvyssä ottaa haastaviakin asioita puheeksi. Oleellista on työskennellä perheen ja lapsen ehdoilla. Tällöin tulee hienovaraisesti tunnustella, millainen askel tulisi seuraavaksi ottaa niin, ettei lapsen turvallisuus vaarannu.

Lastensuojelussa korostuvat moniammatillisuus ja riittävä asiantuntijuus sekä luonnollisesti palvelun oikea-aikaisuus. (Heino 2008: 47–48.) Työntekijöiden koulutustausta on useimmiten sosionomi, mutta alalta löytyy myös esimerkiksi yhteisöpedagogeja (Alatalo ym. 2017: 44).

Ohjaus ja siinä menetelmien käyttö on keskeisessä roolissa asiakastyössä tehostetussa perhetyössä ja lastensuojelussa. Ohjaussuhteen rakentamiseen tarvitaan aikaa, luottamusta ja sitoutumista. Haastavaa tämä on siksi, että lastensuojelun työhön liittyy aina jollain tasolla vallankäyttö sekä kontrolli. (Alatalo & Lappi & Petrelius 2017:44.) Tuen tulisi olla laaja-alaista ja joustavaa unohtamatta konkreettisen avun tarjoamista, joka vahvistaa työn vaikuttavuutta sekä vahvistaa luottamusta ja työskentelyyn sitoutumista Alatalo ym. 2017: 47).

Espoon tehostetun perhetyön palvelukuvauksessa työn tavoitteeksi on määritelty lapsen kannalta positiivinen muutos perheessä. Työskentely perustuu ratkaisukeskeiseen, voimavarakeskeiseen, dialogiseen ja sosiaalipedagogiseen viitekehykseen. Menetelminä käytetään asiakkaan tarpeen mukaisia arviointimenetelmiä, vuorovaikutusta tukevia ja toiminnallisia menetelmiä. Perheitä pyritään tapaamaan kaksi tai kolme kertaa viikossa.

### 2.3 Lastensuojelun työn laadun määrittely

Lastensuojeluun on tehty Sosiaali- ja terveysministeriön laatima (2018) laatusuositus, jossa lapsi on keskiössä – siinä korostuvat vahvemmin ihmissuhdeperustainen, lapsilähtöinen ja lapsen oikeuksista huolehtiva työskentely. Lapsen edun mukainen työskentely edellyttää työntekijöiltä lapsen ja hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaista tarkastelua ja huolellista paneutumista siihen. Luottamuksen rakentaminen ja riittävää aikaa tarvitaan, jotta työskentelyssä toteutuvat keskeiset laatua varmistavat tekijät: oikeudenmukaisuus, avoimuus, luotettavuus, turvallisuus sekä lastensuojelutoimien suhteellisuusperiaate. Lastensuojelun asiakkaita tulee kohdella yhdenvertaisesti, syrjimättömästi ja kunnioittavasti. (Malja & Puustinen-Korhonen & Petrelius & Erisson 2019: 12; Lastensuojelun käsikirja 2016.) Erityisesti lapsen sijoitukseen ja huostaanottoon liittyvien tilanteiden käsittelyssä tarvitaan kykyä käsitellä vaikeaa tilannetta mahdollisimman rakentavasti, kiireettömästi, avoimesti ja yhteistyössä lapsen sekä hänen läheistensä kanssa (Lastensuojelun käsikirja 2016; Civil 2018: 100–101).

Hyvään vuorovaikutukseen sisältyy toisten kunnioittaminen. Hyvässä kohtaamisessa arvostus, inhimillisuus ja empatia korostuvat. Avoimuus ja jopa inhimillisyydenkin voivat olla joskus haastavaa saavuttaa lastensuojelussa, koska siellä käytetään viranomaisvaltaa ja joudutaan tekemään ratkaisuja ja päätöksiä, joista asiakkaat ja työntekijät eivät aina ole samaa mieltä. Lastensuojelun työntekijöiden tulee huomioida omassa vuorovaikutustyössä erityisesti viranomaisrooliin liittyvä valta-asema. (Malja ym. 2019 ym.: 12–14.)

Vuorovaikutus ja tasavertainen suhde asiakkaan sekä työntekijän välillä, asiakkaan osallisuuden edistäminen, luottamuksellisuus sekä asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen ovat myös sosiaalialan ammattieettisissä ohjeissa ammatillisen toiminnan eettisiä menettelytapoja (Talentia 2017.)

Tehostetusta perhetyöstä lastensuojelulaki toteaa ainoastaan, että lastensuojelun asiakkaille tulee tarvittaessa järjestää lastensuojelun avohuollon tukitoimena tehostettua perhetyötä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän arvion mukaan. Palveluiden yhdenmukaistamisesta saataisiin hyötyä laadun jäsentämiseen, tasalaatuisuuteen ja asiakkaiden yhdenvertaisuuteen. Tämänhetkinen tilanne on se, että palvelun sisältö voi vaihdella ja tämä saattaa heikentää lasten ja vanhempien mahdollisuuksia ymmärtää, mitä perhetyön tai perhekuntoutuksen tarjoama tuki käytännössä on. (Alatalo ym. 2017: 18–19.)

Viime vuosien tutkimuksissa on nostettu avohuollon kehityskohteiksi mm. moniammatillisuus ja lapsikeskeisyys, joka on nostettu keskiöön nimenomaan perhetyön kohdalla. Perhetyötä on kritisoitu mm. siitä, että lapsen ääni jää jalkoihin ja lapset jäävät sivurooliin, kun rakennetaan vanhempien ja ammattilaisten välistä yhteistyötä. (Hurtig 2003: 11–10; Eronen 2007: 25–26.) Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) on sosiaali- ja terveysministeriön sekä opetus- ja kulttuuriministeriön johtama hanke, jolla pyritään uudistamaan lapsi- ja perhepalveluita vastaamaan nimenomaan paremmin lasten, nuorten ja perheiden tarpeita. Palveluita pyritään kehittämään niin, että jatkossa perheet saavat tarvitsemansa tuen ja avun oikea-aikaisesti. Myös osallisuuden kokemukset on nostettu tärkeään rooliin. (Petrelius & Eriksson 2017: 20.) Edellä mainittujen tavoitteiden saavuttamisessa digitaalisilla ratkaisuilla ja palveluilla voi olla isokin rooli.

### **3 Koronapandemian vaikutukset lastensuojeluun**

#### **3.1 Vaikutukset tutkimusten valossa**

Joulukuussa 2019 alkoi Wuhanissa Kiinassa epidemia, jonka aiheuttaja oli ihmiselle uusi koronavirus. Sen aiheuttama tauti on viralliselta nimeltään COVID-19. Maailman terveysjärjestö WHO julisti koronavirusepidemian pandemiaksi 11.3.2020. (Anttila 2021.) Maailmanlaajuisen esiintymän vuoksi päädyin käyttämään opinnäytetyössäni COVID-19 nimen sijaan nimitystä koronapandemia.

Yllättävä ja äkillisesti keväällä 2020 pahentunut koronapandemia haastoi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän niin Suomessa kuin maailmallakin. Moni palvelu siirrettiin verkkoon, etätyö tuli suhteellisen uutena elementtinä työmuodoksi ja osa palveluista lakkautettiin (Hakulinen ym. 2020: 2). Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen selvityksissä nousee erityisesti esiin huoli lastensuojelun piirissä olevista lapsista ja nuorista. Häiriöt eri palveluiden toiminnassa vaikuttavat siihen, millä tavoin perheitä pystytään tukemaan oikea-aikaisesti ja pääsevätkö lasten ja perheiden ongelmat kasautumaan (Valtioneuvosto 2021). Sosiaaliset kontaktit vähenivät ja tätä myöten lapsiperheiden tuen tarpeet muuttuivat tai lisääntyivät (Heino & Kara 2020: 252; Hakulinen ym. 2020: 5). Osa vanhemmista ei halunnut myöskään ottaa ulkopuolista apua vastaan, jotta eivät kuormittaisi palveluita ja toisaalta omaa tuen tarvetta on ollut poikkeustilanteen vuoksi haastava arvioida (Heino & Kara 2020: 258).

Lastensuojeluilmoitusten määrät etenkin lapsiin liittyvään kaltoinkohteluun vähenivät keväällä 2020 (Hakulinen ym. 2020: 5–6; Valtioneuvoston tiedepaneeli 2020: 27–28). Samanlaista ilmiötä on myös havaittu esimerkiksi Yhdysvalloissa, jossa syy tähän on ollut koulujen sulkemisen myötä opettajien tekemien ilmoitusten väheneminen. Molnarin ja kumppaneiden (2021) tutkimuksessa nousi esiin, että koulujen sulkemisen lisäksi työttömyys ja sosiaalinen eristäytyminen ovat lisänneet vanhempien stressiä entisestään. Nämä ovat myötävaikuttaneet lasten kaltoinkohteluun ja lasten huolenpidon laiminlyöntiin.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa toimivista 30 % oli sitä mieltä, että lähikontaktit olivat vähentyneet ja samoin kotikäynnit olivat vähentyneet 28 %. Selvityksessä tuli esiin, että esimerkiksi tehostettua perhetyötä oli saatavilla 19 % vähemmän verrattuna koronapandemiaa edeltävään aikaan. (Hakulinen ym. 2020:52; Valtioneuvoston julkaisu 2021.) Lastensuojelun avohuollon palveluissa koettiin 2020 keväällä, että tuen tarve ei ole olennaisesti muuttunut, mutta muutokset ja tuen tarve tulevat näkymään viiveellä (Hietanen-Peltola & Vaara 2020: 42). Syksyllä 2020 tehtyjen selvitysten mukaan lastensuojeluilmoitusten määrä onkin kääntynyt kasvuun. Kuntakyselyn mukaan 71 % vastaajista arvioi perheenjäsenten vuorovaikutushaasteiden lisääntyneen lastensuojelun asiakkaiden arjessa koronapandemian myötä (Valtiotieteenlaitos 2021).

Sekä Suomessa että kansainvälisesti kotikäynnit vähenivät keväällä 2020 dramaattisesti. Lastensuojelussa ja tehostetussa perhetyössä kotikäynnit nähdään välttämättö-

minä. Kotikäynneillä voidaan vastata lasten ja perheiden tarpeisiin ja mahdollistaa luottamuksen sekä yhteisymmärryksen luominen uusien asiakkaiden kanssa. Etenkin perheen tilanteen arvioimiseksi kotikäynnit puoltavat paikkaansa. Koronapandemian alettua keväällä kotikäyntejä ei lopetettu kokonaan vaan niitä jatkettiin silloin kun kyseessä oli hätätapaus. (Hietanen-Peltola & Vaara 2020: 28–29.)

Lastensuojelun kentän toimijoista 44–65 % arvioi perheiden taloudellisten vaikeuksien, mielenterveysongelmien, vanhemmuuden haasteiden, lasten ja nuorten pahoinvoinnin sekä yksinäisyyden ja turvattomuuden lisääntyneen merkittävästi koronan aikana syksyyn 2019 verrattuna. Tämä on näkynyt muun muassa siinä, että perheiden kriisiytyminen on lisääntynyt verrattuna syksyyn 2019 ja lastensuojelun piiriin on tullut aiempaa vaikeammassa tilanteessa olevia lapsia ja nuoria. (Hakulinen ym. 2020: 56, 59.) Tämä ilmiö näkyy myös tällä hetkellä Espoon tehostetun perhetyön asiakaskunnassa. Sosiaalibarometrin mukaan sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että ehkäisevän lastensuojelun tarpeessa olevien (esim. perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelut) ja korjaavan lastensuojelun (34 %) tarpeessa olevien tilanteisiin pystyttiin vastaamaan hyvin tai melko hyvin. Puolet vastaajista kuitenkin totesivat, että digipalveluiden ulkopuolelle jäävien tarpeisiin pystyttiin vastaamaan huonosti. (Hakulinen ym. 2020:61.)

Yhteenvetona voidaan todeta, että lasten, nuorten ja perheiden perustason palvelujen ja lastensuojelun saatavuus on heikentynyt samanaikaisesti, kun lasten, nuorten ja perheiden tuen tarpeet ovat kasvaneet. (Hakulinen ym. 2020: 2; Nelimarkka & Maijala, Eriksson & Heino 2020: 18.)

### 3.2 Palveluiden toteutus etäyhteyksin

Koronapandemian myötä digitaalisten etäyhteyksien käyttö tuli uutena elementtinä lastensuojelun työskentelytapoihin ja -välineisiin. 85 % lastensuojelun työntekijöistä kertoivat käyttäneensä enemmän etäyhteyttä ja 64 % enemmän puhelinta toiminnassaan verrattuna vuoteen 2019. Lähikontaktit ovat vähentyneet 40 %:lla ja kotikäynnit 39 %:lla (Hakulinen ym. 2020: 54.) Espoon tehostetussa perhetyössä kotikäynnit lopetettiin lähes täysin keväällä ja palvelua tarjottiin etänä. Kesällä 2020 aloitettiin uudelleen kasvokkaiset tapaamiset ja tätä kirjoittaessa kotikäyntejä tehdään, mutta edelleen osa etenkin vanhempien tapaamisista toteutetaan pääasiallisesti videoneuvottelun -välityksellä.

Etäyhteyksien käyttö tarkoitti työntekijöiden kannalta erityyppisten ohjelmistojen haltuunottoa ja sopeutumista uudenaikaiseen työtapaan. Asiakkaiden kannalta tämä saattoi lisätä digitaalisen eriarvoisuuden kasvua. Osa asiakkaista ei välttämättä omista tarvittavia välineitä ja osaamista verkkoyhteyksien käyttämiseen. (Nelimarkka ym. 2020: 18.)

Nelimarkan ja kumppaneiden (2020: 18–19) mukaan koronapandemia toi myös hyviä asioita. Digitaalisten edistysaskeleiden ansiosta uusia työskentelytapoja on otettu haltuun. Uudet yhteistyökeinot ja -kanavat lisääntyivät ja moniammatillinen yhteistyö helpottui. Palvelujärjestelmien haasteet ja eriarvoisuuden noustessa esiin esimerkiksi laitteiden puutteen vuoksi, niihin alettiin kiinnittämään enemmän huomiota. Asiakkaalle verkkoyhteyden tarjoaminen toi myös joustavuutta tapaamisiin. (Nelimarkka ym. 2020: 18–19.)

### 3.3 Työntekijöiden näkökulmia

Banksin ja kumppaneiden (2020) kansainvälisessä tutkimuksessa tutkittiin sosiaalityöntekijän eettisiä haasteita koronapandemian aikana. Tutkimuksessa ilmeni, että työntekijät kokivat haastavaksi rakentaa luotettavaa suhdetta etänä etenkin uusiin asiakkaisiin. Haastavien asioiden käsittely verkossa koettiin myös epämiellyttäväksi etenkin, jos asiakkaalla oli suuri hätä toisessa päässä. Tämän lisäksi työntekijän oli vaikea arvioida kodin olosuhteita ja kaikkien perheenjäsenten tilaa. Verkon välityksellä asiakas voi olla näyttämättä asioiden todellista tilaa, jos vertaa siihen, että työntekijä menee asiakkaan kotiin ja pystyy näin aistimaan sekä näkemään asioita. Etenkin tämä nousee haasteeksi kodeissa, joissa on perheväkivaltaa eikä väkivallan kohteeksi joutunut uskalla pyytää apua. Tämän lisäksi työntekijöissä huolta herättää yksityisyyden ja luottamuksellisuuden ylläpito verkossa, koska verkkokeskusteluissa työntekijän tai palvelun käyttäjän kotona olevat perheenjäsenet saattavat kuulla arkaluonteisia ja henkilökohtaisia asioita. Työntekijät kokivat myös epäselvyyttä siitä, missä tilanteessa he voivat tavata asiakkaita tai he eivät kokeneet saavansa asiasta selkeitä ohjeita työnantajalta. Tämä aiheutti työntekijöissä hämmennystä ja ahdistusta. (Banks ym. 2020: 6–19.)

Kuntaliiton selvityksessä (2021) todettiin etätöiden vaikeuttaneen työntekoa ja lisänneen työtaakkaa. Lasten oikeuksien toteutuminen ja äänen saaminen kuuluviin vaikeutui, sillä vanhemmat saattoivat kieltää sosiaaliviranomaisten yhteydenpidon lapseen puhelimitse tai netin välityksellä. Vaikeista asioista puhuminen verkossa koettiin myös sosiaalityöntekijöiden mukaan haasteelliseksi. (Nelimarkka ym. 2020:13; Kuntaliitto 2021.)

## 4 Mitä on verkkokohtaaminen

### 4.1 Verkkokohtaamisen piirteitä

Virtuaalista kohtaamista ja kanssakäymistä sekä virtuaalista auttamisympäristöä on tutkittu jo pitkään. Toisin on kuitenkin sosiaalialalla, saati lastensuojelun piirissä, jossa tätä puolta ei ole tutkittu kovinkaan paljoa etenkään ennen koronapandemiaa. Tämä johtunee sosiaalialan verkon vähäisestä hyödyntämisestä kohtaamistyössä. (Granholm 2010: 157; Granholm 2016: 35–36.) Jo kymmenen vuotta sitten on kuitenkin puhuttu ns. e-osaamisesta ja siinä nähdään, että sekin rakentuu vuorovaikutukselliseen osaamiseen – kohtaaminen on siirtynyt vain verkkoon (Kilpeläinen & Sankala 2010: 284). Tästä huolimatta sosiaaliala on perustunut asiakkaan ja työntekijän kasvokkaiseen kohtaamiseen, puhuttuun kommunikaatioon sekä nonverbaaliin viestintään, joiden avulla työntekijä ovat rakentaneet auttamis- ja luottamussuhdetta asiakkaaseen (Rahikka 2013: 12). Ylönen (2016: 8) nostaa lisensiaatti tutkimuksessaan esiin näkökulman siitä, että verkko nähdään liian erillisenä muusta toiminnasta. Lisääntyneen tutkimustiedon ja erilaisten verkkoauttamiskokeilujen myötä on kuitenkin saatu lisää vakuuttavaa näyttöä, jonka seurauksena ennakkoluulot verkkoauttamista kohtaan ovat pikkuhiljaa murtuneet (Ylönen 2018: 105–121).

Termistö on myös tällä saralla varsin hajanainen ja päädyin puhumaan tässä opinnäytetyössä verkkokohtaamisesta. Mielestäni se vastaa parhaiten sitä työnkuvaa, jota tehostetun perhetyönohjaajat ovat verkossa tehneet. Tämä myös siksi, että sosiaalityö perustuu kohtaamisen merkityksellisyyteen – on sitten kyse kohtaamisessa verkossa tai kasvokkain.

Digitaalista- tai verkkokohtaamista voidaan jakaa tekstuaaliseen, virtuaaliseen ja virtuaalitodelliseen osa-alueeseen. Tekstuaaliseen eli kirjoitettuun kanssakäymiseen käytetään esimerkiksi erilaisia chat- ja pikaviestialustoja (WhatsApp Messenger, Facebook, Messenger jne.) sekä sähköpostia. Virtuaalisen kanssakäymisen muotoja ovat esimerkiksi videopuhelut esim. Microsoft Teams tai Zoom Video Communication -alustoilla. Tämän lisäksi on myös virtuaalitodellisuuteen liittyviä kohtaamistapoja.

Verkkokohtaamisessa viestintä voi olla joko reaali- tai eriaikaista. Vuorovaikutus verkossa voidaan jaotella myös avoimeen ja suljettuun, henkilökohtaiseen ja julkiseen kohtaamiseen. Lastensuojelun asiakassuhde on salassa pidettävää, joten vuorovaikutuksen

tulee aina olla henkilökohtaista ja suljettua, joko reaaliaikaista tai eriaikaista. Se on luonteeltaan enemmänkin puhuttua kuin tekstuaalista, koska palveluissa ei ole vielä kehitettyä tarpeeksi tietosuojattua alustaa. (Strömberg-Jakka 2010: 141; Ylönen 2016: 17.)

Vuorovaikutuksen rakentamiseen verkkokohtaamisessa pätee samat lainalaisuudet kuin kasvokkain kohtaamisessa eli asiakkaan kuunteleminen, kommunikointi, kyseleminen, kartoittaminen, ohjaaminen, neuvominen sekä kiinnostuksen osoittaminen (Ukkola 2012: 23–32). Myös verkossa on kyettävä luomaan läsnäolo, välittävä empatia ja ymmärrys ilman fyysistä kontaktia. (Ylönen 2018:107.) Verkkokohtaaminen perustuu pitkälti ääneen tai kirjoittamiseen, jolloin kehollisen sanattoman viestinnän osuus vähenee. Tällöin on haastavaa havaita toisen osapuolen sosiaalista läsnäoloa toisin sanoen sitä, miten läsnä toinen on vuorovaikutustilanteessa. (Harjunen & Kohonen 2019.) Tätä näkemystä puoltaa Eeva Haatajan (2021: 65–67) tuore väitöstutkimus, jossa on selvitetty katseen roolia opettajan ja oppilaan vuorovaikutuksessa matemaattisen ongelmanratkaisun aikana. Tutkimuksen mukaan opettajan ja oppilaan välisellä katsekontaktilla on iso rooli opetustilanteessa. Se myös vahvistaa sitä, että videon välityksellä jää puuttumaan tietoa kehonkielestä, mitä normaalisti opettaja saa katsomalla ja tarkkailemalla opiskelijan ilmeitä ja eleitä. Mielenkiintoinen yksityiskohta tutkimuksessa on esimerkiksi se, että kannustaessaan opettaja katsoo oppilaitaan ja samoin oppilaat katsovat ja kiinnittävät huomion opettajaan, kun hän toimii ystävällisesti vuorovaikutuksessa heihin. Näitä samoja eleiden tulkintoja ja vuorovaikutuksen vahvistamisen piirteitä on helppo löytää myös tehostetun perhetyön ohjaajan työstä. Talentian tutkimuksessa (2020) sosiaalialan työntekijät nostivat myös esiin, että asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä korostuu kasvokkaisen vuorovaikutuksen sisältämä non-verbaalinen ilmaisu, kuten ilmeet ja eleet. Työntekijät kokivat, että tämä ei toteudu puhelimitse tai välttämättä muiden etäyhteyksienkään avulla (Ahonen & Manssila & Pekkarinen & Pesonen 2020: 14–16). Parhaimmillaan työntekijä voi ymmärtää vain pienestä eleestä, että asiakkaassa heräsi ajatus tai reaktio ja työntekijä voi tarttua tähän sekä nostaa asian puheeksi. (Anttila 2013: 33; Haataja 2021: 65–66.)

Toisaalta todettakoon, että verkkoneuvonnan eri muodoissa asiakkaat ovat myös kokeneet, että heillä on aikaa enemmän harkita vastaustaan ja myös enemmän valtaa siitä, miten ja millaisina he tuovat itsensä esiin (Strömberg-Jakka 2010: 141). Kaarina Mönkösen (2002: 12) tutkimus tukee myös tätä samaa ajatusta ja on todennut, että tasaver-taisuus mainitaan usein verkossa tapahtuvan dialogisen vuorovaikutuksen yhteydessä.

Tällä tarkoitetaan sitä, että kukaan osapuoli ei dominoi tilanteen kulkua tai asioiden määrittämistä. Katri Ylösen (2016) lisensiaatintutkimuksen perusteella näyttää siltä, että etenkin nuoret kokevat nimenomaan verkon paikaksi, jossa he voivat keskustella omista asioistaan ilman toimijuutensa rajoittamista. Saman suuntaiseen tulokseen ovat tulleet Tregeagle ja Darcy (2008: 1494–1495) artikkelissaan, jossa he toteavat, että verkkokommunikaatiolla on todettu olevan hyvä mahdollisuus edistää merkittävällä tavalla asiakkaiden osallisuutta.

Ylönen (2016, 16) nostaa tutkimansa aineiston perusteella verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen puolesta myös argumentit tasa-arvoisuus, demokraattisuus ja vapaampi vuorovaikutus. Lisäksi Adam Joinson (2005: 22) on todennut, että verkossa kommunikaatio on sosiaalisempaa, säädylisempää ja intiimimpää kuin kasvokkaisessa kommunikaatiossa. Samoin kuin keskustelut ovat todettu olevan tehokkaampia. Verkkokeskustelun on todettu jopa lisäävän kielellisten ja sosiaalisten ilmaisujen määrää ja laatua (van Dijk 2006: 168). Internetille toimintaympäristönä on tyypillistä, että se saa ihmiset avautumaan rohkeammin omaa elämää koskevista henkilökohtaisista tapahtumista. (Rahikka 2013: 140.) Tämän lisäksi tietoteknologian käytön on nähty rajoittavan ja osa tutkimuksista taas tuo esiin, että verkko edistää sosiaalipalvelujen asiakkaiden osallisuutta (Tregeagle & Darcy 2008: 1481; Rahikka 2013: 32).

Camilla Granholm (2016: 164) nostaa väitöskirjassaan esiin, että mikäli tutkimuksissa keskitytään tarkastelemaan digitalisaatiota sosiaalialalla vain kapeasta näkökulmasta, saattaa se vaikuttaa kielteisesti sosiaalialan työn käytäntöihin ja niiden kehittämiseen. Hän haastaa pohtimaan uudella tavalla ja luovuudella digitalisaation hyödyntämistä – huomioiden myös moninäkökulmaisen tutkimuksen ja rakenteellisia edellytyksiä kehittää työtä ja palveluita myös asiakkaiden kanssa (Granholm 2016: 164). Grönholm (2016) onkin lanseerannut termin sulautuva sosiaalityö (blending social work), jonka idea on se, että verkossa ja kasvokkain työskentelyä yhdistetään joustavasti ja harkiten.

## 4.2 Digitaalinen eriarvoisuus

Digitaalisella eriarvoisuudella tarkoitetaan pitkälti sitä, että läheskään kaikilla ihmisillä ei ole laitteita käytössä tai ne ovat teknisiltä ominaisuuksiltaan hyvin eritasoisia. Rahikka (2013: 22) toteaa tutkimuksessaan, että digitaalisessa syrjäytymisessä osa ihmisistä jää tahtomattaan verkkopalveluiden ulkopuolelle ja toisella puolella ovat ne, jotka käyttävät

verkkopalveluita. Sosiaalityön asiakkaat ovat keskimääräistä heikommassa sosioekonomisessa asemassa. Tutkimuksissa on tullut esiin myös se, että tällä on merkitystä mm. siihen, millaiset taidot ja edellytykset kullakin on käyttää erilaisia teknologioita tai toisaalta millaisiin laitteisiin ja välineisiin on varaa (Granholt 2016: 25). Farooq Mubarak (2018: 120) varoittaa väitöskirjassaan ikääntymiseen liittyvästä digitaalisesta jaosta ja sen tuomasta isosta haasteesta tulevaisuudessa. Vanhemmilla ihmisellä ei välttämättä ole tarvittavia digitaalisia taitoja. Toisaalta taas tasa-arvoisuutta voi lisätä se, että maantieteellisesti hankalassa sijainnissa asuvat ihmiset voivat saavuttaa palveluita ja apua paremmin etäpalveluiden avulla (Strömberg-Jakka 2010: 152).

Tietoteknologian käytöllä on ihmisten hyvinvointia edistäviä piirteitä ja yhtä lailla se voi samalla murentaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja syventää ihmisten välistä eriarvoisuutta. Rahikka (2013: 19) toteaa tutkimuksessaan, että hyvinvointipalvelujen näkökulmasta teknologiset ratkaisut eivät sinänsä takaa hyvinvointia. Kehityksestä voidaan hänen mukaansa puhua vasta siinä vaiheessa, kun teknologian avulla voidaan tuottaa positiivisia vaikutuksia ihmisten arkeen.

Lastensuojelussa kommunikaatiolla on aina ollut keskeinen merkitys, jolloin digitalisoinnin tarjoamat mahdollisuudet kommunikaatioon tulisi huomioida. Susan Tregaegle ja Michael Darcy (2008: 1494) tutkimuksessa väitetään, että sosiaalityön jättäytyminen tietoteknologian tuomien mahdollisuuksien ulkopuolelle, näyttäisi lisäävän lasten ja nuorten digitaalista eriarvoisuutta. Aikaisemmin kolmannessa luvussa esittämien Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen selvitysten perusteella voidaan todeta, että koronapandemia on ainakin jollain tasolla osoittanut tämän pelon turhaksi.

## **5 Dialogisuus - kohtaamisen ydin**

### **5.1 Dialogisuuden teoriaa**

Dialogin juuret ulottuvat antiikin Kreikkaan asti. Dialogin tutkijoita ja kehittäjiä nykyaikana ovat muun muassa Mihail Bahtin ja Martin Buber (esim. Bahtin 1963/1991; Buber 1923/1999). Dialogisella filosofialla tarkoitetaan yleensä kahden osapuolen väliseen keskusteluun perustuvaa filosofiaa, jonka päämääränä on totuuden tavoittelu ja yhteisymmärrys. Siinä on myös ajatus vallan luovuttamisesta kysymysten avulla toiselle. (Hankamäki 2008: 35.) Itävaltalais-israelilaisen filosofi Buberin – dialogifilosofian oppi-isäksikin

kutsuttu - mukaan dialogin tarkoitus ei ole eliminoida erilaisuutta, vaan tarkoitus on inhimillistää se (Hankamäki 2008: 36, 67). Buberin dialogisuus kulminoituu sanapareihin Minä-Sinä ja Minä-Se. Siinä ihminen nähdään kohtaamisessa sellaisena kuin hän on ja oleellista on se, miten itse on suhteessa toiseen osapuoleen. Dialogisuudessa tärkeää on se, ettei pyritä saamaan toista omien toiveiden kaltaiseksi tai omien tarkoitustemme mukaiseksi – se on tie molemminpuoliseen kohtaamiseen. Toisin sanoen dialogissa ja dialogisessa yhteydessä erilaisuus tulee hyväksytyksi ja inhimilliseksi. (Nivala & Ryyänen 2019: 112.)

Buberin jalanjäljissä on kulkenut Paolo Freire, joka on mm. soveltanut 'minä - sinä' -suhdetta myös yhteiskunnallisella tasolla, eri ryhmien välisenä dialogina (Hannula 2000: 176). Freiren mukaan dialogisuuteen liittyy tasavertainen suhde, jossa osapuolet opettavat yhdessä tuntemaan toisiaan ja maailmaa (Nivala 2019: 113). Freiren käsitys dialogista kytkeytyy ihmisen lausumaan aitoon sanaan – se on maailman muuttamista ja se on kaikkien etuoikeus (2005: 95–101). Vuorovaikutuksen oleelliset tekijät ovat rakkaus, nöyryys, usko, toivo ja luottamus. Nöyryyttä tarvitaan, jotta voi tiedostaa oman keskenäisyyden ja pystyy kohtaamaan myös muiden ajatukset avoimesti. Toivoon liittyy taas ajatus kasvamisesta ja kehittymisestä ihmisinä sekä maailman muuttamisesta parempaan. Tällöin on oleellista katsoa maailmaa kriittisin silmin, yhdessä kyseenalaistaen. (Nivala & Ryyänen 2019: 114, Freire 2005: 97–101.)

Vallasta vapaa kasvatus ja vapauden käsitteet ovat myös Freiren ajattelun kantavia teemoja. Freire näkee manipulaation ja vääränlaisen vaikuttamisen johtavan siihen, että ihmisen oma ajattelukyky hämärtyy. Hän näin ikään kuin hyväksyy sen, että hän kuuluu marginaaliin. Freire toteaa, että kun manipulointi onnistuu, sorretut vakuuttuvat oman kulttuurinsa alempiarvoisuudesta ja vieraan kulttuurin paremmuudesta. (Hannula 2000: 63.) Vapautuksen pedagogiikalla halutaan tukea ihmisen ymmärrystä ja tietoisuutta yhteiskunnasta ja itsestä sen osana. Freirekin tosin myönsi, että valta on aina olemassa läsnä vuorovaikutuksessa. Mutta oleellista on se, että dialogisuus otetaan tavoitteeksi. (Nivala & Ryyänen 2019: 115.)

## 5.2 Dialogisuuden kulmakivet

Vuorovaikutus ja dialogisuus ovat lastensuojelun tärkeimpiä työvälineitä (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2020). Vuorovaikutus on kaiken kanssakäymisen yläkäsite ja siinä on

tavoitteena vaikuttaa toiseen. Vuorovaikutuksellinen kohtaaminen vaatii toisen kohtaamista kunnioittavasti, avoimesti, kuunnellen ja keskittyen; toisin sanoen se vaatii todellista läsnäoloa. (Soini & Kovanen 2018:162–163.) Dialogisuus menee vuorovaikutusta pidemmälle – siinä tavoitteena on luoda yhteinen ymmärrys (Soini & Kovanen 2018:162–163). Dialogisuudessa pyritään korostamaan vuorovaikutuksen vastavuoroisuutta, molempinpuolista ymmärrystä, moniäänisyyttä ja moniarvoisuutta. Usein dialogista puhutaan kommunikaatio- ja keskustelutaitona. Siihen ei tosin ole mitään selkeää kaavaa vaan se on enemmänkin tapa. (Mönkkönen 2002: 33.)

Dialogisuuteen kuuluu asettuminen toisen todellisuuksiin ja siinä herkistytystään näkemään toisen erilaisuus. Tavoitteena on tukea ihmistä toimimaan itsenäisesti ja löytämään oman potentiaalin ja voimavarat sekä itsessään että ympäristössään. Voimaantumisen ansiosta elämänhallinta paranee. On havaittu, että erityisesti hyväksyntä, turvalliseksi koettu ympäristö, arvostus, vapaus ja luottamus ovat yhteydessä aidon dialogin syntymiseen ja sitä myöten sisäisen voimantunteen muodostumiseen. (Nivala ym. 2019: 191–192: 198.) Voimaantumisella on taas puolestaan vaikutus sitoutumiseen, joka on myös ensiarvoisen tärkeää, kun on kyse muutokseen tähtäävästä työstä, jota tehostettu perhetyö on.

Dialogisuudessa puhuja asettautuu ympärillään olevan sosiaalisen vuorovaikutuksen kanssa siten, että tavoittelee kaikissa sanomisissaan huomioimaan toiset, sosiaalisen kontekstin ja jättämään tilaa myös vastauksille (Mönkkönen 2002: 39–40). Tämä tarkoittaa työntekijän kykyä odottaa; odottaa oman mielipiteen muodostamista ja asioiden katsomista uusin silmin. Ammatillisella pitää olla rohkeutta olla tietämättä asioita etukäteen, kykyä reflektoida omia ajatuksiaan kriittisesti sekä taitoa osoittaa arvostusta ja kunnioitusta asiakasta ja hänen näkökulmaansa kohtaan. (Hakoluoto 2016: 13 & Mönkkönen 2018: 31–37.)

Lastensuojelussa ammattilaisen ja autettavan välillä on valtasuhde, jossa auttajalla on pääasiallinen vastuu. Näin ollen itsetuntemus kuten myös tietoisuus valtasuhteessa on oleellista sekä se, millaisia reagoititapoja tai toimintamalleja itsellä siihen liittyy. Reflektionin paikka on esimerkiksi siinä kohtaa, kun asiakkaan kohtaamisessa syntyy tunnereaktio, niin pystyykö sen käyttämään edelleen itsensä ja etenkin toisen osapuolen sisäiseen kasvuun. Omien motiivien rehellinen kohtaaminen ja tunnustelu voi olla kivuliasta mutta tarpeellista. (Sarvela & Auvinen 2020.) Sarvela ja Auvinen (2020) kirjoittavat

tästä osuvasti: ”Se avaa oven eettisyyden kellariin, jonne on kätkeyty syvimät kohtaamisen välineet kuten mahdollisuus ymmärtää toisen ihmisen toiminnan motiiveja silloinkin, kun toimintatapoja ei voi hyväksyä.”

Mönkkönen (2018: 208) on kuvannut dialogisen kohtaamisen prosessin olevan asiakastyössä kolmitasoinen. Luottamuksen ja ymmärryksen rakentaminen on saavutettava ensin ja avainsana tässä on refleктоiva sekä aito kuuntelu asiakkaan tarinaan. William Isaacs (1999/2001) puhuu syvällisestä kuuntelutaidosta, johon liittyy myös omien reaktioiden ja ajatusten tiedostaminen sekä suoraan puhuminen. Luottamussuhde etenkin viranomaisten kanssa voi vaatia aikaa. Viranomaisilla on mm. kirjaamis- ja ilmoitusvelvollisuus, jonka asiakkaat tiedostavat erittäin hyvin. Kun luottamus on saavutettu, voidaan haastaa toista dialogiin, jolloin voidaan yhdessä puntaroida ja ihmetellä ääneen asioita sekä kokeilla uusia näkökulmia. Kolmannessa vaiheessa pyritään löytämään riittävä ymmärrys asiasta. Tällöin tilanteeseen liittyy yhdessä oivaltaminen, yhteistoimijuus ja kummankin osapuolen oikeus ottaa kantaa tilanteisiin. (Mönkkönen 2018: 208.) Luottamuksellisen suhteen säilyttämiseksi lapseen ja muuhun perheeseen, huolet ja havainnot tulee ottaa puheeksi lapsen ja huoltajien kanssa varhain, avoimesti ja kunnioittavasti. Suoraan puhuminen ei ole aina helppoa ja se edellyttääkin työntekijältä hyvää itsetuntemusta ja rohkeutta ilmaista omat ajatukset avoimesti (Isaacs 1999/2001: 167–180). Huoli syntyy usein erilaisten havaintojen ja tunteiden pohjalta: tässä on nyt jotain outoa, erilaista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) tutkii ja kehittää koko ajan dialogisuutta ja se on myös yksi kulmakivistä LAPE-ohjelmassa. THLn mukaan dialogisuus ammattilaisella tarkoittaa kunnioittava, kiinnostunut ja myötätuntoinen asennetta. Näiden avulla ammattilainen voi käydä asiakkaan kanssa kuuntelevaa keskustelua ja ratkaista ongelmia luovasti. Ammattilaisen oleellisena tehtävänä on myös tuoda esiin lapsen ääni. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020)

Hyvään dialogisuuteen liittyy myös erilaiset eleet ja ilmaisut kuten nyökkäys, tarkennukset, ihastelu jne., jotka viestivät yhteistä ymmärrystä. Ihmisellä on kyky tunnistaa läsnäolon puute ja sanaton viestintä voi pahimmillaan kertoa ihan toista tarinaa kuin mitä puhumme. Todellinen läsnäolo muotoutuu sekä kehollisella että mielen läsnäololla. Dialogisuus on näin mitä suurimmassa määrin myös kehollinen tapahtuma, jonka ymmärtämiseksi tarvitsee ymmärrystä ja kokemusta itsestään. (Anttila 2006: 60–64; 70–71.)

Kehollinen tieto on henkilökohtaista ja kokemuksellista. Se syntyy ihmisessä aistimusten, havaintojen, tuntemusten, elämysten ja tunteiden muodossa. Kehontietoisuus tarkoittaa sitä, että ihmisellä on mahdollisuus tarkastella omaa kehollista tilaansa ja siinä tapahtuvia muutoksia. Kehotietoisuus auttaa ymmärtämään itseä mutta myös toista ihmistä ja ympäröivää maailmaa. (Anttila, 2013: 32–33.) Anttila (2013: 33) toteaa, että kun keholliset aistimukset ja tuntemukset tuodaan tietoisien tarkastelun piiriin, ne muuttuvat tajunnan sisällöksi eli tiedoksi. Kehotietoisuus ja toisten havainnointi vahvistaa sosiaalista tietoisuutta ja yksilöiden välistä empatiaa. Työntekijä voi kiinnittää huomiota siihen, miten voimme ymmärtää kehon kautta jotakin toisistamme. Hyvä on myös tarkastella, mitä työntekijän oma keho ja tunteet kertovat hänelle suhteessa asiakastilanteeseen. Kehontietoisuutta voidaan siis pitää myös sosiaalisten taitojen ja myötätunnon perustana. (Anttila 2013: 30–33.) Puhutaan myös kinesteettisestä empatiasta, joka koostuu aistihavaintojen lisäksi kuulemisesta, näkemisestä tai näiden jäljittelystä. Sen avulla on mahdollista havaita ja ennen kaikkea eläytyä toisen ihmisen kokemuksiin (Monni 2006: 181–182). Puhutaan myös peilineutroneista, jotka toimivat lähettäjän ja vastaanottajan eli tässä asiakkaan ja työntekijän välillä välittäen tunteita, empaattista virittäytymistä ja yhteistä ymmärrystä. Empatiassa peilisolut ovat oleellisessa roolissa toisen tunteen kokemisessa itsesään. (Sarvela & Pelkonen: 2020.) Monni (2004: 182) kuvaa kinesteettistä empatiaa mm. seuraavalla tavalla: Kinesteettisessä empatiassa visuaalinen kokemus toisen liikkeestä synnyttää omassa kehossa eräänlaisia mikroliikkeitä, toisten tekemien liikkeiden impulsseja ja tämä kokemus tuntuu kehon sisällä. Näin mahdollistuu yhteinen kehollinen- ja tunnekokemus. (Sarvela & Pelkonen: 2020.)

## 6 Opinnäytetyön toteutus

### 6.1 Toteutussuunnitelma, rajaukset ja tavoitteet

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen vallitsevan koronapandemian ja sen tuoman uuden työmuodon - verkossa tehtävän kohtaamistyön vuoksi. Näin ollen tietoa työtavan toimivuudesta tarvitaan, jotta osataan tehdä parannuksia ja pohtia myös, miten tämä kaikki hyödynnetään tulevaisuudessa. Tälläkin hetkellä Espoossa tehostettua perhetyötä tehdään niin verkossa kuin kasvokkain kohdaten. On tarpeellista tutkia, miten työntekijät kokevat kohtaamisen verkossa – millaiset työskentelyotteet ja -tavat ovat olleet toimivia. Tehostetun perhetyön työskentelyssä korostuu dialoginen kohtaaminen sekä ratkaisukeskeinen työote (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2021). Näin ollen on oleellista ym-

märtää, toteutuuko dialogi tai pyrkimys siihen verkossa. Tästä syystä haastattelun aiheiksi rajautui teorian pohjalta koronapandemian aikana koettu työmuoto ja se, miten dialogisuus siellä toteutuu.

Tietoa tarvitaan myös tulevaisuutta varten ja siihen voisiko tehostetussa perhetyössä vakiintua myös Granholmin (2011) sulautumisen sosiaalityön (blending social work) mallin mukainen työskentelytapa. Tärkeää on vahvistaa ymmärrystä siitä, mikä on tarkoituksenmukaista hoitaa kasvokkain ja mikä verkossa. Valtioneuvoston digitalisaation strategiassa korostetaan sitä, että asiakkaan tarpeet on aidosti ymmärrettävä ja on nähtävä myös se, milloin digitaaliset palvelut tuovat asiakkaalle lisäarvoa. Uusien toimintatapojen suunnittelussa ehdottoman tärkeää on tavoitteen määrittely ja lasten, nuorten ja perheiden tarpeiden ymmärtäminen. Lastensuojelussa tulee miettiä, mikä on lapsen ja hänen läheistensä tai ammattilaisten välisen yhteistyön kannalta käyttökelpoista. (Valtioneuvosto 201:25.) Me olemme myös yksilöllisiä, joka tarkoittaa, että jollekin kohtaaminen verkossa on helpotus ja jollekin taas haasteellista.

Opinnäytetyö on rajattu vain Espoon tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemusten kuuleiseen – ei asiakkaiden. Alun perin toiveena, niin itsellä kuin työelämäkumppanilla, oli haastatella ja kuulla asiakkaita. Tutkimusluvan saaminen kariutui siihen, että tutkimuslupaan olisi edellytetty tietoluvan hakemista, joka on pitkä prosessi ja tutkimuslupayksikkö arveli, että siihen ei ryhdytä näin pienen otannan vuoksi. Tästä syystä ja huomioiden myös opinnäytetyön laajuuden päädyttiin kuulemaan työntekijöiden kokemuksia verkkokohtaamisesta.

Toinen rajaus liittyy siihen, että olen jättänyt pois verkkokohtaamisen ns. tekniset ja palvelumuotoiluun liittyvät tekijät ja keskittynyt enemmän kokemuksiin itse uudesta työvasta sekä dialogisuuteen työmuotona, johon pyritään ammattilaisen ja perheen välillä (Lastensuojelun käsikirja 2020).

## 6.2 Tutkimuskysymykset, -menetelmät ja aineiston hankinta

Tutkimuskysymykset ovat:

Miten tehostetun perhetyön työntekijät ovat kokeneet verkkokohtaamisen koronapandemian aikana?

Miten tehostetun perhetyön työntekijät ovat kokeneet dialogisuuden toteutumisen verkossa?

Tutkimussuunnitelmaksi valitsin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän. Kohderyhmänä ovat Espoon tehostetun perhetyön työntekijät. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääsen haastatteluiden avulla ymmärtämään syvällisesti ja vuorovaikutteisesti tutkittavan ajatuksia. Hirsjärvi (2009: 161) toteaa osuvasti, että laadullisen tutkimuksen lähtökohta on todellisen elämän kuvaamista. Siinä ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan siinä kuvataan jotain tiettyä ilmiötä ja se pyrkii ymmärtämään tiettyä toimintaa (Tuomi ja Sarajärvi 2004: 87). Lähestymistavassa ihmisen toiminta nähdään merkityksiä sisältävänä (Tuomi ym. 2004: 31). Tämä tarkoittaa myös sitä, että tutkijan objektiivisuutta ei välttämättä pystytä saavuttamaan täydellisesti, koska tutkijan arvot muovaavat sitä, miten tutkittavaa ilmiötä pyritään ymmärtämään samoin kuin se, mitä tutkija jo tietää (Hirsjärvi ym. 2009: 161).

Opinnäytetyön toteutin teemahaastatteluin (Liite 1). Teemahaastattelulle tyypillistä on, että aihepiirit ovat tiedossa, mutta itse kysymykset eivät ole tarkassa muodossa ja järjestys voi vaihdella sekä haastattelujen aikana että haastateltavien välillä (Hirsjärvi 2009: 208). Tutkijan kannalta tämä tarkoittaa lisää luovuutta ja joustoa esimerkiksi tarttua ja tarkentaa mielenkiintoisia aiheita sekä tehdä lisäkysymyksiä. Haastattelun teemat valitsin opinnäytetyöni teorian pohjalta.

Haastateltujen ikähaarukka oli laaja ja työkokemus tehostetusta perhetyöstä vaihteli kahdesta vuodesta useaa kymmeneen vuoteen. Haastateltavien rekrytoinnin suoritti tiimien esimies lähettämillään infokirjeillä, joissa pyydettiin vapaaehtoisia ilmoittautumaan haastateltaviksi (Liite 2). Haastattelin viittä työntekijää kesä-heinäkuun 2021 aikana.

Yksi haastattelu kesti keskimäärin 45 minuuttia. Olin toimittanut haastateltaville etukäteen teemahaastattelurungon. Haastattelutilanteet pyrin pitämään vuorovaikutuksellisina

ja antamaan tilaa haastateltaville kertoa ajan kanssa kokemuksistaan verkkokohtaamisesta. Litteroin haastattelut heinä-elokuussa 2021. Litteroinnista jätin osan täytesanoista pois, joilla ei ole merkitystä asian suhteen.

### 6.3 Aineiston analyysi

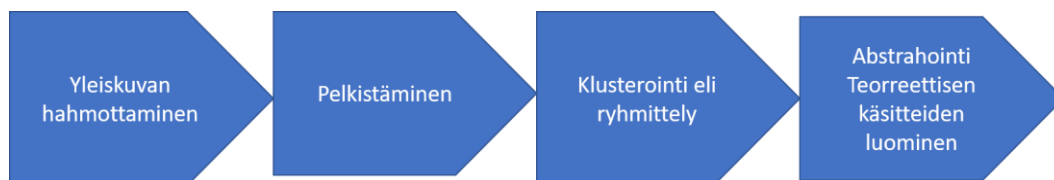
Opinnäytetyön tavoitteena on myös tehdä näkyväksi tehostetun työntekijöiden kokemukset verkkokohtaamisesta ja samoin tehdä näkyväksi sen nykyinen tila ja ajatukset myös tulevaisuudesta. Tulosten avulla voidaan pohtia, mihin suuntaan verkkoa lähdetään viemään ja kehittämään tulevaisuudessa. Painotan opinnäytetyössäni myös sosiaalista ulottuvuutta, joka muodostuu vuorovaikutuksesta verkossa (Rahikka 2013: 17). Toivon, että tämä nostaa lisää ymmärrystä siihen, mikä rajoittaa ja mikä tukee työntekijöiden dialogisuuden syntymistä verkossa.

Aineiston analyysin toteutin sisällönanalyysin mukaisesti. Se on työväline, jossa hajanaiseen aineistoa voidaan analysoida systemaattisesti ja tiivistäen ilman, ettei sen sisältämä informaatio katoa. Sisällönanalyysiä jaotellaan induktiiviseen eli aineistolähtöiseen, deduktiiviseen eli teorialähtöiseen sekä abduktiiviseen eli teoriasidonnaiseen ns. teoriasidonnaisen analyysina, jossa teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. Teorialähtöisessä analyysissa edetään yleisestä yksittäiseen, jolloin analyysin pohjana on esimerkiksi joku teoria tai malli. Abduktiivisessa eli teoriaohjaavassa sisällönanalyysissa tehtyjä havaintoja ohjaa jokin ajatus tai johtolanka. (Tuomi & Sarajärvi 2002: 93–130.)

Analyysi perustuu induktiiviseen päättelyyn, jossa teoria on mukana ohjaamassa lopputulosta. Aineiston analyysissä on myös aina kyse keksimisen logiikasta. (Tuomi ja Sarajärvi 2017.) Tuomi (2017) toteaaakin lohdullisesti, että tähän ei ole olemassa mitään metodia taikka sääntöjä. Tutkija itse tuottaa keksimisen ja tähän taas tarvitaan herkkyyttä, oivallusta ja onnekkautta. Analyysiyksiköt valikoituivat aineistosta esiin edellä mainittujen asioiden pohjalta, ja analyysin päättelyssä on yleensä kyse ns. abduktiivisesta päättelystä. Siinä ja itse tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähteisyys ja valmiit mallit. (Tuomi ym. 2002: 98–99; Tuomi ym. 2017.) Hyvässä aineiston analyysissä yhtenä kriteerinä voidaan pitää sitä, että myös lukija löytää ne samat asiat kuin tutkijakin on löytänyt, riippumatta siitä onko lukija samaa mieltä vai ei. Tutkijaa ohjaa omat ennakkokäsitykset sekä opinnäytetyön aiheeseen liittyvä kirjallisuus. Tutkija saa aineistosta tehdyille löydöksille ja tulkinnoille tukea ja vahvistusta teoriasta. Aiempiin tutkimuksiin liitty-

viä huomioita ja nostoja voi tutkija myös hyödyntää. Tulkinnat avaavat tutkittavien ilmiöiden sosiaalisia merkityksiä ja auttavat näkemään asioita kokonaisvaltaisemmin. (Hirsjärvi ja Hurme 2000: 151; 152.)

Taulukko 1: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin päävaiheet (Kylmä – Juvakka 2012: 112–113)



Ensin litteroin aineiston nauhoituksista. Jätin joitain täytesanoja pois, joilla ei ollut merkitystä tutkimuskysymysten kannalta (Hirsjärvi ym. 2004: 138) Luin aineiston useamman kerran läpi. Kävin aineistoa systemaattisesti läpi. Käytin apuna värejä ja boldausta tekstien poimimisessa. Aineistosta nousi selkeästi esiin työntekijöiden kokemuksia niin hyvistä kuin huonoistakin kokemuksista verkkokohtaamisesta. Keräsin nämä lainaukset taulukkoon ensimmäiseen sarakkeeseen. Tämän jälkeen pelkistin haastateltavien ilmaiset toiseen sarakkeeseen.

Pelkistetyistä ilmaisuista järjestin ensin kielteisiin ja positiivisiin kokemuksiin sekä niihin, jotka jakoivat mielipiteitä. Päädyin lopulta kuitenkin jaottelemaan aineiston selkeyden vuoksi kahteen (2) alaluokkaan, jotka nimesin työntekijöitä rajoittaviin ja tukeviin asioihin. Huomioitavaa on, että rajanveto ei ollut täysin yksiselitteistä. On hyvä pitää mielessä, että luokittelussa nostetaan esille suuret linjat. Tämä tuntui kuitenkin selkeimmältä ja loogiselta jaottelulta, koska jo haastatteluissa tämä vertailu nousi itse haastateltavilta voimakkaasti esiin. Haastateltavien vähäisen määrän vuoksi en nähnyt järkeväksi tehdä kvantifiointia (Tuomi ym. 2019).

Taulukko 2: Esimerkki pelkistämisen, alaluokan ja yläluokan muodostamisesta.

Lainaus	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
Hyödyt on ehkä siinä, jos ajatellaan ihan ajanhallintaa, niin ei tarvitse siirtyä paikasta toiseen, että silloin pystyy hoitaa montakin asiakastapaamista päivässä.	Ajanhallinta	Työntekijää tukeva	Verkkokohtaamisen nykytilan kuva
Ehkä suurin hyöty on se, että jos aikaisemmin asiakasperheessä on lapsi vatsatau-	Joustavuus		

dissa, niin tapaaminen piti perua. Mut nyt jos se lapsi on sellaisessa kunnossa että jak-saa leikkiä eikä.			
Asiakkaat on olleet kotona ja jotkut asiakkaat on sanoneet, että he kokevat turvallisem-maksi sen, kun he saavat sieltä kotoa käsin sanoa ja pu-hua.	Tasavertaisuus		
Siitä jää se ympäristö pois, et sä näät vaan sen ihmisen kas-vot etkä muuta. Siitä on hir-veen vaikea tulkita, että onks se ihminen vihainen, hermos-tunut tai mitä se on.	Non verbaalisten viestien puute	Työntekijää rajoittava	
Ei siinä (verkossa) niin sel-västi näe, että jos vanhem-man ja lapsen välille tulis vaikka riita. Että vaik mitä keit-tiössä tapahtuu, kun monesti se keittiö on se riidan paikka.	Havainnoinnin vaikeus		
Kun ei näe sitä kehonkieltä ja sellaista intentiota, että mitä tuo kysellee, että siitä puuttuu se lämpö.	Tunne- ja kehoyh-teys		
Tarvitaan sellasta leikkittelyä ja sitä tilannekomiikkaa. Mun ko-kemuksen mukaan siitä tulee parempi siitä luottamussuh-teesta, kun siinä on jotain muutakin kuin asiaa ja asiaa.	Luottamuksen ra-kentuminen		

## 6.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Lastensuojelun työskentelyyn ja sen eettisyyteen kuuluu oleellisesti salassapitovelvollisuus. Salassapitovelvollisuus koostuu asiakirjasalaisuudesta, vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta: lastensuojelun asiakirjoja ei saa luovuttaa sivullisille, eikä viranomaisen saa ilmaista tietoja asiakkaasta (Lastensuojelun käsikirja). Salassapitovelvollisuuden huomioiden niin, että kysyn haastateltaviltani vain opinnäytetyön kannalta oleelliset tiedot. Haastateltavien tietoja ei tallenneta eikä haastateltuja pysty tunnistamaan opinnäytetyöstä. Haastattelut litteroin ja hävitän aineiston heti kun opinnäytetyöni on hyväksytty – suunnitelmani mukaan syksyllä. Mikäli hyvistä salaus- ja tietosuojakäytännöistä huolimatta tapahtuu tietosuojaloukkaus, ilmoitetaan asiasta viipymättä haastatelluille.

Haastateltavat allekirjoittivat myös kaikki suostumuksen haastatteluun, jonka skannasin tietokoneelleni ja paperiversiot hävitin asianmukaisesti. Tietojen käsittelystä olen tehnyt tutkimuslupaa varten tietosuojaselosteen, josta käy ilmi tarkemmin tietojen käsittely, säilyttäminen ja tuhoaminen (Liite 4).

Opinnäytetyön osallistujat saivat itse ilmoittautua vapaaehtoisesti opinnäytetyöhön. Tehostetun perhetyön esimies lähetti tiimille infokirjeen työntekijöille, jossa opinnäytetyö ja sen tarkoitus avattiin (Liite 2). Siinä oli tutkijan yhteystiedot, joihin työntekijät voivat olla yhteydessä, jos heillä herää lisäkysymyksiä tai he haluavat ilmoittautua opinnäytetyön haastateltaviksi. Näin ollen haastateltavilla on omakohtaista kokemusta ja näkemystä opinnäytetyön tutkimuskysymykseen liittyen. Tämä tukee tutkimuksen luotettavuutta. (Tuomi ym. 2004: 88.)

Sitoudun opinnäytetyön teossa sosiaalialan ja lastensuojelun eettisiin periaatteisiin ja salassapitovelvollisuuteen kuten myös noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää, että prosessissa sovelletaan kaikin tavoin eettisesti kestäviä ja luotettavia tiedonhankinta-, tutkimus- ja analyysimenetelmiä (Tenk 2012: 7).

Lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeus - tutkittavalla on oikeus peruuttaa ilman perusteluja osallistuminen haastatteluun samoin kuin hänellä on oikeus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa ilman kielteisiä seuraamuksia. (Hirsjärvi 2009: 25; Tenk 7–8.) Keskeyttämisen jälkeen tutkijalla on kuitenkin oikeus käyttää siihen mennessä kerättyjä tietoja (Tenk: 8). Ylipäätään haastateltavalle ei saa aiheutua tarpeetonta haittaa. Haastateltaville toimitetaan tutkimuskysymykset etukäteen ja samalla heille kerrotaan itse tutkimuksen luottamuksellisuudesta ja taustasta. Haastatteluiden yhteydessä kertasin vielä omat taustani ja tutkimuksen tarkoituksen. Haastattelu aloitetaan taustakysymyksillä. Haastattelurunko on pyritty tekemään niin, että esimerkiksi ensimmäinen kysymys ei olisi liian haastava eikä myöskään liian laaja. Haastattelutilanteissa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä kunnioittamalla haastateltavaa.

Puolueettomuuteen pyrin siten, että kuuntelen ja yritän ymmärtää aidosti haastateltavia. Kuitenkin niin, että tulkintaani saattavat silti vaikuttaa omat taustat. Tiedostan sen, että työskentelyni Espoon tehostetussa perhetyössä saattaa vaikuttaa objektiivisuuteeni, koska tietoni tutkijana saattavat muokata sitä, miten tutkittavaa ilmiötä pyrin ymmärtämään (Hirsjärvi ym. 2009: 161). Tämä asia laadullisessa tutkimuksessa myönnetään,

koska tutkija on se, joka tulkitsee itse tutkimusasetelmaa (Tuomi ym. 2004, 133). Haastattelutilanteissa pyrin olemaan ilman ennakoasenteita ja annoin haastateltavien itse sanallistaa ja kertoa asiat, vaikka osa asioista oli minulla jo tiedossa. Tutkimuksen luonne on hermeneuttinen, jolloin keskeistä on nimenomaan tulkinnan mahdollisuus pyrkien tästä huolimatta eettiseen ja objektiiviseen tulkintaan.

## 7 Tulokset

### 7.1 Verkkokohtaamisen nykytila

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyöni tulokset. Tarkastelussa on Espoon lastensuojelun tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemukset koronapandemian aikana käyttöön otetusta uudesta työmuodosta verkkokohtaamisesta. Lisäksi tarkastelen tuloksia siltä kannalta, mitkä tukevat ja mitkä kokemukset taas rajoittavat verkon käyttöä ja dialogisuuden saavuttamiseen verkossa. Käytän verkkokohtaamisesta tulosten purussa sanaa -Teams, koska näin tekivät haastateltavatkin ja se on ollut ainoana videovälitteisenä työkaluna käytössä asiakaskohtaamisissa.

#### 7.1.1 Työntekijää tukevat asiat

Kaikki haastateltavat näkivät Teamsin ja verkkokohtaamisen niin, että se on tullut jäädäkseen. Sen tuomat hyödyt, joihin pureudutaan tarkemmin tässä kappaleessa, ovat haastateltavien mukaan niin selkeät.

Kyllä nää tukee toisiaan ja sit ennen kaikkea, kun asiakkaat on tyytyväisiä siihen ja toivoo sitä, koska heitä vartenhan tätä tehdään. Meidän pitää nimenomaan siihen kysyntään vastata.

Haastateltavista kaikki kokivat Teamsin parhaaksi ominaisuudeksi sen, että työn tehokkuus parani. Aineistosta nousi esiin vahvana ajanhallintaan liittyvä positiivinen vaikutus. Haastateltavat kertoivat, että Teamsin käyttö säästää niin heidän kuin asiakkaankin aikaa, koska asiakkaan ei tarvitse tulla toimistolle tai työntekijän ei tarvitse käyttää aikaa siirtymiin ja autolla ajoihin asiakaskäynnille. Tämä tarkoitti mahdollisesti myös useamman asiakastapaamisen ottamista päivälle sekä lisää aikaa suunnitteluun ja reflektointiin.

Hyödyt on ehkä siinä, jos ajatellaan ihan ajanhallintaa, niin ei tarvitse siirtyä paikasta toiseen, että silloin pystyy hoitaa montakin asiakastapaamista päivässä.

Tämän lisäksi kaikki toivat esiin sen, että tapaamisia ei ole tarvinnut perua läheskään niin usein. Jos asiakkaalla on haasteita ajankäytössä, väsymystä tai lievää sairastelua tai korona altistumisia perheessä tapaaminen on silti voinut järjestää. Työntekijät näkivät tämän merkittävänä parannuksena entiseen, koska näin pystytään pitämään edes jonkinlainen kontakti asiakkaaseen ja intensiivisyys, joka on tehostetulle perhetyölle ominaista. Haastateltavien mukaan asiakas ei juuri koskaan ole kieltäytynyt ehdotuksesta, että tapaaminen vaihdetaankin Teamsiin. Haastateltavat arvelivat myös, että joskus asiakkaat kokevat raskaaksi ajatuksen siitä, että työntekijä tulee kotiin. Sillä hetkellä ei jaksaisi siivota tai voimat ovat vähissä. Verkossa tätä ongelmaa ei ole ja tapaamisen voidaan pitää matalalla kynnyksellä ja kestoaltaan lyhyempänä.

Jos aikaisemmin asiakasperheessä on lapsi vatsataudissa, niin tapaaminen piti perua. Mut nyt, jos se lapsi on sellaisessa kunnossa, että jaksaa leikkiä eikä tarvi koko ajan vanhemman huomiota, niin voidaan silti pitää se tapaaminen ja siinä on se kuvayhteys, että kyllä siinä kumminkin näkee vähän, mikä se kodin meininki siellä on.

Esiin nousi myös se, että asiakkaan tapaamistavan voi valita sen mukaan, mikä on aiheena. Jos tapaamisen aiheena on asioiden sopimisia kuten tapaamiset, työskentelyyn liittyvät sopimukset jne., niin on järkevää valita tapaamismuodoksi Teams. Jos taas asia on haastavampi, niin sitten mieluummin valitaan tapaaminen kasvokkain.

Teams mahdollistaa myös sen, että jos vanhemmilla on tulehtuneet välit heidän ei tarvitse olla samassa tilassa ja tavata kasvotusten. Teamsissä myös vältetään päälle puhumista tai jos näin tehdään, se koetaan häiritseväksi. Toisaalta se paljastaa myös toisen tilanottaminen helpommin kuin kasvokkain tapaamisissa. Näin työntekijän on helpompi puuttua tilanteeseen.

Teamsissä ei kukaan ole kesken kaiken sammuttanut Teamsiä tai lähtenyt pois. Tuleeko asiakkaille se, että siinä saa otettua sen tarvittavan etäisyyden, vaik olis joku hankala asia, että ei tarvi läiskä läppäriä kiinni.

Verkkokohtaamisessa asiakas kuten myös työntekijä on omassa tilassaan ja omassa kotonaan. Tästä syntyy tasavertainen asetelma työntekijän ja asiakkaan välille. Haastateltavat arvelivat myös, että asiakas pystyy olemaan huomattavasti rennompina tilanteessa, kun hän saa olla ihan itsekseen – ei tarvitse välittää, miten on pukeutunut, miltä koti näyttää ja saa maata keskustelun aikana, vaikka sohvalla, jos siltä tuntuu. Aineistosta kävi myös ilmi se, että Teamsissä tilanteet ja asiakkaat pysyvät rauhallisempina. Tämän arveltiin johtuvan siitä, että etätapaamisissa on tietynlainen etäännyttävä vaikutus.

tus. Edellä mainittujen asioiden vuoksi, haastateltavat kokivat, että Teams voi mahdollistaa sen, että verkossa uskalletaankin sanoa sellaisia asioita, joita kasvokkain kohtauksissa on haastava nostaa esiin.

Asiakkaat on olleet kotona ja jotkut asiakkaat on sanoneet, että he kokevat turvallisemmaksi sen, kun he saavat sieltä kotoa käsin sanoa ja puhua. Ehkä siksi heillä ei niin kovin nouse tunne ikävälle tasolle, koska heillä on se kodin turva ja kukaan ei ole tullut niin heidän reviirilleen, koska me ei olla siinä niin läsnä siellä.

Jokainen haastateltava oli sitä mieltä, että riippuu täysin siitä, miten asiakas itse kokee Teamsin, niin hyvin se kulloinkin toimii. He eivät tunnistaneet ajatusta, että joku kohdeyhmä tai ikäryhmä tms. suosisi enemmän verkkokohtaamista tai kasvokkain kohtauksia. Osa kokee Teamsin edelleen epämiellyttävänä, ei omista tarvittavia välineitä tai on jo kyllästynyt verkkotapaamisiin, joten siksi osa toivoo mieluummin kasvokkain kohtauksia. Näin ollen asiakasta on hyvä kuunnella aina siinä kohtaa, kun pohditaan, järjestetäänkö tapaamisia kasvotusten vai verkossa.

Mutta kyllä mä toisaalta luulen, että siinä verkossa tietynlaisen ihmisten kanssa saavuttaa hyvän luottamussuhteen, että en mä näe sitä esteenä etteikö se olisi mahdollista. Jos se on sille asiakkaalle luonteva tapa toimia, niin se toimii.

Lasten kohdalla verkkokohtaamisen kokemukset jakaantuivat eniten. Osa koki, että lasten kanssa ei verkossa kohtaus onnistu oikeastaan laisinkaan, koska lapset eivät jaksakaan keskittyä ruudun äärelle. Esiin tuli myös toisenlaisia kokemuksia – lasten kanssa nimenomaan oli helppo olla ruudun äärellä, koska he ovat jo siihen niin tottuneita.

Mun mielestä aikuisten kanssa ne on ok, mut ei ne palvele lasten tapauksissa. Ei ne malta olla siinä läsnä. Mun mielestä ehkä siinä aikuisten kanssa saa aika hyvän kontaktin.

Kun on ollut näitä karanteeneja, niin ollaan ihan pientenkin lasten kanssa leikitty Teamsin kautta tai välityksellä. Vanhemmat on kiitellyt ja ovat saaneet pienen hengähdystauon. Ei ne (lapset) edes ajattele, että siinä on joku ongelma.

Nuorten kohdalla Teamsiä on käytetty ja usein se on alkanut sillä, että kamera on saanut olla kiinni. Kun nuori itse on ollut valmis, niin kamera on laitettu päälle. Tämä on luonut turvallisuuden tunnetta, joka on myös edellytys luottamuksen saavuttamiseen.

On sosiaalista jännittämistä ja vieraisiin paikkoihin menemisen pelkoa. niin sit ne haluaa ensin tutustua etäyhteyksien avulla ja sit vasta uskaltaa kohdata. On kyl ollut hirveän hyvä just nuorten kanssa. joillakin on ollut

kamera pois päältä mut sit ovat uskaltaneet lopulta laittaa kameran päällekin.

Suurin osa haastateltavista kertoi, että nuoria on mieluummin pyritty tapaamaan kasvotusten ja esiin tuli tuntemus siitä, että Teams ei olisi nuorelle niin mieluista.

Et aika harvoin olen nuoren kanssa pitänyt Teamsiä ellei siinä ole ollut sitä vanhempaa, niin sitten ne on tulleet Teamsiin.

Verkko on mahdollistanut sen, että kokoontumisrajoituksista huolimatta, on pystytty järjestämään isojenkin osallistujamäärien tapaamisia. Tällaisia ovat esimerkiksi koulutapaamiset, jossa on ohjaajia, opettajia ja kuraattoria jne. Osa on ollut tapaamisessa paikan päällä ja osa on ollut etänä. Kokemus ns. hybridimallista on kuitenkin noin yleisesti ottaen huono, koska siinä osallistujat ovat hieman eri asemassa riippuen osallistuvatko etänä vai paikan päällä. Esiin nousi haastateltavien huomio siitä, että joskus etänä olevan on haastavampi ottaa puheenvuoroa tai seurata keskustelua etenkin, kun on kasvot maskit päällä. Haastateltavien kokemus oli se, että useimmiten läsnäolijat ovat enemmän äänessä.

Me ollaan (työntekijät) todettu, että hybridimalli on kyllä haastavin, että se kaikkien äänen esiin tuominen ei ole kovin helppoa ja onko se edes mahdollista – en tiedä. Mut jotenkin mä ajattelen, että nyt me eletään tätä aikaa ja tuollaista isoa koulupalaveria ei voi muuten järjestetään, että me ollaan kuitenkin edes samoilla linjoilla.

Tehostetussa perhetyössä on saatu poikkeuslupa käyttää myös WhatsAppia. Tämä on ollut kaikkien haastateltavien mukaan iso parannus ja kaikkien näkemys on, että sen tulisi jäädä yhdeksi työvälineeksi. Sen ehdoton etu on asiakkaan mahdollisuus ottaa työntekijään yhteyttä matalalla kynnyksellä. Se on tuonut myös helpottanut kanssakäymistä ja tapaamisten sopimista. Tänä päivänä asuntoihin kuuluu ilmainen langaton verkko- Wifi, joten sen käyttö on myös ilmaista toisin kuin esimerkiksi tekstiviestit, joita ennen käytettiin. WhatsAppia on lähinnä käytetty asiakkaiden kanssa tapaamisten sopimisiin.

Puolella haastateltavilla oli kokemuksia myös siitä, että he kokivat, että WhatsAppissa on päästy jopa syvällisempiin keskusteluihin kuin kasvotusten. Nämä kohtaamiset olivat syntyneet nuorten kanssa. WhatsAppissa nuori voi käyttää omaa kieltään ja tapaa olla sekä kommunikoida. Keskustelun aloittajana voi olla vaikka vaan nuoren lähettämä kuva, joka työntekijälle kertoo nuoren olotilasta ja hän voi näin ollen reagoida siihen.

Haastateltavat olivat jopa sitä mieltä, että ilman WhatsAppia tuskin olisivat saaneet kontaktia nuoreen.

Tekstiviestit nuoret kokee jäykkänä ja muodollisena ja ne ei vastaa niihin. Kaikilla ei ole saldoa se ei ole vaihtoehto se teksiviesti. Mut sillä WhatsAppilla on tullut pitkiä viestejä, valokuvia ja vaikka omista piirustuksista, kaverikuvia tai lemmikkielämistä. Sit nuori lähti keskusteluun ja lähti avaamaan, mistä paha mieli kumpuaa.

Chat -palvelu olisi hyvä. Nuorilla vaihtelee ne fiilikset, niin ei tarvii odotella et huomenna on se tapaaminen vaan he voi saman tien laittaa chatiin et vaivaa tämmöinen asia. Pitäsi olla ehkä vielä matalammalla kynnyksellä - tarjota meillä tätä palvelua.

Haastatteluissa nousi kuitenkin esiin WhatsAppin tietoturva, joka tiedostettiin ja aiheutti jollain tasolla eettistä haastetta. Asia myös tuodaan aina asiakkaalle esiin ja tästä syystä sitä käytetään ensisijaisesti tapaamisten sopimiseen. Esiin tuli myös toiveita tietosuojasta chat -palvelusta, joka olisi tätä aikaa ja mahdollistaisi etenkin nuorten kohdalla kontaktin oton matalalla kynnyksellä, heille ominaisella tavalla ja juuri silloin, kun on tarve purkaa ajatuksiaan.

WhatsAppin tietoturvaluus on kyllä yksi. Mutta vaikee siitä on luopua ja mä ainekin koen, että otetaan sit yks tärke työvälinae pois et katkastaan yks sormi pois.

On se eettisesti kyseenalaista, että missä se raja menee, että onko se yksityisyys suojassa mutta onko sit parempi, että mä en tiedä siitä lapsesta viikkoon mitään.

### 7.1.2 Työntekijää rajoittavat tekijät

Etätyöskentelyyn ja -kohtaamiseen siirryttiin koronapandemian alkaessa nopealla tahdilla. Ohjeet tulivat haastateltavien mukaan nopeasti siihen, että etätyötä suositaan ja käytetään Teams -sovellusta asiakkaiden kohtaamisessa. Haastateltavat toivat esiin, että ohjeita tulkittiin hieman eri tavoin – osa työntekijöistä alkoi toteuttaa asiakastapaamisia heti etänä ja osa taas jatkoi tapaamisia edelleen kasvokkain tai sekä että. Tämä aiheutti epävarmuutta, kuinka tilanteessa tulisi toimia. Haastateltavat totesivat, että ohjeistus olisi pitänyt olla selkeämpi ja tiukempi.

Haastateltaville Teams oli uusi ohjelma, joten alkuun piti opetella myös ohjelman käyttöä. Kaikki haastateltavat kokivat tämän helpoksi joskin se vaihteli ja vaihtelee edelleen, että

kuinka monipuolisesti sitä osataan käyttää. Haastateltavat toivat esiin, että olisi ollut parempi, jos olisi ollut koulutusta ja tukea saatavilla heti alkuun. Näin olisi päässyt nopeammin ja helpommin sisään ohjelman käyttöön. Toisaalta ymmärrystä löytyi, koska kaikki tapahtui niin nopeasti ja tukea sai onneksi työkavereilta.

Aina kun meille tulee joku uusi väline me yhdessä katotaan, mikä tää on. Teamsistä ei ikinä tullut sellaista, että oli vaan et asentakaa se ja kaikki sai ihan itse selvittää, miten se toimii. Siitä voi jäädä sellai negatiivinen suhtautuminen siihen, kun ei ole koulutettu ja valmistettu.

Edellisessä luvussa tuli jo esiin se, että verkkokohtaaminen koetaan ehdottomasti hyväksi lisäksi kasvokkain kohtaamiselle. Yhtä voimakkaasti tuli esiin kokemus siitä, että verkko ei voi olla ainoa väline kohtaamisiin työn luonteen vuoksi. Perheiden tilanteet ovat usein haastavia ja tuen tarve on akuutti. Tällöin perheitä on nähtävä kasvotusten jo turvallisuusmielessä ja myös tuettava perheen toimijuutta kotoa käsin. Asiakkuuden alun luottamussuhteen varmistamiseksi kasvokkain kohtaamiselle on paikkansa.

Me ei nähdä sitä todellista arke, a mikä meidän pitäis nähdä et se on suuri syy, miks ei pelkästään etänä. Siinä etänä on helpompi peitellä niitä todellisia haasteita - voi yhtäkkiä laittaa kameran pois päältä tai voi kiertää niitä epämuukavia asioita.

En mä todellakaan hylkäisi etätapaamisia. Mut siinä alkuvaiheessa missä tutustutaan ja missä sitä luottamusta syntyy, on syytä tavata kasvotusten.

Haastateltavat kokivat, että Teams on hyvin asiakeskeinen, joka näkyy mm. lyhyissä ja napakoissa tapaamisissa sekä tiukassa asiassa keskusteluissa. Ajankäytöllisesti tämä nähtiin hyvänä asiana mutta luottamussuhteen rakentamisessa huonona asiana. Tällä taas on vaikutus dialogin syntyyn. Kaikki haastateltavat toivat esiin sen, että spontaanit reaktiot, hassuttelu ja arkisten asioiden kertominen Teamsissä on vähäistä. Tämä hidastaa tutustumista ja sitä, että opitaan tuntemaan toista myös muutenkin kuin asiakkaiden haasteiden kautta.

Tarvitaan sellasta leikkelyä ja sitä tilannekomiikkaa. Tai mun mielestä tai mun kokemuksen mukaan siitä tulee parempi siitä luottamussuhteesta, kun siinä on jotain muutakin kuin asiaa ja asiaa.

Mä mietin sitä myös niinkin päin et sä annat itestäs aika paljon, että se luottamus syntyy. Eihän ne asiakkaat näe mua ihan kokonaisena sen ruudun läpi, et miten ne vois arvioida mua ja luottaa muhun ehkä samallailla, kun ei ole sitä yhteyttä, jos se olisi vaan verkossa.

Aineistosta nousi esiin myös kuunteluun ja läsnäoloon liittyvät haasteet. Teamsissä keskustelun rytmi on hyvin erilainen. Toisaalta se antaa puhujalle rauhan puhua, mutta siitä jää spontaanit sanomiset ja ajatusten vaihto pois, koska ei haluta keskeyttää toista ja joskus voi olla hankalaa tulkita, missä vaiheessa ”on lupa” osallistua keskusteluun.

Etätapaamiset on myös aina paljon lyhyempiä kuin kasvokkain tapaamiset. Että se on sitä asiaa. Se ei ole sellaista vuoropuhelua, kun sit sä puhut toisen päälle ja on huono linja.

Mä luulen, että jos näkee livenä, niin se on vielä enemmän sellasta vuoropuhelua. Teamsissä mä oon halunnut kommentoida ja sit se asiakas puhuu päälle, niin sit ite hiljenee. Huomaan, et mä oon enemmän hiljaa. Se ei ole niin monipuolista. Päälle puhumien Teamsissä on tosi häiritsevää.

Useimmat haastateltavista kokivat, että Teamsissä on oltavat entistä enemmän keskittynyt, koska samassa tilassa saattaa olla häiriötekijöitä kuten muut perheenjäsenten äänet, työpaikan käytäviltä tulevat äänet ja oma puhelin. Haastateltavat kertoivat, että kun on kasvokkain asiakkaan kanssa, kaikki muu unohtuu ja sitä keskittyy siihen edessä olevaan ihmiseen.

Kasvokkain kun on, niin sitä keskittyy vaan siihen ihmiseen. Kännykät tai muut ei siin vaiheessa kiinnosta eikä häiritse.

Empaattisuutta on joskus haastavampaa osoittaa asiakkaan suuntaan verkossa kuin kasvokkain kohtaamisessa. Oma olo koettiin neuvottomaksi, koska oli hankalampaa olla tukena ja lohduttaa. Kehollisten viestien poissaolo aiheuttaa epämääräisyyttä - kuinka juuri nyt toimin, missä kohtaa toimin ja miten parhaalla tavalla tuen asiakasta.

Kasvokkain kun voisi ojentaa sen nenäliinan ja koko keholla osoittaa empaattisuutta. Sillä fyysisellä olemuksella voi rauhoittaa oloa ja sanoa, että kaikki on ok ja tässä ajatellaan teidän parasta.

Ihan kosketus ja vieressä olo. Nuorten kanssa se toiminnallisuus, että olen tässä kanssasi, niin se on tärkeätä ja se jää kyllä Teamsissä pois.

Tunne- ja kehoihteyden jäämisen heikommaksi liittyy nonverbaalinen viestintä vähenemiseen. Esiin tuli myös se, että asian puheeksi ottaminen voi jäädä kokonaan, koska verkossa ei näe niin selvästi asiakkaan kehonkieltä esimerkiksi jännittymistä. Haastateltavat kokivat, että tästä syystä saattaa tulkita väärin asiakasta tai ei huomaa edes ilmeitä tai eleitä, joista kasvotusten tapaamisessa voisi päätellä asiakkaan tunnetilasta jotain

Teamsissa on hirveen vaikea tulkita, että onks se ihminen vihanen hermostunut tai mitä se on. Sit se yhteys saattaa katketa et oikeestaan tunteiden lukeminen on vaikeampaa.

Toisaalta esiin nostettiin myös se, että vuorovaikutukseen liittyvät väärinymmärrykset voivat tapahtua myös kasvokkain tapaamisissa. Oleellista olisi aina puheeksi ottamisen taito ja se, että huomaa aina kysyä ja varmistaa, jos joku asia jäi mietityttämään.

Sitten tietysti se, että jos niitä väärintulkintoja tulisi niin niitä voi tulla kyllä ihan kasvokkainkin. Meillä ammattilaisilla on hyvä olla se kyky tarkentaa tai tehdä lisäkysymyksiä, jos joku mietityttää.

Tunteita näytetään Teamsissä joskin hillitymmin kuin kasvokkain tapaamisissa. Haastateltavat kokivat, että Teamsissä puuttuu tietynlainen lämpö.

Kun ei näe sitä kehonkieltä ja sellaista intentiota, että mitä tuo kyselee että siitä puuttuu se lämpö.

Haastateltavien mukaan tehostettuun perhetyöhön liittyy usein havainnointia esimerkiksi perheen vuorovaikutukseen liittyen. Kotikäynnit korostuvat etenkin, kun on huolta vanhempien jaksamisesta ja lasten hyvinvoinnista. Edellä mainituista syistä kaikki haastateltavat kokivat, että tehostettua perhetyötä ei voi ainoastaan tehdä verkossa. Verkossa pystyy näkemään erilaisia tilanteita ja havainnoimaan, mutta se on paljon suppeampaa. Lisäksi haastateltavat kokivat, että verkossa syntyy vähemmän luonnollisia kohtaamisia ja kotona toimimiseen liittyviä tilanteita, jotka tuovat spontaania reagointia. Näissä tilanteissa paljastuu usein vuorovaikutukseen liittyvät haasteet yhtä lailla kuin vahvuudetkin.

Ei siinä (verkossa) niin selvästi näe, että jos vanhemman ja lapsen välille tulis vaikka riita. Että vaik mitä keittiössä tapahtuu, kun monesti se keittiö on se riidan paikka.

Menetelmien käytössä Teamsissä on edelleen suurin ero työntekijöiden välillä - kolme kahdesta työntekijästä koki menetelmien käytön haasteelliseksi Teamsissä. Tämä johtui siitä, että koettiin ettei menetelmiä ole suunniteltu Teamsiin ja oma mieltymys ja totuttu tapa tehdä menetelmiä mieluummin kasvotusten. Osa haastateltavista taas kertoi, että menetelmien käyttö käy sujuvasti ja joskus jopa fokus säilyy paremmin Teamsissä kuin kasvotusten.

Mun kohdalla ne on sujunut tosi hyvin Teamsin kautta. Olen käyttänyt haastatteluja, roolikarttaa ja Teams on ollut joskus jopa helpompi - et yhdessä käydään kohta kohdalta kuin että keräännytään yhden paperin äärelle, niin se voi olla vaikeampaa, että se fokus säilyy hyvin siinä tehtävässä Teamsissä.

Koen, että kasvokkain tapaamisissa on helpompi käyttää menetelmiä. Kyllä se varmaan johtuu omasta kankeudesta. kun ihailen katson työparia, joka ottaa kokonaisvaltaisesti koko repertuaarin käyttöön.

## 7.2 Yhteenveto tuloksista

Edellisessä luvussa esittelin tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemuksia verkko-kohtaamisesta jaotellen ne aineistosta nousseisiin työntekijöitä rajoittaviin ja edistäviin kokemuksiin verkossa tehtävästä työstä. Tässä alaluvussa kokoan yhteen keskeisimmät asiat tuloksista.

Aineistosta nousi selkeästi esiin se, että verkkokohtaaminen on tullut jäädäkseen Espoon lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön. Verkkokohtaaminen nähdään hienona lisänä kasvokkain kohtamiseen ja mahdollisuutena, jonka kehittämistä työmuotona pitää jatkaa. Toisin sanoen tämä tarkoittaa myös sitä, että verkkokohtaaminen ei voi olla ainoa tapa tehdä tehostettua perhetyötä. Perheitä on nähtävä kasvotusten jopa jossain tapauksissa turvallisuusmielessä ja myös tuettava perheen toimijuutta kotoa käsin. Verkko koetaan alun haasteiden jälkeen jo luonnollisena välineenä asiakastapaamisissa. Työntekijöiden mukaan verkko toimii juuri niin hyvin tai huonosti kuin asiakas itse sen kokee. Työntekijät ymmärsivät myös sen, että omaa asennetta ja osaamista on hyvä tarkastella sekä kehittää monipuolisemmaksi.

Työntekijät kokivat, että verkko tuo työhön tehokkuutta, joustavuutta ja monipuolisuutta. Ajanhallinnan tunteen paraneminen verkon myötä nousi selkeästi esiin kaikilta vastajilta. Verkko mahdollistaa myös tapaamiset, vaikka perheessä olisi sairastapauksia. Näin perhe saa tukea edes jollain tasolla ja työntekijät tietävät, mitä perheelle kuuluu. Tämä takaa myös työn intensiivisyyden, joka tehostetussa perhetyössä on oleellista, jotta päästään kohti sitä muutosta, jota asiakas tavoittelee.

Verkko mahdollistaa myös sen, että asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus valita, haluaako hän kohdata verkossa vai kasvokkain. Etenkin nuorten kohdalla tällä nähtiin olevan jopa ratkaiseva merkitys yhteyden syntymiseen. Tässä myös WhatsAppin rooli nousi tärkeäksi. Siellä on mahdollisuus käydä keskustelua nuoren omilla ehdoilla ja tavoilla kommunikoida. Tämä ja se, että verkossa saa olla omassa turvallisessa tilassa tekee verkosta tasavertaisemman tavan kohdata asiakkaita. Tasavertaisuutta edistää myös se, että verkko on useimmiten maksuton paikka (vrt. tekstiviestit tai puhelut). Digitaalista epäarvoisuutta sen sijaan lisää se, että kaikilla ei ole tarvittavia välineitä tai osaamista

käyttää niitä. Tämän kaltaiset asiakkaat olivat kuitenkin selkeä vähemmistö. Kaikilla oli vähintään älypuhelin, jolla opastuksen jälkeen asiakas pystyi osallistumaan esimerkiksi Teams -tapaamisiin.

Aineistosta nousi esiin epäily siitä, että päästäänkö verkossa yhtä syvälliseen ja moninaiseen vuorovaikutukseen ja dialogiin kuin kasvokkain kohtaamisessa. Verkon haasteeksi nousi sen asiapitoisuus. Tällä koettiin olevan vaikutus mm. luottamuksen ja sitä kautta dialogisuuden syntymiseen. Verkossa taustalle jäävät arkiset asiat kuten jutustelu ja tilannekomiikka, jota työntekijät kuvasivat oleellisiksi kohtaamisen elementeiksi, jotta luottamussuhdetta päästään luomaan ja syventämään. Tämän lisäksi läsnäolo ja kuuntelu koettiin osittain haastavaksi erilaisten häiriötekijöiden vuoksi. Näitä saattoi olla mm. ulkopuolelta kuuluva melu tai huono linja. Haastateltavat arvelivat, että iso syy on myös nonverbaalisen viestinnän ja kehollisuuden puuttumisessa. Verkosta jää puuttumaan lämpö ja tietynlainen tunneyhteys, joka kiinnittää aikaan ja paikkaan näin syvällinen kohtaaminen saattaa jäädä saavuttamatta. Kehoyhteyden puuttuminen vaikutti myös työntekijöiden kokemukseen siitä, että empaattisen ja myötätunnon välittäminen koettiin aika ajoin haastavammaksi verkossa kuin kasvokkain kohtaamisessa.

Huomionarvoista on kuitenkin se, että verkkokohtaamisessa syntyvää dialogia ei täysin tyrmätykään. Dialogisuuteen mahdollistavia tekijöitä oli tasavertaisuuden ja turvallisuuden tunne, joka tuli mm. siitä, että kumpikin osapuoli saa olla rauhassa omassa tilassaan. Verkossa keskustelun dominointia ei juurikaan synny ja se tulee räikeällä tavalla esiin, jos sitä esiintyy.

Tulokset ja verkkokohtaamisen kokemukset jakaantuivat työntekijöiden kesken eniten siinä, miten ja kenen kanssa sekä millä keinoin verkkoa käytettiin. Suurin osa työntekijöistä koki verkon hyvinkin asiakeskeiseksi ja näin myös sen käyttö jäi asiakeskeisemmäksi. Tähän vaikutti myös se, että menetelmien käyttöä ei koettu verkossa kovin luontevaksi. Tämä johtui mm. omasta osaamisesta käyttää menetelmiä ja siitä, että menetelmiä, jotka ovat käytössä, ei ole suunniteltu verkkokäyttöön. Osa työntekijöistä toi esiin sen, että menetelmät taipuvat verkkoon mutta niitä pitää muokata ja soveltaa verkkoon sopiviksi. Tämän lisäksi osa työntekijöistä käytti verkkoa lähinnä vanhempien kanssa ja he kokivat, ettei verkko sovellu niinkään perheen yhteisiin tai lasten tapaamisiin. Esiin tuli kuitenkin toisenlainenkin kokemus; lapset ovat niin tottuneet ruutuun, että kokivat verkkokohtaamisen luontevaksi paikaksi esimerkiksi leikkiä.

## 8 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tavoitteena on ymmärtää verkkokohtaamisen tuomat hyödyt ja haasteet sekä piirtää nykytilaa tehostetun perhetyön verkkokohtaamisesta työntekijän ja asiakkaan välillä. Tulosten on tarkoitus antaa suuntaviivoja siitä, mihin suuntaan verkkokohtaamista lähdetään viemään ja kehittämään tulevaisuudessa. Teoriaosuudessa olen käynyt läpi verkkokohtaamisen erilaisia piirteitä, jotka ovat nousseet esiin jo tehdyistä tutkimuksista sekä koronapandemian aikana tehdyistä selvityksistä. Toinen osuus teoriasta muodostuu dialogisuudesta mm. Freiren ajatusten, sosiaalipedagogiikan sekä aikaisempien tutkimustulosten pohjalta. Peilaan tässä luvussa opinnäytetyöstäni tulleita tuloksia teoriaan ja aiempiin tutkimustuloksiin sekä pohdin aineistosta esiin tulleita kehittämistarpeita.

### 8.1 Tulosten tarkastelu

Ensimmäinen tutkimuskysymys pureutui työntekijöiden kokemuksiin verkkokohtaamisesta. Koronapandemia aiheutti sen, että työskentely samoin kuin lastensuojelun palvelut siirtyivät etäyhteyksin tehtäviksi (Hakulinen ym. 2020:119). Voidaan todeta, että koronapandemian vuoksi sosiaaliala kuten myös lastensuojelu on ottanut todellisen digitaalisen edistysaskeleen. Ennen koronapandemiaa sosiaalialalla oli pitkälti ajatus, että koostamistyötä voidaan tehdä vain kasvotusten (Granholm 2016:18). Tämä oli tilanne myös tehostetussa perhetyössä, jossa verkkokohtaaminen otettiin käyttöön täysin uutena työmuotona koronapandemian alkaessa. Kuten jo mainittu verkkokohtaaminen on tullut jäädäkseen tehostettuun perhetyöhön. Sen tuomat hyvät puolet kuten työn tehokkuus puhuivat tämän puolesta. Tätä samaa päätelmää tukevat myös muut koronapandemian aikana tehdyt selvitykset (Nelimarkka ym. 2020; Ahonen ym. 2020). Se, missä laajuudessa, millä tavoin digitaalisuuden ja verkkokohtaamisen oppeja hyödynnetään, on sen sijaan vielä epäselvää. Verkon hyviin puoliin nousi samoja asioita kuin aiemmista tutkimuksista on noussut esiin. Näitä ovat mm. verkkokohtaamisen tehokkuus sekä joustavuus (Nelimarkka ym. 2020: 18–19). Ajanhallinnan tunne työssä kasvoi verkon ansiosta. Verkkotapaamiset säästivät konkreettisesti aikaa, koska siirtymisiltä työpaikalta asiakkaalle vältyttiin ja osittain myös siksi, että tapaamiset olivat lyhyempiä verkossa.

Työntekijät kokivat koronapandemian alun epäselvänä ja stressaavana. Tilannetta kuormitti myös ohjeiden epämääräisyys – oliko lupa mennä asiakkaiden luokse vai ei sekä erilaiset ohjeiden tulkinnan. Näin ollen kriisitilanteissa viestinnän avoimuus ja selkeys on

oleellista (Ahonen 2020: 17–18). Tuen ja työvälaineiden koulutusten tarjoaminen haastavasta ja epäilemättä kaoottisesta tilanteesta huolimatta, olisi nopeuttanut tilanteeseen sopeutumista ja työvälaineen monipuolisempaa haltuunottoa. Näitä samoja tuntemuksia ja kokemuksia nousi esiin myös Talentian kuin Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen selvityksistä. (kts. Nelimarkka 2020; Banks 2020; Ahonen 2020.) Tuloksista nousi esiin myös saman tyyppisiä eettisiä haasteita kuin Banksin ja kumppaneiden kansainvälisessä tutkimuksessa. Nämä kohdistuivat mm. tietoturvaan ja arveluun tapaamisten yksityisyyden säilymisestä kuten myös edellä mainituista toimintatavoista koronapandemian alussa. (Banks 2020: 6–19.)

Toinen tutkimuskysymys pureutui dialogisuuden toteutumiseen verkossa. Voidaan todeta, että opinnäytetyön tulokset vahvistavat sitä ajatusta, että verkossa vuorovaikutusta pyritään rakentamaan samoilla keinoilla kuin kasvokkain kohtaamisella: kuunnellen, kommunikoiden, kysellen, kartoittaen, ohjaten ja kiinnostusta osoittaen (Ukkola 2012: 23–32). Näitä samoja keinoja myös haastateltavat pyrkivät käyttämään. Mönkkönen (2018: 208) on kuvannut dialogisen kohtaamisen prosessin olevan asiakastyössä kolmitasoinen. Siihen kuuluvat luottamus ja ymmärryksen rakentaminen. Kun luottamus on saavutettu, voidaan haastaa toista dialogiin, jolloin voidaan yhdessä puntaroida ja ihmetellä ääneen asioita sekä kokeilla uusia näkökulmia. Kolmannessa vaiheessa pyritään löytämään riittävä ymmärrys asiasta. Tällöin tilanteeseen liittyy yhdessä oivaltaminen, yhteistoimijuus ja kummankin osapuolen oikeus ottaa kantaa tilanteisiin. (Mönkkönen 2018: 208.) On havaittu, että erityisesti hyväksyntä, turvalliseksi koettu ympäristö, arvostus, vapaus ja luottamus ovat yhteydessä aidon dialogin syntymiseen ja sitä myöten sisäisen voimantunteen muodostumiseen. (Nivala 2019: 191–192, 198.)

Tulosten perusteella nimenomaan luottamussuhteen syntymisessä nousi esiin haasteita verkkokohtaamisessa. Tehostetussa perhetyössä on tärkeää päästä perhettä lähelle ja tätä kautta synnyttää luottamusta sekä ylläpitää sitä. Luottamuksen ja turvallisuuden tunteen kautta voidaan herätellä perheen motivaatiota muutokseen ja sitoutumista työskentelyyn sekä saada aikaan todellista dialogisuutta, jossa avoimuudella on taas iso rooli. (Heino 2008: 47–48; Mönkkönen 2018: 208.) Todellisen läsnäoloon liitetään useimmiten myös kehollisuus (Anttila 2006). Läsnäolon haasteet ja kehollisuuden puuttuminen nousivat myös aineistosta esiin työntekijöitä rajoittavina tekijöinä. Mm. Haatajan tutkimus (2021) vahvisti tätä samaa olettamusta, että videon välityksellä jää jotain puuttumaan kehonkielestä ja tällä on vaikutus vuorovaikutukseen mm. empatian tuntemiseen.

Tuloksissa nousi esiin verkkokohtaamisen vahvuutena tasavertaisuus. Tasavertaisuus mainitaankin usein verkossa tapahtuvan dialogisuuden yhteydessä muissakin tutkimuksissa. Tähän vaikuttaa mm. se, että keskustelun dominointi on hankalampaa verkossa ja se on usein säädylisempää kuin kasvokkain kohtaaminen (Mönkkönen 2002:12; Joinson 2005: 22.)

Yhteenvetona todettakoon vielä, että dialogisuuden esteiksi verkossa nousivat luottamuksen syntyminen tai vähintään hidastuminen, läsnäolon haasteet ja kehollisuuden puuttuminen, jolla on taas merkitys empatian sekä myötätunnon välittämisessä. Näillä taas voi viestiä hyväksyntää asiakkaan suuntaa. Tasavertaisuus ja sitä myötä myös turvallisuuden tunne nousivat taas verkon vahvuuksiksi. Aineistosta nousevien tulosten perusteella ei voida tehdä selkää johtopäätöstä siitä, että toteutuuko dialogisuus verkossa vai ei. Tuloksista löytyy selkeästi niin dialogisuutta tukevia kuin rajoittaviakin tekijöitä.

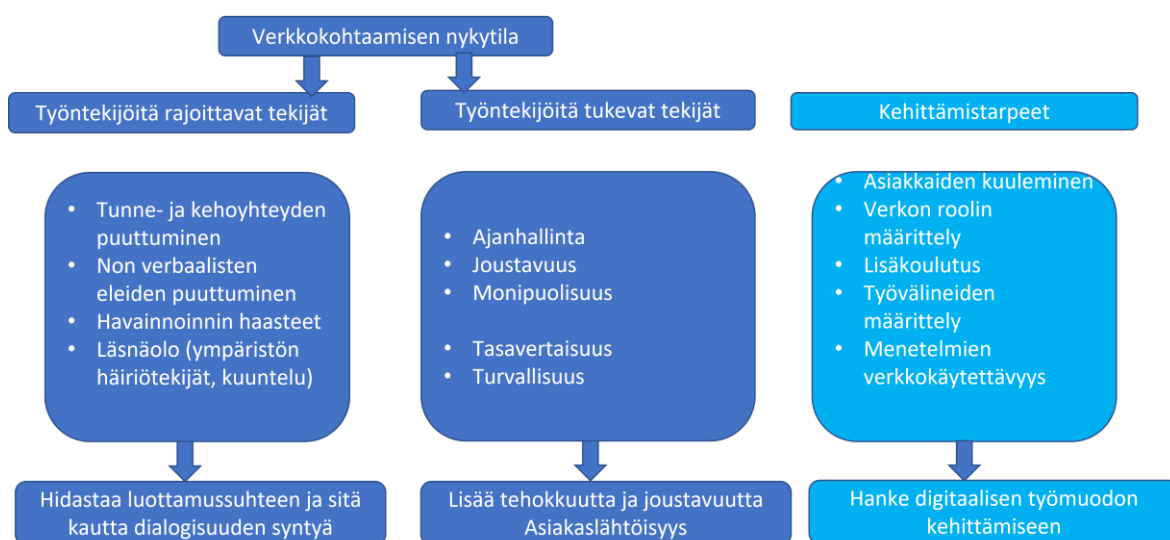
## 8.2 Jatkotutkimus suositukset ja kehittämistarpeet

Digitalisaatiota ei tarvitse tehdä vain siksi, että aikakausi näin määrää. Kaikkia palveluita ei tarvitse olla digitalisoimassa - ei ainekaan täysin. Oleellista olisi, että palvelut ja kohtaamiset tukevat toisiaan. Palveluita tulisi miettiä asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja niin, että mikä helpottaa asiakkaan toimintaa. Jos asiakas kokee, että verkkopalvelu vastaa hänelle samaa kuin kasvokkain palvelu, voisi siinä kohtaa ajatella, että silloin on onnistuttu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016: 26–31.) Tämä näkökulma nousi esiin myös opinnäytetyön aineistosta. Näin ollen luonteva seuraava askel olisi se, että vastaavanlainen tutkimus toteutetaan asiakkaiden parissa.

Aineistosta nousi esiin epäröinti verkossa syntyvään dialogisuuteen liittyen, joskaan sen ei koettu olevan mahdotonta. Oleellista olisi kehittää verkkokohtaamista ja työotteita niin, että dialogisuus on mahdollista saavuttaa ja epävarmuudesta päästäisiin eroon. Tätä kehityssuuntaa puoltaa myös se, että verkkokohtaamisesta on hyviä tuloksia nuorten keskuudessa ja siellä asiakkaat kokevat kohtaamisen tasavertaisemmaksi (Ylönen 2016: 16). Tämän lisäksi syytä olisi pohtia sitä, että onko videovälitteinen kohtaaminen se ainoa verkkokohtaamisen muoto vai pitäisi mukaan valjastaa myös tekstuaalinen verkkokohtaaminen. WhatsAppista oli hyviä kokemuksia etenkin nuorten kanssa. Sovelluksen käyttö kiellettiin kuitenkin syksyllä 2021 sen tietosuojahaasteiden vuoksi.

Oleellista olisi saada tietoon asiakkaan näkemys ja kokemus verkkokohtaamisesta. Tämän jälkeen voisi määrittellä verkkokohtaamisen roolin ja tavoitteet tehostetussa perhetyössä. Halutaanko, että se on enemmänkin yhteydenpito väline vai tavoitellaanko sillä yhtä tasavertaista työmuotoa kasvokkain kohtaamisen kanssa vai jotain tältä väliltä. Vastaus voisi olla Grönholmin lanseeraamassa termissä sulautuva sosiaalityö (blending social work), jonka idea on se, että verkossa ja kasvokkain työskentelyä yhdistetään joustavasti ja harkiten (Gränholm 2016). Kun määrittely on tehty, voidaan pohtia mahdollisia kehittämistarpeita ja lisäkoulutusta. Näin mahdollistetaan työn tasalaatuisuus myös jatkossa – tapahtuu se sitten kasvokkain tai verkossa.

Taulukko 3 Tulokset, johtopäätökset ja kehittämiskohteet kuvana



## 9 Pohdinta

Sain ehdotuksen opinnäytetyön aiheeseen työelämäkumppanilta Espoon kaupungilta, tehostetulta perhetyöltä ja silloiselta työnantajaltani. Aihe herätti kiinnostusta ajankohtaisuutensa vuoksi ja se näkyi myös omassa työssäni. Arvelin myös, että tätä kautta syvennän entisestään käsitystä lastensuojelun maailmasta. Alun perin ajatus oli tutkia verkkokohtaamista asiakkaiden kokemusten kautta. Aihe kariutui valitettavasti tiukentuneisiin lupakäytänteisiin, jotka liittyvät asiakkaan tietosuojaan. Tämä luonnollisesti harmitti niin minua kuin työelämäkumppania, koska asiakkaiden kuuleminen olisi oleellista näinkin isosti heitä koskettavassa asiassa.

Aineiston hankinta ja haastattelut sujuivat suunnitellussa aikataulussa. Tiimin esimiehen rekrytointikirjeen lähettämisen jälkeen sain vapaaehtoiset haastateltavat nopeasti kasaan. Kesän aikana tein haastattelut kuten myös litteroinnit. Työsuhteeni vuoksi olin hyvin lähellä aihetta ja siinä voi olla omat riskinsä tutkimustyön puolueettomuuteen liittyen. Koin kuitenkin, että käytännön kokemus aiheesta antoi perspektiiviä ja pystyin pitäytymään tutkijan roolissa haastatteluista ja opinnäytetyötä tehdessäni.

Opinnäytetyön reliabiliteetti eli luotettavuutta arvioidaan vastaajamäärän, kohderyhmän, tutkimuksen johdonmukaisuuden sekä aineiston sekä tulosten huolellisen käsittelyn perusteella. Todettakoon heti alkuun, että vastaajien määrä on pieni, joten tulokset eivät ole suoraan siirrettävissä tai yleistettävissä muihin kohteisiin. Kyse on näin ollen yksittäistutkimuksesta. Toisaalta aiemmat tutkimustulokset ja selvitykset tukivat tämän opinnäytetyön havaintoja, joten tämä puoli taas tukee luotettavuutta. Tulokset vaatisivat kuitenkin laajempaa otantaa ja lisätutkimusta myös asiakkaiden parissa. Opinnäytetyön teemahaastattelurunko kysymyksineen olisi myös helposti siirrettävissä samalle kohderyhmälle sekä myös muualle esimerkiksi lastensuojelussa toimiville sosiaaliohjaajille. Aineiston analyysin toteutin huolellisesti ja syvällisesti. Johdonmukainen aineiston analyysi pyrin tekemään niin selkeästi kuin mahdollista. Punnitsin myös muunlaisia lähestymistapoja ja selkeyden vuoksi päädyin mielestäni yksinkertaisimpaan vaihtoehtoon. Teemahaastattelurunko toimi hyvin haastattelutilanteissa ja kysymysten asettelu koettiin selkeäksi. Tämä tukee opinnäytetyön validiteettia (Tuomi ym. 2017).

Näkemykseni mukaan kysymyksiä oli tarpeeksi ja teemahaastattelun luonteen mukaisesti ne jättivät vastaajalle tarpeeksi tilaa omiin näkemyksiin ja ajatuksiin. Kohderyhmän asiantuntijuus tukee myös validiteettia. (Tuomi ym. 2017.) Pohdittavaksi jää olisiko tulokset antaneet paremman tilanteen yleiskuvasta, jos opinnäytetyö olisi tehty kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä tai sekä että. Uskon kuitenkin, että kvalitatiivisella menetelmällä sain syvällisempää tietoa etenkin vuorovaikutuksen ja dialogisuuden syntymisestä verkossa - sen haasteista sekä onnistumisista. Opinnäytetyö on laajuudeltaan rajattu, joten huomasin aika nopeasti, että dialogisuus on niin laaja kokonaisuus, että se vaatisi oman opinnäytetyönsä. Sen tutkimisessa hedelmällistä voisi olla asiakastyön havainnoiminen pidemmällä aikavälillä.

Merkille pantavaa oli se, että kaikki työntekijät olivat verkkokohtaamisen kannalla reilun vuoden kokemuksen jälkeen. Samoin kaikilla oli sama näkemys siitä, että nyt on vasta nähty tämä mahdollisuus - tulevaisuus vasta näyttää, mitä kaikkea verkkokohtaaminen

voisi alalle tarjota. Haastateltavat myös tiedostivat hyvin sen, että kehittyminen on osittain heidän omissa käsissään ja asenteissaan. Toisaalta esiin nostettiin erinäköisiä kehitysjatoksia jatkoon, jotka viestivät esimiesten suuntaan tahtotilaa kehittää omaa ammattitaitoaan tällä saralla sekä suurempia sekä kenties selkeämpiä linjaustarpeita verkko kohtaamiseen. Verkon roolin kirkastaminen on oleellista ja sen ei pitäisi ulottua pelkästään tehostettuun perhetyöhön vaan koko lastensuojelun kenttään. Tällä on selkeä merkitys palvelun ja ammattitaidon tasalaatuisuuteen sekä asiakaslähtöisyyteen. Työntekijät voisivat saada entistä enemmän työkaluja työhönsä ja näin myös mahdollisuuden kehittää työtään monipuolisemmaksi kuitenkin niin, että kohtaamisen tavassa muistetaan kuulla tarkasti myös asiakkaan tahtotilaa. Unohtamatta myöskään itse työn luonnetta ja millaisia reunaehdot se asettaa kohtaamisille.

Kun näkökulmaa laajentaa entisestään uskoisin, että lastensuojelu voisi hyötyä digitalisuutta käsittävästä hankkeesta, jossa pohdittaisiin alan digitalisoitumista hyödyntäen koronapandemian aikana tuomia kokemuksia. Hankkeen voisi ottaa kantaa digitaalisesta palvelumuotoilusta asiakkaiden kohtaamiseen verkossa ja käytännön toteutukseen. Oleellista olisi ottaa asiakkaat, kuten myös kokemusasiantuntijat tiiviisti kehittämistyöhön mukaan.

## Lähteet

Ahonen, Aune & Manssila Jaana & Pekkarinen & Pesonen Tiia 2020. Koronapandemian vaikutukset sosiaalipalveluihin. Talentia ry. <<https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2020/05/Koronaepidemian-vaikutukset-sosiaalipalveluihin-PDF.pdf>>. Viitattu 20.9.2021.

Alatalo, Marjo & Lappi, Kari & Petrelius, Päivi 2017. Lapsikeskeinen suojeleminen ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa - Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN\\_ISBN\\_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Viitattu 15.2.2021.

Alatalo, Marjo 2018. Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteet lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Jyväskylän yliopisto. <<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58491/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201806123136.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 15.2.2021.

Anttila, Eeva 2013. Koko koulu tanssii! Kehollisen oppimisen mahdollisuuksia kouluyhteisössä. Teatterikorkeakoulu, esittävien taiteiden tutkimuskeskus. <[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/42322/Acta\\_Scenica\\_37.pdf](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/42322/Acta_Scenica_37.pdf)>. Viitattu 20.5.2021.

Anttila, Veli-Jukka 2021. Koronavirus. Terveyskirjasto. <<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257>>. Viitattu 1.3.2021.

Banks, Sarah & Cai Tian & de Jonge Ed, Shears Jane & Shum Michelle & Sobočan Ana M. & Strom Kim & Rory Truell & María Jesús Úriz & Merlinda Weinberg 2020. Ethical challenges for social workers during Covid- 19: A global perspective. The international federation of social workers. <<https://www.ifsw.org/ethical-challenges-for-social-workers-during-covid-19-a-global-perspective/>>. Viitattu 1.2.2021.

Civil, Tiina 2018. Lapsen ja perheen kohtaaminen lastensuojelun avohuollossa – tarkastelua systeemisestä näkökulmasta. Teoksessa Petrelius Päivi & Eriksson Pia Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa (toim.) THL työpaperi 32. <[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN\\_ISBN\\_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Viitattu 1.2.2021.  
96- 20

Granholm, Camilla 2010. Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Toim. Pohjola Anneli, Kääriäinen Aino ja Kuusisto-Niemi Sirpa, Teoksessa Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä.

Granholm, Camilla 2016. Social work in digital transfer – blending services for the next generation. University of Helsinki. Mathilda Wrede Institute Research Reports 1/2016. <[https://www.fskomptenscetret.fi/Site/Data/2067/Files/C\\_Granholm\\_DR\\_avhd\\_2016\\_PDF\\_version.pdf](https://www.fskomptenscetret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf)>. Viitattu 20.2.2021.

Eronen, Tuija 2007. Katsaus 2000-luvulla julkaistuun suomalaiseen lastensuojelututkimukseen. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos.

Espoon lastensuojelun tehostetun perhetyön palvelukuvaus 2019. Espoon kaupunki.

Freire, Paulo 2005. Sorrettujen pedagogiikka. Suomentanut Joel Kuortti. Tampere: Vastapaino.

Haataja, Eeva 2021. Understanding the role of gaze in momentary teachers-student scaffolding interaction during collaborative problem. Helsingin yliopisto. <[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/324085/haataja\\_eeva\\_dissertation\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/324085/haataja_eeva_dissertation_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Viitattu 20.2.2021.

Hakulinen, Tuovi & Hietanen-Peltola Marke & Hastrup Arja & Vaara Sarianna & Jahnu-kainen Johanna & Varonen Päivi & 2020. Pahin syksy ikinä. Lasten, nuorten ja perheiden peruspalvelut koronasyksynä 2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <<https://www.julkari.fi/handle/10024/140643>>. Viitattu 20.2.2021.

Hannula, Aino 2010. Tiedostaminen ja muutos Paolo Freiren ajattelussa. Systemaattinen analyysi Sorrettujen pedagogiikasta. Helsingin Yliopiston Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 167. <<https://core.ac.uk/download/pdf/14915381.pdf>>. Viitattu 26.2.2021.

Harjunen, Ville & Kohonen-Aho, Laura 2019. Kun sanat eivät riitä: keho osana virtuaalista viestintää. Suomen sosiaalipsykologit ry. <https://www.sosiaalipsykologit.fi/kun-sanat-eivat-riita-keho-osana-virtuaalista-viestintaa/>. Viitattu 10.4.2021.

Heino, Eveliina & Kara, Hanna 2020: Lapsiperheiden vanhempien kuvaukset saadusta sosiaalisesta tuesta poikkeusolojen aikana. Tiede ja edistys 2/2020. <<http://www.tiedejaedistys.fi/uusin-numero.html>>. Viitattu 5.4.2021.

Heino, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämishojelmalle. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Hietanen-Peltola, Marke & Vaara, Sarianna & Hakulinen, Tuovi & Hastrup, Auli 2020. Lasten, nuorten ja perheiden peruspalvelut koronakeväänä. Tuloksia kouluterveydenhuollon verkoston ja perhekeskusverkoston tiedonkeruista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 26/2020. Helsinki. <<https://www.julkari.fi/handle/10024/140127>>. Viitattu 14.2.2021.

Hirsjärvi, Sinikka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2015. Tutki ja kirjoita. Porvoo, Bookwell Oy.

Hurtig, Johanna 2003. Lasta suojelemassa: etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä <<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20111131012>>. Viitattu 15.2.2021.

Isaacs, William 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.

Kero, Saru-Miia 2018. Kehollisuus ja tunteet sosiaalityössä. Vuoropuhelua ihmisyyden ja ammattilaisuuden kanssa. Jyväskylän yliopisto.

Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka, 2010. e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Kääriäinen, Anneli & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä.

Lahtinen, Pia & Peltonen, Reetta & Petrelius & Päivi, Pynnönen, Jaana & Raivio, Mar-ketta & Santanen, Johanna & Valli, Minna 2018. Systeeminen työote lastensuojelun perhehoidossa. Teoksessa Petrelius Päivi & Eriksson Pia (toim.): Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa, THL työpaperi 32. 110-120. <[https://www.jul-kari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN\\_ISBN\\_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.jul-kari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Viitattu 1.2.2021.

Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. <<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>>. Viitattu 20.1.2021.

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007. <<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>>. Viitattu 1.2.2021.

Malja, Marja, Puustinen-Korhonen, Aila, Petrelius Päivi, Eriksson Pia 2019. Lastensuojelun laatusuositus. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>>. Viitattu 17.1.2021.

Molnar, Beth E. & Scoglio, Arielle A.J. & Beardslee, William R. 2020. Community-Level Prevention of Childhood Maltreatment: Next Steps in a World with COVID-19. International Journal on Child Maltreatment.3/202. <<https://doi.org/10.1007/s42448-020-00064-4>>. Viitattu 5.4.2021.

Monni, Kirsi 2004. Olemisen poeettinen liike. Tanssin uuden paradigman taidefilosofisia tulkintoja Martin Heideggerin ajattelun valossa sekä taiteellinen työ vuosilta 1996-1999. Helsinki: Teatterikorkeakoulu. <[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/33790/Acta\\_Scenica\\_15.pdf](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/33790/Acta_Scenica_15.pdf)>. Viitattu 20.9.2021.

Mubarak, Farook 2018. Rethinking the digital divide: “Everything challenges in the new global economy”. Turun yliopisto.

Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaatioina ja suhteina. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion Yliopisto. <<http://www.oppi.uef.fi/uku/vaitokset/vaitokset/2002/isbn951-781-933-1.pdf>>. Viitattu 20.1.2021.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Printon Trükikoda.

Nelimarkka, Siiri & Maijala, Seija & Eriksson, Pia & Heino, Tarja 2021. Koronapandemian vaikutuksia lastensuojelun palveluihin ja asiakkaiden hyvinvointiin vuonna 2020. Työpaperi 5/2021, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <[https://www.jul-kari.fi/bitstream/handle/10024/140941/URN\\_ISBN\\_978-952-343-623-7.pdf?sequence=1](https://www.jul-kari.fi/bitstream/handle/10024/140941/URN_ISBN_978-952-343-623-7.pdf?sequence=1)>. Viitattu 20.1.2021.

Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna 2019. Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Nyberg Sari & Lindroos Maria 2020. Traumainformoitu johtaminen ja ammatillinen itse-tuntemus. Teoksessa Sarvela, Kati & Auvinen, Elina (toim.): Yhteinen kieli, traumatietoisuutta ihmisten kohtaamiseen. E-kirja. Basam Books. Luku 1.

Parviainen, Anna-Maria 2020. Vanhempien kokemuksia kotiin vietävästä perhekuntoutuksesta. <[https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22549/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20200264.pdf?sequence=-1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22549/urn_nbn_fi_uef-20200264.pdf?sequence=-1&isAllowed=y)>. Viitattu 30.3.2021.

Rahikka, Anne 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa, Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Sosiaalityön laitos, Helsingin yliopisto. <[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka\\_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Viitattu 22.2.2021.

Salmi, Soini & Kovanen, Tarja 2018. Vuorovaikutuksen monet mahdollisuudet verkossa. Teoksessa Petrelius Päivi & Eriksson Pia (toim.): Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa, THL työpäpaperi 32. 162-168. <[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN\\_ISBN\\_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Viitattu 20.1.2021.

Sarvela, Kati & Pelkonen, Anne 2020. ACE ja polyvagaaliteoria. Teoksessa Sarvela, Kati & Auvinen, Elina (toim.): Yhteinen kieli, traumatietoisuutta ihmisten kohtaamiseen. E-kirja. Basam Books. Luku 2.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 5:2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>>.

Strömberg-Jakka Minna 2010. Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan? Teoksessa Pohjola Anneli & Kääriäinen Aino & Kuusisto-Niemi Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus.

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. <<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>>. Viitattu 20.5.2021.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021. Dialogiset toimintatavat. Päivitetty 15.3.2021. <<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintatavat/dialogisuus-ammattilaisen-ja-perheen-valiilla>>. Viitattu 20.3.2021.

Toros K & Falch-Eriksen A 2020. A child's right to protection during the COVID-19 crisis: An exploratory study of the child protective services of Estonia. Children and Youth 22 Services Review. <<https://www-sciencedirect-com.ezproxy.uef.fi:2443/science/article/pii/S0190740920319915?via%3Dihub>>. Viitattu 30.3.2021.

Tregaegle Susan ja Darcy Michael 2008. Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge, British Journal of Social Work. <[https://www-researchgate.net/publication/228321349\\_Child\\_Welfare\\_and\\_Information\\_and\\_Communication\\_Technology\\_Today's\\_Challenge](https://www-researchgate.net/publication/228321349_Child_Welfare_and_Information_and_Communication_Technology_Today's_Challenge)>. Viitattu 13.1.2021.

- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Tammi. Luku 4.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. <[https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)>. Viitattu 2.3.2021.
- Ukkola, Salla 2012. Virtuaalinen vuorovaikutus nuorisotyössä. Lapin yliopisto. Sosiaalityön koulutusohjelma. Pro gradu -opinnäytetyö.
- Valtioneuvoston COVID-19 tiedepaneelin raportti. COVID-19-kriisin haitallisten vaikutusten ehkäiseminen kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti. <[https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/21411573/VNK\\_Tiedepaneelin\\_raportti\\_200601.pdf/b3c837ba-02a1-693b-ccf5-fbdada481c01/VNK\\_Tiedepaneelin\\_raportti\\_200601.pdf](https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/21411573/VNK_Tiedepaneelin_raportti_200601.pdf/b3c837ba-02a1-693b-ccf5-fbdada481c01/VNK_Tiedepaneelin_raportti_200601.pdf)>. Viitattu 3.4.2021.
- Van Dijk, Jan A.G.M 2006: The Network Society. Social Aspects of New Media. E-kirja. SAGE Publications: London, Thousand Oaks & New Delhi. <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>>.
- Ylönen, Katri 2016. Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen – systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Lapin yliopisto. <<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62435/YI%c3%b6nen.Katri.pdf?sequence=2&isAllowed=y>>. Viitattu 21.2.2021.

## Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelurunko

Taustatiedot: ikä (18–30, 30-45, 45-)

Työkokemus vuosissa

Oliko asiakkaan kanssa tehtävässä työskentelyssä sekä kasvokkain- että verkkokohtaamista?

Mitä välinettä käytettiin verkkokohtaamisessa (esim. Teams)?

Millä perusteella tapaamismuoto sovittiin?

Millainen kokemus asiakastapaaminen verkossa oli?

Koitko tapaamiset verkossa luontevina?

Miten kuvailisit verkkokohtaamisen hyötyjä ja haittoja?

Miten näet yhdenvertaisuuden toteutumismahdollisuudet verkkokohtaamisessa?

Mahdolliset eettiset haasteet?

Miten näet, että dialogisuus syntyy verkossa asiakkaan kanssa?

- kohtaaminen (tilan antaminen, kunnioitus, turvallisuus, kuuntelu)
- tunteiden ja mielipiteiden ilmaisu
- tasavertaisuus

Koitko, että verkko toi vuorovaikutustilanteeseen jotain erilaista verrattuna kasvokkain tapaamisiin?

Tulisiko mielestäsi jatkossakin tarjota asiakkaalle mahdollisuutta verkkotapaamisiin?

Jos vastasit kyllä, niin perustele vastaus.

Minkälaisissa tilanteissa etenkin näkisit verkkotapaamiset hyvänä?

## Liite 2 Infokirje

Hei,

Olen sosionomiopiskelija Metropolian ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytettä Espoon lastensuojelun liikkuvien palveluiden, tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemuksista verkossa tehtävästä kohtaamistyöstä ja etsin opinnäytetyöhöni haastateltavia.

Koronapandemia muutti lastensuojelun työskentelytapaa monella tapaa ja mm. iso osa asiakastapaamisista siirtyi verkkoon tehtäväksi esimerkiksi Teams -videopuheluiden välityksellä. Tämä työskentelytapa on uusi lastensuojelun tehostetussa perhetyössä, sillä vallalla on ollut ajatus, että vuorovaikutteista työhön kuuluu oleellisena osana kasvokkain kohtaaminen.

Opinnäytetyöni avulla pyrin selvittämään, miten Espoon tehostetun perhetyön työntekijät ovat kokeneet työskentelyn verkossa, mikä siinä on ollut hyvää ja mikä haastavaa. Tavoitteena on myös saada käsitys siitä, tarjoaako verkkoympäristö samankaltaiset mahdollisuudet dialogisuuteen kuin kasvokkain kohtaaminen. Opinnäytetyöni on myös tarkoitus selvittää työntekijöiden mielipidettä siitä, että tulisiko verkkokohtaaminen jäädä yhdeksi työskentelytavaksi tehostettuun perhetyöhön ja etenkin millaisissa tilanteissa se palvelisi asiakkaita.

Mikäli olisit valmis jakamaan kokemuksiasi, pyydän kiitollisena ottamaan minuun yhteyttä. Vastaan mielelläni myös mahdollisiin lisäkysymyksiin. Haastatteluun tulisi varata maksimissaan kaksi tuntia ja haastattelut on tavoitteena toteuttaa kesäkuussa tehostetun perhetyön toimipaikassa.

Ystävällisin terveisin,

Paula Tiitto

### Liite 3 Tutkittavan suostumus

#### TUTKITTAVAN SUOSTUMUS

Espoon tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemuksia verkkokohtaamisesta

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun opinnäytetyöhön ja olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa opinnäytetyöstä ja mahdollisuuden esittää siitä tutkijalle kysymyksiä. Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä sekä perua suostumukseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta.

Voin keskeyttää tutkimukseen osallistumiseni missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ennen sen päättymistä ilman, että siitä koituu minulle mitään haittaa. Mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, ymmärrän, että keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Ymmärrän myös, että tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Espoossa            2021.

Suostun osallistumaan tutkimukseen:

Suostumuksen vastaanottaja: \_\_\_\_\_

Tutkittavan allekirjoitus

\_\_\_\_\_

nimenselvennys

Tutkijan allekirjoitus

\_\_\_\_\_

nimenselvennys

## Liite 4 Tietosuojaseloste

# Työntekijän kokemuksia verkkokohtaamisesta tehostetussa perhetyössä

### Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

### Tutkimuksen tarkoitus

Tämä opinnäytetyö on osa sosionomin opintoja Metropoliasissa. Yllä löytyy tarkempi, lyhyt kuvaus opinnäytetyöstä.

### Tutkimuksen toteuttajat

Opinnäytteen toteuttaja on Paula Tiitto ja tutkielma tehdään Metropolian ammattikorkeakoululle ja työelämäkumppanina toimii Espoon kaupungin lastensuojelun liikkuvat palvelut, tehostettu perhetyö. Opinnäytetyön ohjaajina toimivat lehtorit Laura Holmi ja Jukka Törnroos.

### Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Opinnäytetyössä on tavoitteena haastatella Espoon tehostetun perhetyön työntekijöitä. Osallistuminen kestää 1-2 tuntia ja haastattelut pyritään järjestämään kesäkuun aikana.

### Kustannukset ja niiden korvaaminen

Opinnäytteeseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

### Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa syksyllä 2021.

### Tutkimuksen päättyminen

Myös opinnäytteen tekijä voi keskeyttää tutkimuksen, jos jotain yllättää satuisi kuten sairastuminen tmv. Tutkija voi lähettää opinnäytetyön haastattelulle sen valmistuttua, jos hän näin toivoo.

### Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään opinnäytetyöhön liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

### Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Paula Tiitto  
Puh. 044...  
Sähköposti: paula.tiitto@metropolia.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja  
Titteli: Lehtori  
Nimi: Laura Holmi  
Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy  
Puh. +358 50 344 4126  
Sähköposti: laura.holmi@metropolia.fi

### **Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa**

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

#### **Tutkimuksen rekisterinpitäjä**

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on: Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimeksiantaja: Toimeksiantajan nimi: Espoon lastensuojelun liikkuvat palvelut

#### **Yhteisrekisterinpitäjien vastuut**

Metropolia AMK tarjoaa opinnäytetyön ohjausta opiskelijalle ja Metropolia AMK tarjoaa tietoturvalliset työvälineet opinnäytetyön toteuttamiseen liittyen. Metropolian opiskelija puolestaan on varsinaisten opinnäytetyön tutkimuskysymysten määrittelijä sekä varsinaisen tutkimusaineiston kerääjä ja analysoija.

Opinnäytetyöntekijä vastaa siitä, että kaikki aineistot hävitetään asianmukaisesti viimeistään, kun tutkielma on hyväksytty eli arvioilta syksyllä 2021. Sitä ennen aineisto säilytetään tutkijan henkilökohtaisella koneella, joka sijaitsee tutkijan kotona. Kirjautuminen vaaditaan tietokoneelle. Jos tästä huolimatta tapahtuisi tietomurto, asiakkaalle ilmoitetaan tästä viipymättä.

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä.

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Paula Tiitto  
Puh. 044...  
Sähköposti: paula.tiitto@metropolia.fi

#### **Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja**

Opinnäytetyön suostumuslomakkeeseen tarvitaan haastateltavan allekirjoitus. Nämä lomakkeet säilytetään tutkijan omalla tietokoneella salasanojen

takana. Työntekijöiden esimies jakaa työntekijöille infokirjeen opinnäytetyöstä. Työntekijät, jotka haluavat osallistua tutkimuksen tekoon, ovat yhteydessä tutkijaan, jonka yhteystiedot löytyvät infokirjeestä.

Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan. Haastatteluista ei ole tunnistettavissa yksittäinen henkilö. Nauhoitukset tuhotaan heti kun materiaali on litteroitu ja litteroitu materiaali säilytetään tutkijan tietokoneella salasanojen takana. Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

### **Henkilötietojenne suojausperiaatteet**

Haastattelun materiaalin tallennan omalle tietokoneelleni, jossa on salasana. Haastattelut nauhoitan myös puhelimeen, jossa on salasana. Tuhoan nauhoitukset heti kun olen saanut litteroitua ne – arviolta kesällä 2021.

Tutkielman suostumukset annan paperilomakkeena haastateltaville. Suostumukset säilytän omalla tietokoneellani sen jälkeen, kun olen skannannut paperiversiot. Paperiversiot tuhoan laittamalla ne Espoon lastensuojelun tehostetun perhetyön tiloissa olevaan tuhottavien paperien lukolliseen keräyslaatikkoon.

Kaikki tutkimukseen liittyvä materiaali tuhotaan, kun opinnäytetyö on hyväksytty. Tämä on arviolta syksyllä 2021. Tästä vastaa tutkija.

### **Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus**

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on saada suostumus asiakkaalta opinnäytetyöhön. Haastattelut nauhoitetaan, litteroidaan ja tämän jälkeen analysoidaan.

### **Henkilötietojenne käsittelyperuste**

- Tieteellisen tutkimuksen käsittelyperusteena on *suostumus*

### **Tutkimuksen kesto aika (henkilötietojenne käsittelyaika)**

Tutkimus kestää arviolta kesästä syksyyn 2021.

### **Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä**

Mitään tietoja ei luovuteta eteenpäin.

### **Rekisteröitynä teillä on oikeus**

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen) ja peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä

- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumussellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

### **Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoidessa**

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäisille tutkittavalle annetaan tunuskoodi ja aineiston analysoidaan koodattuna, jolloin yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä yksittäisten tutkittavien tunnistaminen ole mahdollista.

Tutkimusaineistoa ja tutkimuksen yhteydessä kerättyjä aineistoja säilytetään tutkijan koneella syksyyn 2021 asti, jonka jälkeen ne hävitetään ja poistetaan levyiltä. Haastattelut tuhoetaan puhelimesta kesällä 2021, heti kun aineisto on litteroitu. Tutkija vastaa tietojen hävittämisestä.

Tutkimuksessa kerättyjä tietoja ei voida käyttää myöhemmin opinnäytetöissä.