



Sirpa Kauranen
Veera Raatikainen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK) -diakoni
Opinnäytetyö, 2023

AVOINTA VUOROVAIKUTUSTA ETÄMAAILMASSA

Digitaalisuus diakonian ryhmätoiminnassa



TIIVISTELMÄ

Sirpa Kauranen ja Veera Raatikainen
Avointa vuorovaikutusta etämaailmassa. Digitaalisuus diakonian ryhmätoiminnassa.

42 sivua ja 3 liitettä

Kevät 2023

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK) -diakoni

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia diakoniatyöntekijöillä on etäryhmien ohjaamisesta covid-19-pandemian aikana ja sen jälkeen. Tavoitteena oli tutkia, millaisia mahdollisuuksia digitaalisella ryhmätoiminnalla on diakoniatyön arjessa ja ihmisten kohtaamisessa sekä selvittää, onko etäryhmätoiminta diakoniatyön ryhmien tavoitteisiin soveltuva työskentelymenetelmä.

Menetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusaineisto kerättiin haastatteleamalla yhdeksää Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyöntekijää. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina teemahaastattelun menetelmin. Haastattelujen analysointiin käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Tutkimustulokset osoittivat, että etäryhmät ovat olleet toimiva menetelmä erilaisien diakoniatyön ryhmien toteuttamisessa. Etäryhmien haasteina olivat tekniikan toimivuuteen ja ryhmäläisten digitaatioihin liittyvät ongelmat. Ryhmän ohjaaminen vaati perusteellista valmistautumista, tarkkaa keskittymistä ja kärsivällisyyttä verkko-ohjauksen aikana. Etäryhmien mahdollisuutena korostui niiden ihmisten tavoittaminen, jotka eivät syystä tai toisesta voi osallistua perinteisiin ryhmiin. Vuorovaikutus etäryhmissä näyttäytyi hitaampana ja ohjaajavetoisempana kuin perinteisessä ryhmätoiminnassa. Etäryhmissä voitiin kuitenkin saavuttaa avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri ja niiden nähtiin soveltuvan ryhmien tavoitteisiin hyvin.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että siirtämällä ryhmätoimintaa etätoteutukseen diakoniatyöntekijät ovat vieneet ydinosaamistaan uudelleen toimintaympäristöön. Tulosten mukaan etänä tapahtuva ryhmätoiminta on toimiva työskentelytapa perinteisen ryhmätoiminnan rinnalla. Se ei voi kuitenkaan täysin korvata kasvokkain tapahtuvaa ryhmätoimintaa.

Asiasanat: diakonia, digitalisaatio, ryhmätoiminta, verkko-ohjaus, vuorovaikutus

ABSTRACT

Sirpa Kauranen and Veera Raatikainen
Open interaction in the remote world. Digitality in diaconal group activity.
42 pages and 3 appendices
Spring 2023
Diaconia University of Applied Sciences
Bachelor's Degree Programme in Social Services
Degree: Bachelor of Social Services, Diaconal Work

The purpose of the thesis was to find out what kind of experiences diaconal workers have concerning directing remote groups during and after the covid-19-pandemic. The aim of the thesis was to study what kind of possibilities digital group activity has in everyday work and when meeting people in diaconal work. The aim was also to find out whether remote group activity a working method is suitable for the goals of diaconal groups.

A qualitative study was chosen as the method for the study. The research material was collected by interviewing nine diaconal employees of the Evangelical Lutheran Church of Finland. The interviews were conducted as individual interviews using thematic interview methods. The interviews were analyzed with material-based content analysis.

Research results showed that remote groups have been a working method in the implementation of various diaconal groups. The challenges of the remote groups were problems related to the functionality of the technology and the digital skills of the group members. Group guidance required thorough preparation, precise concentration, and patience during the online instruction. Reaching out to people who for one reason or another cannot participate in traditional groups was emphasized as a possibility for remote groups. Interaction in remote groups appeared to be slower and more instructor-led than in traditional group activities. However, an open and confidential atmosphere could be achieved in remote groups. The remote groups were seen to be well suited to the goals of the groups.

In conclusion it can be said that by transferring group activities to remote implementation, diaconal workers have taken their core competences to a new kind of operating environment. According to the results, remote group activity is a functional way of working alongside traditional group activity. However, it cannot replace face-to-face group activity.

Keywords: Diaconia, Digitalisation, Group activity, Interaction, Online instruction

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 ETÄRYHMÄT DIAKONIAN TYÖMUOTONA	5
2.1 Digitalisoituva yhteiskunta.....	5
2.2 Digidiakonia ja digitalisaatio kirkon työssä.....	6
2.3 Diakonian ryhmätoiminta	8
2.4 Vuorovaikutus ryhmätoiminnassa	9
2.5 Vuorovaikutus ja yhteisöllisyys verkkomaailmassa.....	11
2.6 Etäryhmät sosiaali- ja terveysalan työssä.....	13
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	15
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	16
4.1 Tutkimustyyppinä laadullinen tutkimus	16
4.2 Aineiston hankinta ja analyysi.....	16
5 TULOKSET	19
5.1 Verkossa toteutettua ryhmätoimintaa	19
5.2 Kokemus etäryhmän ohjaamisesta.....	21
5.3 Etäryhmien toteuttamisessa kohdatut haasteet.....	24
5.4 Etäryhmät mahdollisuutena	25
5.5 Vuorovaikutus verkossa.....	28
6 POHDINTA	31
6.1 Johtopäätökset.....	31
6.2 Eettisyys ja luotettavuus	34
6.3 Ajatuksia jatkotutkimuksesta ja tulosten hyödynnettävyydestä.....	35
6.4 Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu	36
LÄHTEET	38
LIITE 1. Haastattelupyynnö.....	43
LIITE 2. Teemahaastattelun runko.....	44

LIITE 3. Esimerkki sisällönanalyysin etenemisestä	46
---	----

1 JOHDANTO

Elämme ajassa, jonka tunnusmerkkejä ovat voimakas teknologian kehitys ja digitalisaatio. Digitalisaatio haastaa vanhoja totuttuja toimintatapoja ja luo arkeen uusia vaihtoehtoja, joiden toteuttamisen teknologian kehitys ja internet mahdollistavat. Virtuaalitodellisuuden myötä voimme laitteen läpi katsellen osallistua vaikkapa kulttuuritapahtumiin tai matkustella. Digitalisaatio muuttaa maailmaa – meneillään on teolliseen vallankumoukseen tai sähkön laajamittaiseen käyttöön ottoon verrattavissa oleva muutos. (Kiiski Kataja, 2016, s. 9; Sosiaali- ja terveysministeriö, 2016.)

Koronapandemia pakotti koko yhteiskunnan siirtämään toimintojaan verkkomaailmaan ja pandemia muutti työelämän toimintaympäristöä. Digitalisaation vaikutuksia työelämässä on kuvattu muun muassa sosiaalisiksi ja kulttuurisiksi, kaiken mahdollistaviksi mutta samalla yksilöllisiksi (Sutela ym., 2019, s. 12). Tässä muutoksessa myös diakoniatyöntekijät joutuivat uuden asian eteen, ja digitalisaatiosta tuli sekä haaste että mahdollisuus asiakkaiden kohtaamiseen verkkomaailmassa.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia digitaalisuutta diakonian ryhmätoiminnassa ja selvittää, millaisia kokemuksia diakoniatyöntekijöillä on etäryhmien ohjaamisesta. Selvitämme, miten etäryhmän ohjaaminen poikkeaa perinteisen ryhmän ohjaamisesta sekä tutkimme, millaisia mahdollisuuksia etäryhmätoiminnalla on diakoniatyön arjessa ja ihmisten kohtaamisessa. Tutkimus on toteutettu haastattelemalla yhdeksää Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyöntekijää.

Opinnäytetyömme aihe valikoitui sen ajankohtaisuuden ja kiinnostavuuden vuoksi. Diakoniabarometrissä 2022 todetaan, että diakoniatyössä on kohdattu ihmisiä uusilla tavoilla ja uusia yhteydenpitovälineitä käyttäen. Koronapandemian aikana 99 prosenttia diakoniatyöntekijöistä oli ottanut uusia työtapoja käyttöönsä ja tämä digiloikka oli koettu kohtalaisen myönteisenä asiana. (Wallenius, 2022, s. 53).

2 ETÄRYHMÄT DIAKONIAN TYÖMUOTONA

2.1 Digitalisoituva yhteiskunta

Digitalisaatiolla tarkoitetaan tiedon ja tietotekniikan hyödyntämistä toiminnan muuttamiseksi tai uuden toiminnan mahdollistamiseksi. Käytännössä digitalisaatiolla tarkoitetaan organisaatiokulttuurin muutosta ja siinä on nimenomaan tarkoituksena uuden mahdollistaminen. (Kasvi, 2020.) Digitalisaatiossa on kyse myös oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa toisenlaiseksi tietotekniikan avulla huomioiden käyttäjälähtöisyys (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2016). Digitalisaation nähdään myös muuttavan elämäntapaamme ja ajatteluamme (Sandberg, 2021a, s. 16).

Digitalisaatiota voidaan kuvata myös ilmiönä, jonka tavoitteena on asiakaslähtöinen toiminnan muutos teknologian avulla. Näin määriteltynä digitalisaation lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet, jotka ohjaavat ratkaisujen tuottamista. Digitalisaatio ohjaa toiminnan muutosta sujuvampaan suuntaan teknologian avulla. Esimerkiksi kodin varustuksesta on tullut vähitellen yhä digitaalisempaa: lankapuhelimen on korvannut langaton puhelin, levysoittimen älypuhelin ja aamun lehden voi lukea digitaalisesti. (Neittaanmäki ym., 2021, s. 11, 57.) Digibarometrin mukaan Suomi on ollut jo yhdeksän vuoden ajan kolmen parhaan maan joukossa digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntämisessä (Mattila ym., 2022, s. 9).

Digitalisoituvassa yhteiskunnassa toimiminen vaatii kansalaisilta digitaitojen hallintaa ja opettelua. Digitaalisten taitojen ajatellaan olevan arkeen ja elämiseen liittyviä kansalaistaitoja, joiden hankkiminen ja ylläpitäminen on kaiken ikäisille tärkeää (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2021). Digiosallisuuden käsitteellä tarkoitetaan modernin informaatio- ja kommunikaatioteknologian kautta tapahtuvaa aktiivista osallistumista digitaalisen yhteiskunnan toimintaan (Hänninen, ym., 2021, s. 16). Digisyrjäytymisellä tarkoitetaan henkilön ajautumista yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle sen vuoksi, että ei halua tai kykene käyttämään digitaalisia sovelluksia tai asioimaan sähköisesti (Hyppönen & Ilmarinen, 2019, s. 280).

Digitalisaatio mahdollistaa erilaisten toimintojen siirtämisen verkkomaailmaan ja myös ryhmätoimintaa on mahdollista toteuttaa etäyhteyksiä hyödyntäen. Digitaalinen ryhmätoiminta, etäryhmät, verkkoryhmät, virtuaaliset ryhmät ja videovälitteiset ryhmät ovat erilaisia nimityksiä verkon välityksellä toteutuvalle ryhmätoiminnalle. Tässä opinnäytetyössä käytetään termiä etäryhmä ja sillä tarkoitetaan videovälitteistä ryhmätoimintaa, jossa vuorovaikutus tapahtuu kameran ja mikrofonin välityksellä. Etäryhmässä voi olla myös chat-viestittelyn mahdollisuus.

2.2 Digidiakonia ja digitalisaatio kirkon työssä

Diakonia on lähimmäisenrakkauteen ja kristilliseen uskoon perustuvaa palvelua, joka pyrkii auttamaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevia ja heitä, jotka ovat vaarassa jäädä muun avun ulkopuolelle. Diakonia sisältää ajatuksen ihmisten auttamisesta sekä yhteiskunnan epäkohtiin puuttumisesta. Tavoitteena on vähentää kärsimystä ja parantaa ihmisten elinolosuhteita ja elämänlaatua. (Gothóni ym., 2012, s. 7.) Diakonia on määritelty kirkkolaisissa (L 1054/1993) yhdeksi seurakunnan perustehtävistä ja kirkkojärjestyksen (L1055/1991) mukaan jokaisessa seurakunnassa on oltava diakonian virka. Diakonia ei ole muuttumatonta, vuodesta toiseen samanlaisena jatkuvaa työtä, vaan sen tehtävänä on lakkaamatta arvioida, missä suurin hätä ja apua vaille jäävät ihmiset ovat. Diakonian lähtökohdista on ihmisten välinen yhteys ja aito kohtaaminen. (Mattila, 2007, s. 76.) Vuorovaikutusosaaminen, jonka tavoitteena on vuorovaikutuksen esteiden poistaminen ja saavutettavuuden vahvistaminen onkin yksi osa diakonian viranhaltijan ydinosaamista (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, i.a.).

Digidiakonia on käsite, joka ei täysin ole vielä vakiinnuttanut paikkaansa diakonian työkentällä tai ammattikielessä, mutta sen voidaan ajatella tarkoittavan diakonian toteuttamista digitaalisessa ympäristössä tai digitaalisia kanavia hyödyntäen. Tiia Koskinen ja Hanna-Leena Niemelä määrittelevät opinnäytetyössään, että digidiakonian käsitteessä yhdistyvät digitalisaation ja diakoniatyön käsitteet. Digidiakonia muuttaa asiantuntijuuden kontekstin ja vie diakoniatyön uuteen ympäristöön, jossa työn ytimessä oleva auttaminen ja kohtaaminen pysyvät kuitenkin samoina. (Koskinen & Niemelä, 2020, s. 58.) Digidiakoniasta voidaan puhua

myös silloin, kun diakoniatyössä autetaan ihmisiä erilaisissa digipulmissa, opetellaan digitaatioita ja tuetaan digiosallisuutta (Sajalin & Karvinen, 2023).

Diakoniabarometrissa 2018 tutkittiin digitalisaatiota diakoniatyössä ja digidiakoniatyön työmuotoja ja käytänteitä. Tuolloin digidiakoniaa ei ollut lanseerattu diakoniatyön ammattilaisten työmuotona, mutta kokemuksia sen toteuttamisesta oli nähtävissä. Diakoniatyön sähköinen asiakasrekisteri oli jo laajalti käytössä ja videokeskusteluja oli kokeiltu työvälineenä, mutta vain yksi prosentti vastanneista käytti videokeskusteluja työssään säännöllisesti. Barometrin mukaan digitalisaatio diakoniatyössä jakoi ajatuksia. Se nähtiin positiivisessa valossa saavutettavuuden kannalta, mutta huoli liittyi kokonaisvaltaisen kohtaamisen toteutumiseen ja eriarvoistumisen lisääntymiseen ja digisyrjäytymiseen. (Wallenius, 2018, s. 67–73.)

Diakoniabarometrissa 2022 näkyy koronapandemian tuoma muutos vuoteen 2018 nähden. Videokeskustelujen käyttäminen työvälineenä oli lisääntynyt niin, että jo 11 prosenttia käytti niitä työssään säännöllisesti. Viisi prosenttia vastaajista oli ohjannut ryhmiä verkossa säännöllisesti ja 18 prosenttia jonkin verran. (Kalanti, 2022, s. 28–30.)

Kirkolla on kaksi tasoa yhteisönä: universaali Jeesuksen seuraajien ”pyhien yhteisö” sekä paikallisesti kokoontuva seurakuntayhteisö (Pöyhönen 2019, s. 34–35). Näiden kahden tason rinnalle tai väliin on viime vuosina rakentunut myös uusi taso, digitaalinen yhteisö. Se voi olla osa paikallisen seurakunnan toimintaa tai itsenäinen seurakuntayhteisö. Digiseurakunta tarkoittaa verkossa toimivaa seurakuntayhteisöä ja hybridiseurakunta sekä paikallisesti että verkossa toimivaa seurakuntaa. (Sandberg, 2021a, s. 13–17.)

Kirkolle voimakkaana jatkuvan digitalisaation tuomat mahdollisuudet liittyvät ihmisten kohtaamiseen. Kirkolla on hyvät valmiudet verkossa tehtävään työhön ja koronapandemia pakotti monet seurakunnat ja kirkon toimijat siirtämään toimintaansa verkkoon. Kirkon Ovet auki -strategian mukaan tätä kehitystä on syytä jatkaa ja vahvistaa. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, 2020, s. 15–16). Toimintojen siirtyminen verkkoon saattaa vaikuttaa seurakuntalaisten aktiivisuuteen

osallistua toimintaan. Yhdysvaltalaisen Restore Austin -kirkon ryhmätoiminnassa jäsenten osallistumisaktiivisuus kasvoi toiminnan siirryttyä etätoteutukseen. Lisäksi ryhmiin tuli uusia jäseniä. (Lambert, 2020, s. 19–21.)

2.3 Diakonian ryhmätoiminta

Diakoniatyötä tehdään sekä yksilötyönä kahdenkeskisessä suhteessa työntekijän ja asiakkaan välillä että, ryhmämuotoisena toimintana. Onnistunut diakoniatyö perustuu työntekijöiden monipuoliseen ymmärrykseen siitä, mitä yhteiskunnassa, alueella sekä asiakkaiden henkilökohtaisessa elämässä tapahtuu ja kuinka alueella asuvat ihmiset voivat. Ryhmämuotoisen toiminnan etuna on osallistujien mahdollisuus saada vertaistukea ja jakaa kokemuksia. (Puuska, 2012, s. 111–112.)

Diakoniatyön ryhmät voivat olla avoimia tai suljettuja. Avoin ryhmä tarkoittaa pitkällä ajanjaksolla toimivaa ryhmää, johon saa osallistua vapaasti jokainen, joka kokee ryhmän itselleen tarpeelliseksi. Avoimet ryhmät eivät edellytä vahvaa sitoutumista ryhmän toimintaan, vaan osallistuja voi itse määrittellä, kuinka usein kokee tarpeelliseksi käydä ryhmässä. Suljetulla ryhmällä on selkeä alkamis- ja päättymisajankohta ja ryhmäläiset valitaan tarkoituksenmukaisten kriteerien mukaan. Osallistujia voidaan kutsua ryhmää ohjaavan työntekijän asiakkaiden joukosta, tai ryhmän ohjaaja voi valita halukkaita osallistujia esimerkiksi haastattelun avulla. Erilaisia diakoniatyön ryhmiä ovat diakoniapiirit, eläkeläisryhmät, ihmissuhde- ja mielenterveysryhmät, päihdetyön ryhmät, sururyhmät, vammaistyön ryhmät, yhdistetyt diakonia- ja lähetyspiirit sekä muut diakoniaryhmät. (Puuska, 2012, s. 118–121.)

Diakonian ryhmätoiminnalla on vahva vertaistuellinen merkitys, sillä ryhmissä kohtaavat samankaltaisissa elämäntilanteissa ja samantapaisia asioita kohdanneet ihmiset. Vertaistuen prosessin aikana ihmisen kokemus yhteyden ulkopuolella olemisesta muuttuu yhteyteen hakeutumisen, vuorovaikutuksessa olemisen, yhteyteen kuulumisen ja voimaantumisen kautta osalliseksi tulemisen ja osallisen olemisen kokemukseksi. (Puuska, 2012, s. 112–113.) Osallisuuden

käsitettä käytetään kuvaamaan ihmisen kuulumista johonkin yhteisöön, sitoutumista siihen ja mahdollisuutta vaikuttaa ja ottaa vastuuta yhteisössä. Erotuksena osallistumisen käsitteelle osallisuus on vahvemmin omakohtainen kokemus sitoutumisesta ja vaikuttamisesta, kun taas osallistumisella tarkoitetaan yleensä mukanaoloa järjestettyyn toimintaan, johon osallistujalla ei ole omakohtaista panna. (Thitz, 2013, s. 28–29.)

Monilla diakoniatyön ryhmillä on myös sielunhoidollinen merkitys osallistujille. Sielunhoitoryhmien tavoitteena on osallistujien ongelmien kohtaaminen ja työstäminen yhdessä. Ryhmämuotoisessa toiminnassa on useita hyviä puolia. Ryhmään kuuluminen ja yhdessä jakaminen vähentää yksinäisyyden tunnetta. Asioihin saa uusia näkökulmia ja toisten ryhmäläisten kokemukset ja ratkaisumallit auttavat oman tilanteen jäsentämisessä. Ryhmäläinen saa kokea olevansa myös antava osapuoli. Toiminnan järjestäjän kannalta etuna on myös taloudellisuus, sillä samaan aikaan voidaan auttaa useita ihmisiä. Kaikille ryhmämuotoinen toiminta ja sielunhoitoryhmät eivät kuitenkaan sovi, ryhmässä aikaisemmat ihmissuhteet ja kokemukset voivat nousta pintaan kuormittaen osallistujaa. (Gothoni, 2014, s. 70.)

2.4 Vuorovaikutus ryhmätoiminnassa

Yleisellä tasolla tarkasteltuna vuorovaikutus on aina vastavuoroista ihmisten välillä tapahtuvaa toimintaa ja se perustuu aitoon tahtoon kunnioittaa ja arvostaa itseä ja toista. Tietotekniikan nähdään sekä lisäävän vuorovaikutusta ihmisten välillä että helpottavan kanssakäymistä. (Talvio & Klemola, 2017, s. 9–12.) Jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen ja vahvasti riippuvainen sen osapuolista. Kokemukset ja oivallukset syntyvät ihmisten välisissä suhteissa, joissa luottamuksen murtuessa osapuolet ovat myös haavoittuvia. Vuorovaikutustaidoissa voi kehittyä, mutta ei tulla valmiiksi. Kannustimena vuorovaikutustaitojen opiskeluun voisi olla tietoisuus siitä, että viisautta rakentuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Vuorovaikutus on myös olennainen osa ammatillista osaamista, jossa työntekijä kykenee vastavuoroiseen ja ideoivaan kommunikaatioon asiakkaan,

hänen läheistensä tai toisten ammattilaisten kanssa. (Mönkkönen, 2018, s. 19–23.)

Ryhmädynamiikka alkaa ja elää ryhmän vuorovaikutuksen kautta heti ensitapaamisesta lähtien. Ryhmädynamiikkaa kuvataan ryhmän näkymättömänä ja vaikuttavana voimana, johon kuuluvat vuorovaikutus, viestintä, tunteet ja erilaiset roolit. Ryhmätilanteessa roolilla tarkoitetaan kullekin ihmiselle ominaista tapaa toimia ryhmässä ja roolit vaihtelevat tilanteen mukaan ollen joko virallisia tai epävirallisia. Jokaisella ryhmällä on oma elinkaarensa, ja ryhmänohjaajan rooli ja tehtävät vaihtelevat ryhmän prosessin eli elinkaaren aikana. (Kaukkila ym., 2007, s. 23–27, 52.) Ryhmänohjaajan tehtäviä ovat muun muassa ryhmäläisten rohkaiseminen tutustuttaessa toisiinsa, luottamuksellisen ilmapiirin luominen, tunteiden havainnointi ja hyväksyminen, tilan antaminen ryhmän prosessille sekä pulmatilanteiden käsittely (Kaukkila ym., 2007, s. 63–71). Ryhmänohjaaja vaikuttaa eniten ryhmän toimivuuteen, jolloin hän ei voi jättää itseään ulkopuoliseksi tarkkailijaksi vaan pyrkii pitämään persoonansa, aistinsa ja tietoisuutensa auki suhteessa ryhmään (Hyvärinen, 2010, s. 7).

Työelämän tutkimuslaitos on tutkinut vuorovaikutusta ryhmän ohjaustilanteessa ja tarkastellut muun muassa ryhmäläisten keskinäistä vuorovaikutusta ryhmäohjauksessa sekä videovälitteisyyden vaikutusta ohjausvuorovaikutuksen kulkuun. Videovälitteisyyden erityispiirteitä ovat muun muassa puheen viiveajat, jotka vaikuttavat vuorovaikutuksen rytmiin, sekä päällekkäin puhuminen. Ryhmämuotoinen ohjaus mahdollistaa ryhmän jäsenten keskinäistä vuorovaikutusta, jossa voidaan kommentoida ja haastaa toisten puheenvuoroja. Ryhmän sisällä voi esittää kysymyksiä, toimintaehdotuksia tai neuvoja toisille ryhmäläisille ja samalla arvioida niitä myös suhteessa omaan toimintaan. Tällöin syntyy itsereflektiota eli ohjauksen yleisen tavoitteen mukaista toimintaa. Ohjaustilanteessa on olennaista antaa tilaa ja kannustusta avoimeen kommentointiin, jolloin emotionaalisen tuen antaminen helpottuu. (Ahopelto ym., 2019, s. 252–255.)

Vuorovaikutuksessa toisten kanssa käsitys itsestä, omista tavoitteista, arvoista ja pyrkimyksistä rakentuu siten, että tunteet ovat koko ajan läsnä. (Silvennoinen, 2004, s. 10, 52). Tunteet värittävät kaikkea ajattelua ja ovat vuorovaikutteisia

tarttuen herkästi henkilöstä toiseen myös ryhmissä ja netissä (Huotilainen & Saarikivi, 2018, s. 196–200). Kasvokkain puhujan tunteista saa enemmän tietoa, mikä helpottaa ymmärtämistä. Digitaalisessa vuorovaikutusympäristössä tätä tunnetietoa saa vähemmän ja optimaalinen tila tulevaisuudessa olisikin sellainen, jossa luonnolliset ja tahdottomat tunnetilat voisivat välittyä teknologian avulla. (Huotilainen & Saarikivi, 2018, s. 203–207.)

2.5 Vuorovaikutus ja yhteisöllisyys verkkomaailmassa

Digitaalisessa vuorovaikutusympäristössä on erilaiset viestinnän vihjeet käytössä kuin kasvokkain kohdattaessa. Nonverbaalisen viestinnän kautta saatavat vihjeet ovat rajoitetumpia, mikä saattaa herättää huolen siitä, että jotakin oleellista jää havaitsematta ohjaustilanteessa. (Guttorm ym. 2017, s. 43.)

Verkossa kommunikoidessa puheen, äänensävyjen, tunnelatauksen ja liikkeen välittämistä ja tulkitsemista tapahtuu kuten viestiessä kasvokkainkin. Tällä nonverbaalisella viestinnällä tarkoitetaan viestinnän sanatonta muotoa kuten ilmeitä, eleitä, liikkeitä ja kehon asentoa ja sitä käytetään sekä tukemaan että korvaamaan puhetta. Verkkoviestinnässä nonverbaalinen viestintä on rajoitetumpaa ja siinä korostuvat äänensävyt, puheen nopeus ja puheen voimakkuus. Tunteet paljastuvat usein eleinä tai ilmeinä ja vaikuttavat näin kehonkieleen. (Kauko ym., 2022.)

Videovälitteisyys vaikuttaa vuorovaikutukseen myös ryhmänohjaustilanteissa ja siinä on omat huomioonotettavat erityispiirteensä. Erilaiset teknologiset häiriöt, kuten viiveajat, muokkaavat vuorovaikutusta ja vaikuttavat sen sujuvuuteen. Videovälitteisyyden mukanaan tuoma niin sanottu pirstaleisuus toimintaympäristössä haastaa vuorovaikutusta. Pirstaleisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, kuinka vuorovaikutus tapahtuu kahdessa erillisessä fyysisessä tilassa ja kuinka tämä rajoittaa yhteisymmärryksen muodostumista sanattoman vuorovaikutuksen osalta. Videovälitteisyys vaatii keskustelun osapuolia pukemaan ajatukseen tarkemmin sanoiksi kuin kasvokkain tavatessa. Myös vuorovaikutuksen kulun hallinta, esimerkiksi puheenvuorojen vaihtuminen, ja puheenvuorojen

osoittamien toiselle osapuolelle päällekkäispuhuntojen jälkeen voi vaatia ylimääräistä vuorovaikutuksellista työtä. (Koivisto ym., 2020, s. 54.)

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon jumalanpalveluksen toimintaa virtuaalisena sosiaalisena kohtaamisena on tutkittu ja tutkimus vastaa kysymykseen, millaista virtuaalisessa ympäristössä toimiminen on luonteeltaan. Isto Peltomäki tarkastelee virtuaalista vuorovaikutusta ruumiillisuuden näkökulmasta: oleminen, toiminta ja vuorovaikutus toisten kanssa tapahtuu oman ruumiin kautta. Virtuaalisessa ympäristössä viestiminen tapahtuu myös kehollisesti, mutta siellä kehollinen viestintä on kuitenkin rajoittunutta. Peltomäen mukaan virtuaalisessa jumalanpalveluksessa jumalanpalveluksen tarkoituksesta toteutuu paljon, mutta ruumiillinen ulottuvuus, esimerkiksi jumalanpalveluksen yhdessä kokeminen, katoaa. Virtuaalista jumalanpalvelusta seuraavasta henkilöstä voi tulla osallistujia, mutta osallistujien välinen sosiaalinen yhteys jää puuttumaan. Myös virtuaalisessa, tavoitteellisessa toiminnassa, esimerkiksi työpaikan kokouksessa keskinäisen luottamuksen syntyminen on hankalaa, jos osapuolet eivät entuudestaan tunne toisiaan. (Peltomäki, 2021, s. 78–89, 93.)

John Suler (i.a.) kuvaa sen sijaan verkossa tapahtuvan keskustelun voivan vapauttaa estoista ja laskea itsensä ilmaisemisen kynnyistä, koska verkossa voi ajatella olevansa tuntematon tai piilossa katseilta. Tunteet voi ilmaista avoimemmin tai ne voi helposti piilottaa sulkemalla kameran. Sulerin mukaan osapuolet ovat verkossa myös tasa-arvoisempia, koska ei ole välttämätöntä näyttää kasvojaan tai ympäristöään.

Johanna Sandbergin (2021a, s. 36, 87–88) mukaan kirkko on kautta historian opettanut ajan ja paikan rajat ylittävää pyhien yhteyttä. Tämä yhteys on mahdollista elää todeksi teknologisesti välitetyn vuorovaikutuksen kautta. Verkon kautta on mahdollista saada syvällisiä, voimaannuttavia vuorovaikutussuhteita, mutta aito vuorovaikutus edellyttää luottamuksellista ympäristöä. Sandberg toteaa, että ihmissuhteita voi hoitaa ja ihminen voi tulla kohdatuksi digitaalisen välineen kautta. Sandberg (2021b) kertoo myös kokemuksista verkon kautta toteutetusta pienryhmätoiminnasta, jossa on huomattu luottamuksen ja avoimuuden syntyvän jopa helpommin ja nopeammin kuin perinteisessä ryhmätoiminnassa ja pohtii

ajatusta, että ihmisellä voi olla turvallisempi olo osallistuessaan etäryhmässä, kun hän on fyysisesti itselleen tutussa tilassa vaikkapa kotisohvalla. Verkon kautta toteutettava toiminta myös mahdollistaa ja helpottaa arjen yhteisöllisyyttä eri tavalla kuin perinteinen ryhmätoiminta.

2.6 Etäryhmät sosiaali- ja terveysalan työssä

Etäryhmätoiminta on uusi ilmiö niin diakoniatyössä kuin sosiaali- ja terveysalalla-kin. Sosiaali- ja terveysalan puolella ilmiötä on kuitenkin tutkittu jo hieman ja etäryhmien sekä -palveluiden kokemuksista luettavissa on muutamia suomenkielisiä raportteja ja artikkeleja.

Sosiaalibarometrissa 2020 kuvataan koronapandemian tuomia muutoksia sosiaalityön kentällä. Barometrissa tarkastellaan ihmisten tuen tarpeita koronakriisin aikana ja sosiaali- ja terveyspalveluiden kykyä reagoida tarpeisiin. (Eronen ym., 2020, s. 7.) Yleisesti ottaen etäpalveluiden käytöstä saatiin myönteisiä kokemuksia, mutta niiden ei nähty voivan korvata täysin lähipalveluita ja kasvokkaista kohtaamista asiakkaan kanssa (Eronen ym., 2020, s. 118). Sosiaalibarometrissa mainitaan sähköisten viestintäkanavien hyödyntäminen ryhmätoiminnoissa. Viestintäsovellukset oli koettu toimiviksi, mutta niiden ei katsottu voivan korvata aitoa vuorovaikutusta. (Eronen ym., 2020 s. 107.)

Sosiaalibarometrin tuloksia syventää Soccan raportti, jossa kuvataan aikuissosiaalityön työskentelytapoja kevään 2020 poikkeustilan aikana pääkaupunkiseudulla. Raportissa kerrotaan, että poikkeustilan aikana toteutettiin monenlaista etäryhmätoimintaa, josta saatiin positiivisia kokemuksia. Etäryhmän toimivuutta katsottiin lisäävän, jos työntekijällä oli ollut mahdollisuus tutustua asiakkaisiin etukäteen kasvokkain. Kaiken kaikkiaan etäryhmät koettiin asiakkaan osallisuutta tukevaksi toiminnaksi, johon varsinkin nuorten asiakkaiden on ollut jopa perinteisiä ryhmiä helpompi osallistua. Työntekijältä etäryhmätoiminnan ohjaaminen vaati uudenlaista vuorovaikutusosaamista ja työtapoja. (Hytti, 2020.)

Sosiaalilääketieteellisessä aikakauslehdessä on julkaistu artikkeli, joka käsittelee mielenterveyskuntoutujien kokemuksia etäpalveluiden hyödyistä koronapandemian aikana. Etänä toteutettavat palvelut todettiin toimiviksi ja kuntoutujaa hyödyttäväksi silloin, kun kasvokkain kohtaaminen ei ole mahdollista. Etäpalvelut lievittivät kuntoutujien yksinäisyyttä ja tukivat mielenterveyttä. Ryhmämuotoisten etäpalveluiden koettiin lisäävän yhteisöllisyyden kokemusta ja tuovan vertaistukea. Etäpalveluiden haasteina koettiin luottamuksellisuuden rakentuminen, esimerkiksi ryhmämuotoisessa toiminnassa henkilökohtaisista asioista keskustelu saattoi olla haastavaa, kun ryhmäläiset eivät tunteneet toisiaan ennalta, eivätkä nähneet toisiaan kasvotusten. Tekniset haasteet esimerkiksi videoyhteyksissä tai äänen laadussa sekä nonverbaalisen viestinnän puuttuminen heikensivät vuorovaikutusta. Ohjaajavetoisen vuorovaikutuksen nähtiin estävän luonnollista keskustelun rytmiä etäryhmissä. Haasteista huolimatta etäryhmät koettiin vertaistukea ja yhteisöllisyyttä tukevana toimintana. Etäpalveluista nähtiin olevan hyötyä varsinkin heille, jotka kokivat sosiaaliset tilanteet vaikeina. (Virtanen ym., 2021, s. 266, s. 272–276.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyömme tarkoitus on tutkia digitaalisuutta diakoniatyön ryhmätoiminnassa ja selvittää, millaisia kokemuksia diakonian etäryhmien ohjaamisesta on. Keskitymme ryhmän ohjaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyviin kysymyksiin.

Tavoitteenamme on tutkia, millaisia mahdollisuuksia digitaalisella ryhmätoiminnalla on diakoniatyön arjessa ja ihmisten kohtaamisessa. Haluamme selvittää, onko digitaalinen ryhmätoiminta diakoniatyön ryhmien tavoitteisiin soveltuva työskentelymenetelmä, kuinka toteutetut etäryhmät ovat onnistuneet ja miten sekä millaisten asiakkaiden kanssa etäryhmiä voisi hyödyntää.

Opinnäytetyömme keskeiset tutkimuskysymykset ovat

1. Miten vuorovaikutus ja ryhmätoiminta toteutuu digitaalisessa ympäristössä?
2. Millaisia kokemuksia diakoniatyöntekijöillä on diakonian etäryhmien ohjaamisesta?

Tutkittava kohderyhmä ovat Suomen evankelis-luterilaisen kirkon eri seurakunnissa työskentelevät diakoniatyöntekijät, jotka ovat työssään ohjanneet diakoniatyön etäryhmiä.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

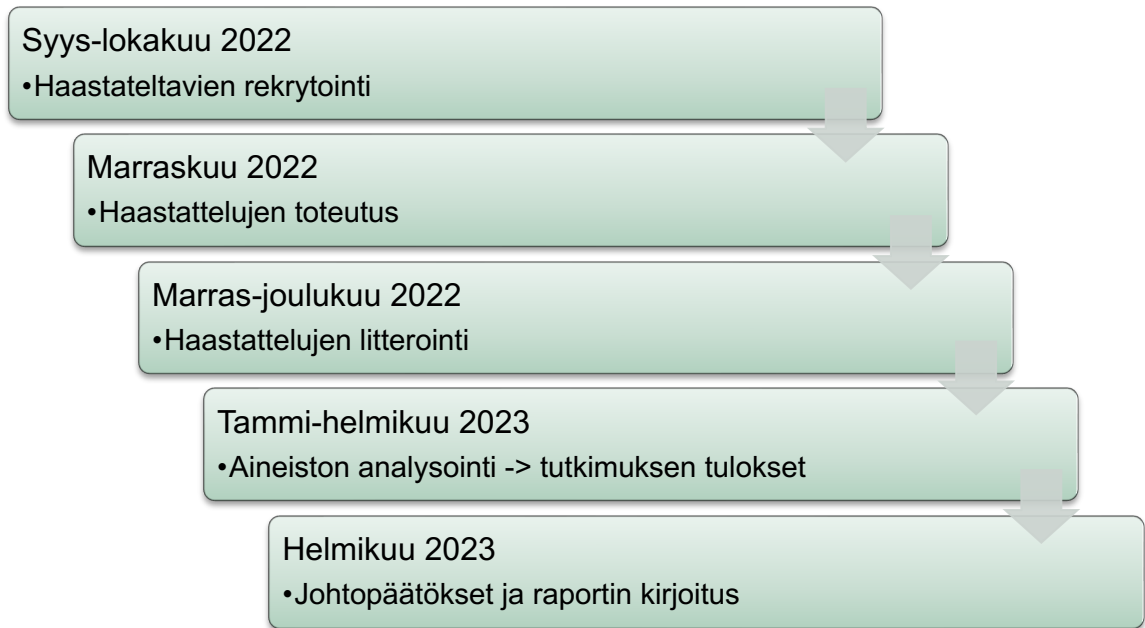
4.1 Tutkimustyyppinä laadullinen tutkimus

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, johon tutkimusaineisto kerätään haastattelujen avulla. Haastattelu on laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä, jota käytetään etenkin silloin, kun tutkittavaa ilmiötä ei tunneta vielä tarkasti eikä siihen liittyviä kysymyksiä voida esittää kovin yksityiskohtaisesti (Kananen, 2015, s. 143). Haastattelut toteutetaan teemahaastatteluna, jolloin haastattelun teemat ja pääkysymykset on suunniteltu etukäteen, mutta haastattelutilanteessa on myös mahdollisuus poiketa etukäteen tehdystä suunnitelmasta ja painottaa niitä teemoja, jotka haastateltavan kertomuksessa korostuvat. Haastattelun teemat valitaan niin, että niihin kiteytyy koko ilmiö mahdollisimman hyvin. (Kananen, 2015, s. 147–149.)

Laadulliseen tutkimukseen ja teemahaastatteluun tutkimusmenetelmänä päädyttiin, sillä määrällinen tutkimus olisi vaatinut suurempaa tutkittavien joukkoa, kuin mitä arveltiin tavoitettavan. Tutkittavasta ilmiöstä ei ollut tarkkaa kuvaa etukäteen ja teemahaastattelu antoi haastateltaville mahdollisuuden kertoa kokemuksestaan vapaasti niitä asioita ja ilmiöitä painottaen, jotka heille olivat merkityksellisiä.

4.2 Aineiston hankinta ja analyysi

Laadullisen tutkimuksen tekeminen edellyttää yleensä tutkimusluvan hakemista organisaatiolta, josta tutkittavat on tarkoitus rekrytoida. Tutkimuslupaa ei tarvita, mikäli haastateltavat hankitaan levittämällä tutkimuskutsua esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tai lehti-ilmoituksella. (Kuula-Luumi, i.a..) Tässä opinnäytetyössä haastateltavat rekrytoitiin haastattelupyyntöä jakamalla, joten tutkimuslupaa ei tarvittu. Haastateltavien oli myös tarkoitus kertoa haastattelussa omasta työstään ja omista kokemuksistaan, eikä esimerkiksi edustamansa organisaation asioista yleisemmällä tasolla.



Kuvio 1. Tutkimusprosessin eteneminen

Tutkimusprosessin eteneminen on kuvattu kuviossa 1. Haastateltavien etsimisessä ensimmäisenä vaiheena oli pyrkiä selvittämään, missä seurakunnissa diakonian etäryhmiä oli toteutettu. Internetin hakukoneen avulla joidenkin seurakuntien nettisivuilta tai seurakuntien verkkolehdistä löytyi mainintoja etäryhmistä ja haastattelupyynnöitä (Liite 1) lähetettiin sähköpostitse suoraan näiden seurakuntien diakoniatyöntekijöille. Haastattelupyynnöt jaettiin myös diakoniatyöntekijöiden Facebook-ryhmässä ja Diakoniatyöntekijöiden liiton jäsenkirjeessä. Lisäksi haastattelupyynnöitä esitettiin suullisesti. Yhteensä haastateltavia löytyi yhdeksän. Haastatteluista sovittiin sähköpostitse ja haastattelun teemat lähetettiin haastateltaville etukäteen. Haastattelut toteutettiin marraskuussa 2022.

Haastattelut toteutettiin yhtä lukuun ottamatta etäyhteyksin Teamsin kautta ja ne olivat kestoaltaan 25–50 minuutin pituisia. Haastattelut tallennettiin ja litteroitiin tekstimuotoon. Litteroinnin tarkoituksena oli saattaa tekstimuotoon se, mitä haastateltavat ovat haastatteluissa kertoneet. Koska tutkimuksen kannalta olennaista oli haastateltavien kertoma asia, ei niinkään haastattelutilanteeseen liittyvät seikat, päädyttiin litteroinnit tekemään niin, että haastateltavien kertomat asiat kirjoitettiin tarkasti, mutta huomiota ei niinkään kiinnitetty puheen rytmiin, takelteluihin, sanojen toistoihin, muihin äännähdyksiin tai taukoihin. Litteroinnin tarkoitus on kuvata sitä, mitä tilanteessa tapahtuu ja ylimalkaisenkin litteraation täytyy vastata

kysymykseen ”mitä sanotaan” (Kallio, i.a.). Litteroinnissa käytettiin Word-tekstin-käsittelyohjelmaa, Arial-fonttia koossa 12 ja riviväliä 1,5. Litteroitua tekstiä kertyi 81 sivua. Litterointivaiheessa haastateltavat anonymisoitiin ja merkittiin liitteraatioon järjestysnumerolla (H1-H9), jotta haastattelut oli mahdollista erottaa toisistaan.

Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysin tavoitteena on luoda tutkittavasta ilmiöstä sanallinen ja selkeä kuvaus, joka auttaa tutkimuksen johtopäätösten tekemisessä, mutta ei vielä ole sinällään tutkimuksen tulos (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 117, s. 122). Analyysin ensimmäinen vaihe oli litteroituun aineistoon perehtyminen lukemalla aineistoa useaan kertaan muistiinpanoja tehden. Näin saatiin karkea kokonaiskuva siitä, mitä aineisto pitää sisällään. Seuraava vaihe oli aineiston pelkistäminen ja ryhmittely. Pelkistäminen eli redusointi tarkoittaa tutkimusasetelmaa kuvaavien ilmauksien etsimistä tekstistä. Samaa asiaa kuvaavat ilmaukset listataan ensin alkuperäisilmauksina ja sitten pelkistettyinä ilmauksina erilaisiin ryhmiin, joista etsitään samankaltaisia ja erilaisia merkityksiä. Tätä seuraa aineiston klusterointi eli ryhmittely erilaisiin luokkiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 123–125.) Ryhmittelyssä aineistoa peilattiin tutkimuskysymyksiin ja aineistossa toistuviin teemoihin. Ryhmittelyn pohjalta tutkimuksen tuloksia alettiin kirjoittaa auki eri teemoja mukaillen. Esimerkki sisällönanalyysin etenemisestä on kuvattu liitteessä 3.

5 TULOKSET

5.1 Verkossa toteutettua ryhmätoimintaa

Haastateltavat olivat toteuttaneet luonteeltaan, kooltaan ja tavoitteiltaan erilaisia ryhmiä. Yhdistävä tekijä jokaisen kertomuksessa oli, että ryhmän ohjaaminen etäryhmänä onnistui, ryhmän toiminnalle asetetut tavoitteet saavutettiin ja ryhmäläisiltä saatu palaute oli positiivista. Viisi haastateltavaa oli ohjannut yhden etäryhmän, kolmella oli kokemusta kahdesta ryhmästä, yhdellä kolmesta ja yhdellä viidestä.

Osallistujat ryhmiin oli valittu työntekijöiden asiakkaiden joukosta, kutsuttu mainostamalla tai spontaanisti henkilökohtaisella kutsulla erilaisten kohtaamisten yhteydessä. Kahdella haastateltavalla oli kokemus ryhmästä, joka toteutui yhteistyössä toisen organisaation kanssa siten, että osallistujat tulivat valmiina toisen organisaation kautta. Osassa ryhmiä oli osallistujat haastateltu ilmoittautumisen yhteydessä. Muutama ryhmä oli työntekijän valmiina oleva liveryhmä, joka siirtyi toimimaan etäryhmänä. Ryhmien osallistujat olivat olleet hyvin eri ikäisiä. Nuorimmat ryhmäläiset olivat nuoria aikuisia ja iäkkäimmät yli 80-vuotiaita.

Kokoontumisalustana etäryhmille oli seitsemän ryhmän kohdalla Teams, yhdellä Jitsi Meet ja yhdellä VideoVisit. Yksi ryhmistä oli kokoontunut aluksi WhatsApissa ja siirtynyt sitten Teamsiin.

Etäryhmän perustaminen liittyi kaikilla haastatelluilla koronapandemian aikaisiin kokoontumisrajoituksiin. Motiivit etäryhmän kokeilemiseen olivat erilaisia. Haastatteluissa motiiviksi kuvattiin kokeilunhalua, itsensä haastamista, halua säilyttää kontakti asiakkaisiin ja tarjota asiakkaille mahdollisuus digitaitojen opetteluun yhdessä.

Ajattelin, että otan haasteena tämän digitalisaation ja yritän nyt sitten vanhoilla päivilläni vielä pärjätä siinä ja kokosin tällaisen ryhmän Teamsina. (H1)

Meillähän lähti se koronan aikaan liikkeelle, kun kokoontumiset oli jäissä ja jotakin piti keksiä. (H6)

Toteutetut etäryhmät olivat kooltaan 4–14 osallistujan ryhmiä, jotka olivat kokoon-tuneet vähintään viisi kertaa. Ryhmien tavoitteet liittyivät muun muassa yksinäisyyden vähentämiseen, sosiaaliseen kuntoutumiseen, voimaantumiseen, seura-kuntayhteyden säilyttämiseen, digitaitojen opetteluun tai erilaisten luovien ja tai-deterapeuttisten menetelmien kautta spiritualiteetin tukemiseen. Haastateltavat kertoivat, että he eivät välttämättä kokeneet ryhmätoiminnan toteuttamista etäyh-teydellä itselleen luontevana tai helppona työskentelymenetelmänä, mutta halu saada ihmisiin kontaktia koronarajoitusten keskellä kannusti kokeilemaan uuden-laisia toimintatapoja.

Että ruvetaan toteuttamaan, kun silloin oli vielä näitä rajoituksia, että saadaan kontakti niihin ihmisiin jotka on siellä kotona ja mahdollistetaan tämä toiminnan jatkuminen. (H7)

Mä otin sen asenteen, että nyt tämä niin kuin juurta jaksain laitetaan liikkeelle. Yllättävän moni innostui kokeilemaan sen takia, että he ha-lusivat myös sillä tapaa harjoitella (digitaitoja). (H8)

Yksi hyvä tavoite oli, että uskaltaa mennä tämmöiseen nettiryhmään, että uskaltaisi lähteä kokeilemaan, että se ei ole niin vaarallista, vaikka ei nyt ihan onnistu kaikki. (H1)

Osa ryhmistä oli luonteeltaan osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tukevia vertaisryhmiä, osa sielunhoidollisia ja osassa kokoonnuttiin jonkin luovan menetelmän tai käsillä tekemisen äärelle. Kuvataiteeseen tai käsitöihin liittyvät ryhmät toteutuivat etänä siten, että osallistujat tekivät kuvataide- tai käsitöitä omissa kodeissaan ja esitte-livät niitä kameran välityksellä tai kuvia jakamalla muille ryhmäläisille. Teoksiin liittyvä yhteinen keskustelu onnistui luontevasti etäryhmässä. Haastatteluissa työntekijät kertoivat, että etäryhmät olivat pääasiassa vastanneet siihen tarpee-seen, johon ne oli perustettu. Vaikka alkuperäinen tavoite esimerkiksi siitä, että ihminen lähtee kotoaan toisten ihmisten pariin, ei olisi toteutunut, toisten ihmisten tapaamiseen etäryhmä antoi kuitenkin mahdollisuuden.

Semmoiseen tavoitteeseen, että pääsee edes kerran viikossa pois kotoa, niin eihän tietenkään etäryhmä tavoittanut sellaista. Mutta

sitten taas se, että näkee edes kerran viikossa toisia ihmisiä, niin siihenhän se toimi. Tavallaan, ainoa mihin se ei todellakaan toiminut, oli se kotoa pois lähteminen. Mutta muuten, jos ajattelee sosiaalisen kuntoutuksen ryhmään, niin kyllä kaikki ne muut tavoitteet toteutui. (H3)

Ryhmäläisiltä saatu palaute oli ollut positiivista. Palautetta oli kerätty palautekyselyillä, suullisesti ja sitä oli tullut myös spontaanisti. Positiivinen palaute oli tullut myös sitä kautta, että ryhmäläiset olivat toivoneet etäryhmälle jatkoa sovittujen kokoontumisien jälkeen.

5.2 Kokemus etäryhmän ohjaamisesta

Etäryhmän ohjaaminen vaatii ryhmän ohjaajalta huolellista valmistautumista etukäteen ja kärsivällisyyttä ohjaustilanteessa. Haastateltavat kertoivat, että ryhmään osallistujia oli lähes poikkeuksetta neuvottu ja opastettu etäryhmän kokoontumisalustan ja käytettävän laitteen käyttämisessä etukäteen. Osa haastateltavista oli käynyt osallistujien kotona neuvomassa ryhmään liittymisessä ja kokoontumisalusta käytössä, ryhmään liittymistä oli harjoiteltu etukäteen ja osa oli tehnyt selkeitä ohjeita, joita lähetettiin esimerkiksi sähköpostitse.

Kun lähetin sähköpostikutsun, niin tein ihan kuvalliset ohjeet siihen, että paina tämän näköisestä kuvasta ja odota kun minä hyväksyn ryhmään ja ihan siis niin simppelet kun vaan voi tehdä. Sitten loppupeleissä kun oltiin jo useamman kerran kokeiltu niin ei se enää ollut niin vaikeata. (H8)

Ryhmäläisiä oli myös rohkaistu ja kannustettu etäryhmään osallistumisessa, työntekijän tuki ja apu oli varsinkin ryhmien alkuvaiheessa kannatellut osallistujia alkuhankaluuksien yli. Etenkin iäkkäiden ryhmäläisten kohdalla digiosallisuuden tukemista pidettiin tärkeänä. Ryhmän osallistujien onnistumiset olivat tuoneet onnistumisen kokemuksia myös ryhmien ohjaajille.

Koin sen yllättävänkin mielekkäänä. Musta oli hauskaa opettaa heitä käyttämään tämmöistä, että hekin sai ihan uuden kokemuksen ja tämä vahvisti mun ajatusta, että iäkkäät ei saisi syrjäyttää itseään tästä digitalisoituvasta maailmasta. (H8)

Työntekijät olivat ohjanneet ryhmiä joko yksin tai työparin kanssa ja molemmille työskentelytavoille löytyi kannattajia. Osa haastateltavista koki, että teknisten haasteiden ja ryhmän ohjaamiseen keskittymisen kannalta on parempi, että ohjaajia on kaksi. Näin toinen voi keskittyä vain ryhmän ohjaamiseen ja sisältöön ja toinen vastaa tekniikan toimivuudesta. Osa taas koki, että etäryhmän ohjaustilannetta selkeyttää, mikäli ohjaamisesta vastaa vain yksi ihminen. Tällöin ei tarvitse keskittyä ryhmän ohjaamisen lisäksi ohjaajien väliseen kommunikointiin ja työnjaosta sopimiseen.

Meillä oli selkeä työnjako, että kollega huolehti nämä tekniset jutut ja mä huolehdin sisällöstä. Se jaettiin, koska olisi ollut liian monta palloa ilmassa, jos olisi yhden ihmisen pitänyt huolehtia ne kaikki. (H2)

Etänä voi olla paljon selkeämpää, että se on yhden hanskassa, niin ei tule niitä sellaisia päällekkäin puhumista. Se on melkein parempi, että se on niin kuin yksin itsellä. (H3)

Ryhmänohjaustilannetta kuvattiin intensiiviseksi ja keskittymistä vaativaksi. Haastateltavat kertoivat, että etäryhmään oli valmistauduttu huolellisesti ja ryhmäkerran kulku sekä rakenne oli suunniteltu selkeästi. Etäryhmään valmistautumisen kerrottiin vaativan enemmän työtä kuin perinteiseen ryhmään. Huolellisesti suunniteltua ryhmän runkoa pidettiin positiivisena ja ryhmän kulkua kannattelevana asiana. Etäryhmälle toimiva runko löytyi kokeilemalla.

Tottakai jokaiseen ryhmätoimintaan tarvitsee valmistautua, mutta huomaa valmistautuvani näihin etäryhmiin vielä organisoidummin, runko täytyy olla hyvin hallussa. (H5)

Toimivan ryhmän rungon todettiin olevan yksinkertainen ja selkeä eikä sen ollut hyvä sisältää liikaa erilaisia elementtejä.

Siinä ensimmäisessä kokonaisuudessa oli kauhean tämmöiset korkealentoiset tavoitteet, että hirveästi nähtiin vaivaa ja siinä oli monta eri osuutta ja Teams ei sitten kyllä taipunut kaikkeen tähän. Syksyllä näistä viisastuneena se oli paljon yksinkertaisempi tämä runko. (H7)

Perinteiseen ryhmätoimintaan verrattuna etäryhmän nähtiin olevan hyvä ja toimiva vaihtoehtoinen menetelmä. Etäryhmien ei nähty korvaavan kasvokkain

tapahtuvia kohtaamisia ja haastatteluissa korostui se, että useimmilla ihmisillä on tarve kohdata toisiaan kasvotusten, eikä vain ruudun välityksellä. Etäryhmiä pidettiin toimivana keinona silloin, jos perinteiseen ryhmään osallistuminen ei ole mahdollista. Esimerkiksi pitkät välimatkat tai vaikeus lähetä kotoa olivat tilanteita, joissa haastateltavat ajattelivat etäryhmän olevan perinteistä ryhmää toimivampi kokoontumistapa.

En näe mitään järkeä olla etänä, jos voi olla livenä. Sitten tietysti, jos puhutaan jostain maaseudusta, jos ihmisellä on 70 km:n matkat johonkin ryhmään niin sitten se on varmaan ihan paikallaan. (H3)

Etäryhmien hyvinä puolina nähtiin, että toisten kuunteleminen ja keskittyminen asiaan voi ryhmäläisiltä onnistua etäryhmässä paremmin.

Ihmiset keskittyi helpommin yhteen asiaan, kun he oli siellä omalla koneella ja näki siitä ruudulta. (H8)

Intensiivinen ja kooltaan pieni ryhmä voi auttaa luottamuksellisen ilmapiirin syntymisessä. Etäryhmissä jaettiin myös henkilökohtaisia asioita, ja luottamuksellisuuden kerrottiin perustuvan suulliseen sopimukseen siitä, että ryhmässä käsitellyt asiat jäävät ryhmän sisälle. Salassapitoon liittyviä asioita haastateltavat olivat pyrkineet itse turvaamaan käyttämällä ryhmää ohjatessa kuulokkeita, ettei ryhmäläisten puhe kuulu muille lähistöllä oleville, ja ohjaamaan ryhmää rauhallisessa työskentelytilassa.

Kokemuksena etäryhmän ohjaaminen oli haastateltaville ollut positiivinen, jopa yllättävä. Ryhmäläisten aktiivinen osallistuminen, avoimen vuorovaikutuksen syntyminen, teknisistä haasteista selviytyminen, ryhmäläisten uskallus ja kyky ottaa haltuun uudenlaisia toimintatapoja ja oman ammattitaidon kehittyminen tuottivat iloa ryhmien ohjaajille. Etäryhmän ohjaaminen oli tuonut haastateltaville onnistumisen ja itsensä ylittämisen kokemuksia.

Oli semmoinen olo, että voi vitsit, tämmöisenkin yhteyden kautta päästään aika huimiin tarinoihin ja asioitten jakamiseen. (H5)

Silloin mä ajattelin, että nyt mä osaan tämän homman. Olin valmis antamaan itselleni mitalin etäryhmäohjaustaidoista. (H3)

5.3 Etäryhmien toteuttamisessa kohdatut haasteet

Etäryhmän toteuttamisessa tekniset haasteet korostuivat haastateltavien kertomuksissa. Vain yksi haastateltava kertoi, ettei laitteisiin, yhteyksiin tai osallistujien digitaitoihin liittynyt suurempia ongelmia. Tekniset haasteet olivat erilaisia. Iäkäämpien osallistujien kohdalla osallistujien heikot taidot osallistumiseen tarvittavien laitteiden käyttämisessä vaativat ohjaajalta paljon perehdyttämistyötä. Myös nettiyhteyksien heikkous saattoi muodostua ongelmaksi ja estää esimerkiksi videoyhteyden käytön. Teknisten haasteiden kerrottiin kuitenkin helpottuvan, kun etäryhmäkertoja oli takana jo useampia. Tekniset haasteet saattoivat myös estää suunnitellun sisällön toteuttamisen jollakin ryhmäkerralla ja ryhmän ohjaajilta vaadittiin luovuutta, kun suunniteltua ohjelmaa piti muuttaa toisenlaiseksi.

Tekninen puoli siinä tökkii tosi pahasti, että ei ollut kunnolla nettiä ja vaikka tosi perusteellisesti ohjattiin siinä Teamsin käytössä niin sitten kuitenkin siinä oli semmoista sohlausta. (H2)

Hyvänen aika, se ensimmäinen kerta oli aivan kamalaa säätämistä. Sitten toisella kerralla se oli jo helpompaa. (H7)

Ja se tekniikka ei aina toimi. Sitten pitää vain kärsivällisesti soittaa tai kutsua uudelleen mukaan. Tai jos yhteys pätkii niin, et voikaan näyttää juuri siinä hetkessä jotain kuvaa tai videota vaan sitten on luovasti sumplittava. (H5)

Teknisten haasteiden nähtiin vievän ohjaajan aikaa ja huomiota varsinaiselta ryhmän sisällöltä. Joissain tapauksissa haasteena oli ollut myös asiakkaan korkea kynnyks osallistua etäryhmään. Osa haastateltavista koki, että ihmisten häpeä omista heikoista digitaidoista saattoi estää ryhmään osallistumisen. Haastateltavat kertoivat, että kynnyksen yli oli päästy ohjaajan kannustuksen ja tuen avulla.

Sitten kun on se kynnyks siihen, että "No en minä kyllä varmasti millään tietokoneella. En osaa en tule." Ja mä sanoin, että no minä olen tässä, opetan ja mä tuun käymään kotona ja kyllä sä selviät ja yhdessä opetellaan. (H7)

Kyllä mä sain vähän niinkun houkutella ja maanitella, että kyllä sinä nyt selviät ja kyllä me tästä selvitään. (H1)

5.4 Etäryhmät mahdollisuutena

Etäryhmien koettiin mahdollistavan osallisuutta silloin kun kodin ulkopuolella liikuminen oli jostain syystä rajoittunutta. Omaishoitajien elämäntilanne saattoi olla sellainen, etteivät he voineet irrottautua kotoa hoidettaviensa vuoksi tai kiireisen perheenäidin aikatauluun sopi paremmin kotoa käsin ryhmään osallistuminen.

Yksi merkittävä ryhmä, joille etäryhmästä nähtiin olevan hyötyä, olivat sosiaalisten tilanteiden pelkoa kokevat. Heille etäryhmä antoi mahdollisuuden osallistua ryhmään niin, että osallistumisen tasoa saattoi itse säädellä pitämällä kameraa ja mikrofonia kiinni. Aluksi saattoi olla helpompi osallistua vain chat-viestittelyn kautta, mutta luottamuksen rakentuessa käytettiin myös mikrofonia ja kameraa.

Minulla on ollut joitakin semmoisia tyyppisiä, jotka pystyivät selättämään sitä sosiaalisten tilanteiden pelkoa sillä, että ne ensiaskeleet otettiin siellä Teamsin puolella. Lähdettiin siitä, että ensin Teamsissä kamera kiinni, mikki kiinni ja chatti kenttä. Sitten seuraava askel on, että uskaltaisitko sä yhden kerran laittaa mikin auki? Sitten voi kysyä, että pystytkö vaikka vilauttamaan vähän kameraa? Ja sitten sovitaan seuraavaksi jo, että tulisitko sä paikan päälle? (H3)

Jossakin ryhmässä saattoi olla mukana näyttämättä kasvojaan ja kokea osallisuutta yhteisen tehtävän kautta.

Hän ei oikein halunnut kasvojaan näyttää... mutta oli mukana niin kauan, kun etänä oltiin. Se vahvisti sitä, että kyllä näinkin voidaan toimia ja joillekin se voi olla helpompi tapa olla mukana. (H4)

Kotona yksin asuvia vanhuksia on paljon ja osa ryhmistä oli perustettu tavoitteenaan yksinäisyyden ennaltaehkäiseminen ja yksinäisyyden lievittäminen. Näihin tavoitteisiin etäryhmät vastasivat varsin hyvin ja mahdollistivat toisten ihmisten tapaamisen ja kuulumisten vaihtamisen kotoa käsin. Etäryhmä mahdollisti näin osallisuuden kokemuksen.

Ei siihen paljon muuta tarvita kuin että siinä on muut ihmiset, muiden kasvot ja muiden äänet niin yksinäisyys lievittyy... Se vaan, että tullaan yhteen ja nähdään ja kuullaan toisiamme, siinä se tärkein juttu. (H7)

Etäryhmän nähtiin palvelevan perinteistä ryhmää paremmin niitä, joiden kuulo on heikentynyt. Perinteisen ryhmän kokoontuessa taustamelu on usein kuulolaitetta käyttävälle häiritsevää ja hankaloittaa keskustelun seuraamista. Huonokuuloisen tai kuulolaitetta käyttävän osallistujan on etäryhmässä helpompi kuulla keskustelut ja myös osallistua niihin.

Etäryhmien ajateltiin myös lisäävän hyvinvointia, jaksamista, virkistäytymistä, voimaannuttavan ja lohduttavan varsinkin koronaeristyksen aikana, kun muut ihmissuhteet olivat vähäisiä. Etäryhmä oli tuonut seuraa ja täyttänyt sosiaalista tyhjyyttä lisäten ryhmäläisten ihmissuhteita. Ryhmätoiminta saavutti myös sellaisia ihmisiä, jotka eivät olleet olleet mukana perinteisessä ryhmätoiminnassa. Yksi haastateltava ylläpiti yhteisöllisyyttä ja osallisuutta kutsumalla ihmisiä etäryhmään suunnittelemaan tulevia retkiä ja leirejä.

He, joille osallistuminen oli teknisesti mahdollista, osallistuivat matalalla kynnyksellä ja ryhmään osallistuminen oli vaikuttanut olevan helppoa. Osalle digitaalisuus on nostanut kynnystä osallistua tai se on ollut esteenä ryhmään osallistumiselle, ja he ovat jättäytyneet pois toiminasta.

Puheluaan ryhmän oli helpompaa keskittyä ja kuunnella toisiaan etänä, vaikka tavanomainen rupattelu jäikin vähemmälle. Parhaimmillaan etäryhmät mahdollistivat intensiivisen ja syvällisen keskustelun. Myös yhteydentunne etänä on ollut voimakas.

Tuolla on päästy nopeammalla tahdilla syvällisempiin keskusteluihin, siinä ollaan niin intensiivisesti läsnä pienessä piirissä. (H5)

Tulevaisuuden diakoniatyössä nähtiin etäryhmät hyvänä vaihtoehtona ja mahdollisuutena, jos osallistujilla on laitteet ja riittävä osaaminen niiden käyttämisessä. Haastateltavilla oli unelmia ja haaveita siitä, mitä kaikkea etäryhmät voisivat tuoda tullessaan diakoniatyön arkeen ja millaisia ihmisryhmiä mahdollisesti tavoitettaisiin tulevaisuudessa. Osa haastateltavista oli motivoitunut jatkamaan etäryhmäkokeiluja ja tavoittelemaan esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelkoa

kokevia etäryhmien kautta. Myös ikäihmisten kohdalla etäryhmät nähtiin tulevaisuudessa hyvänä vaihtoehtona ja diakoniatyön etäryhmien ajateltiin voivan täydentää esimerkiksi etähoiva-asiakkaiden palveluita.

Jos yritettäisiin tavoittaa sitä kaikista arointa porukkaa. Aloitettaisiin Teamsilla, kyllä mun tekee mieli sitä vielä kokeilla. (H3)

Minun haaveenani on, että sitten kun teknologia sen mahdollistaa, että etähoivan asiakkailla on lukujärjestys ja he voivat osallistua laitteen kautta haluamaansa ryhmään. Etähoivan ratkaisut ovat lisääntymään päin... että pystyttäisiin tarjoamaan henkistä, hengellistä tukea. (H5)

Haastateltavat eivät ajatelleet etäryhmien olevan työmuotona itsetarkoitus, vaan väline, jonka avulla voidaan kehittää erilaisia yhteistyömuotoja ja vaikuttavaa diakoniatyötä.

Näen paljon mahdollisuuksia. Ei ole välttämättä tarkoituksenmukaista, että on digiryhmiä digiryhmien vuoksi. Vaan etsiä näitä kanavia, joiden kautta voidaan yhteistyötä tehdä vaikuttavasti ja siellä joidenkin askelten päässä on vakiintuneet toimintamuodot. Ja sitten kun saa sitä tuntumaa, niin tuo niitä hyviä käytäntöjä seurakunnan työhön. (H5)

Myös vähenevät resurssit nähtiin kannustimena etäryhmätoiminnan kehittämiseen tulevaisuudessa. Erilaiset teemaryhmät kuten sururyhmät, voisivat toimia hyvin etänä ja mahdollistaisivat kotoa käsin osallistumisen. Etäryhmien mahdollisuutena oli koettu myös se, että ryhmään osallistuminen ei ollut sidoksissa fyysisesti siihen seurakuntaan ja paikkakuntaan, jossa ryhmä järjestettiin. Joissain ryhmissä oli ollut osallistujia myös muilta paikkakunnilta ja pitkienkin matkojen päästä.

Etäryhmiin oli liittynyt erilaisia hartauksia ja hiljentymisen hetkiä ja haastateltavat kertoivat, että hartauksien ja hengellisten sisällön toteuttaminen etäryhmissä oli onnistunut hyvin.

Se oli oikeastaan itsellekin kauhean virkistävää tehdä hartauksia, vähän opetella itsekkin jakamaan musiikkia ja videoita ja mä rakensin power pointteja, että se oli toisaaltaan mulle itsellekin tosi hauskaa. (H8)

5.5 Vuorovaikutus verkossa

Etäryhmien vuorovaikutukseen koettiin vaikuttavan eniten sen, pidettiinkö kame- roita auki vai kiinni ryhmätapaamisen aikana. Kameroiden auki pitämisen koettiin edistävän läsnäolon syntymistä ja vuorovaikutuksen koettiin olevan tuolloin lähempänä perinteisen ryhmän vuorovaikutusta.

Mitä enemmän ihmisillä on kamerat päällä ja semmoinen läsnäolo, niin sitä lähempänä se oli sitä live ryhmää. (H3)

Viimeiset etäryhmät eivät loppujen lopuksi ihan hirveästi poikenneet. Me saatiin sama yhteisöllisyys ja sama yhteenkuuluvuudentunne. (H3)

Karkeasti ottaen se oli samanlaista, koska tavallisessakin ryhmässä on puheliaampia, avoimempia ja hiljaisempia, jotka kuitenkin kuuntelee. Sitähän ei voinut tietää heidän osaltaan, jotka piti kameraa kiinni, että miten aktiivisesti he oli läsnä. (H2)

Jos tekniikka toimii, kaikki kuulee toisiansa ja näkee toisensa, niin silloin mä ajattelen, että se on hyvä. (H1)

Vuorovaikutuksen koettiin olevan hitaampaa verkon välityksellä, kuin perinteisessä ryhmässä. Puheliaassa ryhmässä vuorovaikutusta täytyi rajoittaa ja ryhmäläisten oli opittava pyytämään puheenvuoroa ja odottamaan omaa vuoroaan, minkä jälkeen vuorovaikutus toimi. Perinteinen rupattelu ryhmäläisten kesken ei onnistunut, vaan ryhmäläisten oli opeteltava odottamaan omaa vuoroaan ja keskusteltava vuorotellen.

Yleensä tietokoneella tehdyssä ryhmässä täytyy malttaa odottaa, ettei se mene ihan sekaisin mölisemiseksi. (H6)

He ei voineet vaan näin rupatella vaan piti odottaa aina sitä omaa vuoroaan. (H8)

Yksi haastateltavista kertoi kokevansa olonsa perinteisessä ryhmässä paljaampana kuin etäryhmässä, jossa esimerkiksi taustan saa häivytettyä pois. Hän koki etäryhmän vetämisen myös helpompana, koska nonverbaalinen viestintä jäi pois ja sai keskittyä vain puheeseen.

Verkon kautta väkisin erilaista ... perustuu enemmän siihen mitä puhutaan. (H9)

Toinen haastateltava koki vuorovaikutuksen jäävän rajalliseksi ja henkilökohtaisen kohtaamisen jäävän pois etäryhmässä. Vuorovaikutukseen vaikuttaa, saameko katsekontaktin toiseen ihmiseen. Verkon välityksellä ei voi reagoida samalla tavoin tunteisiin ja tunteet voi piilottaa sulkemalla kameran. Ryhmäläisten keskittymistä ei pysty aistimaan samalla tavoin kuin perinteisessä ryhmässä.

Vuorovaikutus kuitenkin jää rajalliseksi. Kun koittaa katsoa ihmistä silmiin, niin se on vaikeaa. (H4)

Joku saattoi sulkea kameran, kun alkoi tulla tunteet päälle. (H4)

Kun ei pysty aistimaan oikeastaan muusta kuin yläkehosta sitä keskittymistä. (H5)

Ryhmän ohjaajan näkökulmasta vuorovaikutukseen vaikutti myös se, ettei ohjaaja voinut havainnoida ryhmäläisten kehonkieltä tai sitä, miten he valitsevat paikkansa ja asettuvat tilaan, kuten perinteisissä ryhmissä. Ohjaaja sai ryhmäläisiltä etäryhmässä vähemmän tällaista nonverbaalista viestiä.

Yhteinen kokemus oli monelle, että etäryhmä voi toimia hyvin yhdessä ja olla luottamuksellinen. Siellä voi olla toisia kannustava ilmapiiri ja ryhmä voi rohkaista toisiaan yllättävästi. Useampaa etäryhmän vetäjää yllätti keskustelun intensiteetti ja verkon kautta toteutetun yhteyden kuvattiin olevan jopa avoimempaa ja kannustavampaa.

Avointa vuorovaikutusta syntyi myös siellä, etämaailmassa. Se, että oltiin verkon välityksellä niin ei kuitenkaan latistanut sitä. Se vähän yllätti mut. (H9)

Ryhmäläisten välisen vuorovaikutuksen koettiin etäryhmässä olevan parhaimmillaan jopa luontevampana ja aktiivisempana kuin perinteisissä ryhmissä. Ryhmäläiset saattoivat vaihtaa yhteystietojaan ja löysivät näin uusia ihmissuhteita elämäänsä.

Suurin osa haastatelluista koki etäryhmien vuorovaikutuksen olevan ohjaajave-toista. Ryhmän ohjaaja auttoi hiljaisempia mukaan keskusteluun ja varmisti, että kaikki saivat puheenvuoron ja jokainen tuli huomioiduksi tapaamisen aikana. Pu-heenvuoroja jaettiin vuorotellen ryhmäläisille ja erilaisia kuulumis- ja kommentti-kierroksia käytettiin, jotta kaikki saivat tilaa puhua.

Pyrin ryhmänohjaajana katsomaan, että kaikilla olisi mahdollisuus vastata. Ja puhua sitten omalla ajallaan. (H1)

Kuulumiskierros käytiin systemaattisesti läpi. (H2)

Kyllähän live-ryhmässäkin mennään vuorotellen, tuossa se tottakai korostui. (H3)

Ryhmän ohjaajan rooli näkyi myös siinä, että ryhmäläisten välinen keskustelu kulki ohjaajan kautta ohjaajan jakaessa puheenvuoroja.

Enemmän sitä että ohjaaja – ryhmäläinen – ohjaaja – ryhmäläinen, ei se suoraan mene ryhmäläinen – ryhmäläinen, vaan kyllä se aina sen ohjaajan kautta menee se keskustelu. (H3)

Ohjaajan roolin koettiin olevan suurempi etäryhmissä kuin perinteisissä ryhmissä. Keskustelua ohjattiin ja rajattiin käsiteltäviin asioihin.

Kyllä se sillä lailla oli ohjaajakeskeistä, että minä heille esitin kysy-myksiä mistä keskusteltiin ja yritin pitää huolen siitä, että kaikki ei puhu päällekkäin. (H8)

Pikkasen enemmän pitää ottaa roolia puheenjohtajan/vetäjän tehtä-västä, ikään kuin varmistella, että kaikilla on tilaa ja kaikki tulee kuul-luksi. (H6)

Enempi se oli kyllä musta ohjaajana riippuvaista, ehkä enemmän kuin jossakin live ryhmässä. (H9)

6 POHDINTA

6.1 Johtopäätökset

Diakoniatyössä on vuosikymmenten ajan reagoitu nopeasti yhteiskunnassa esille nouseviin ilmiöihin ja epäkohtiin (Wallenius, 2018, s. 79). Tämän opinnäytetyön johtopäätöksenä voidaan todeta, että myös digitalisaation haaste on diakoniatyössä otettu vastaan ja siihen on kyetty vastaamaan. Kirkon syntyhetkestä asti yhteisöllisyys on ollut keskeinen osa kirkon olemusta (Thitz, 2013, s. 16). Tätä yhteisöllisyyttä diakoniatyöntekijät eri puolella Suomea ovat vaalineet ja rakentaneet myös koronakriisin poikkeusoloissa vieden ydinosaamistaan – ihmisten kohtaamista – digitaaliseen ympäristöön.

Siirtämällä diakonian ryhmätoimintaa verkkoon diakoniatyöntekijät ovat tehneet työtään kirkon Ovet auki -strategian hengessä. Strategian mukaan kirkko asettuu heikoimpien puolelle ja kohdistaa diakoniaa vahvasti sinne, missä vaikeudet kasvautuvat ja minne muu apu ei ulotu, kehittää paikasta riippumattomia yhteisöllisyyden muotoja, digitalisoi palveluitaan ja ylläpitää toivoa ihmisten elämässä. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, 2020, s. 5–10.) Haastatteluissa diakoniatyöntekijöistä välittyi voimakas tahto etsiä ihmisten luo myös poikkeusolojen aikana ja opetella sekä opettaa uusien kohtaamisen kanavien käyttöä.

Tulosten yhteenvedona voidaan todeta, että etäryhmät ovat diakoniatyöhön soveltuva työskentelymenetelmä erityisesti silloin, jos jokin tekijä estää ihmistä osallistumasta perinteiseen ryhmään. Tällaisia tekijöitä saattavat olla pitkä välimatka, elämäntilanne, joka estää kotoa lähtemisen, liikuntaeste tai sosiaalisten tilanteiden pelko. Myös mielenterveyskuntoutujien etäpalveluita tutkittaessa palveluista nähtiin olevan hyötyä erityisesti heille, joilla oli haasteita sosiaalisissa tilanteissa (Virtanen ym., 2021, s. 272). Etäryhmä voikin olla sosiaalisten tilanteiden pelkoa kokevalle henkilölle toimiva keino olla kontaktissa muihin ihmisiin ja kokea yhteisöllisyyden kokemusta kuitenkin niin, että tilanne on turvallinen ja osallistujalla on mahdollisuus säädellä itse osallistumisen tasoa. Kameran ja mikrofonin sulkeminen mahdollistaa omien rajojen määrittämisen ja etäisyyden ottamisen muihin.

Turvallisuus ja luottamus on edellytys sille, että ihminen on valmis puhumaan ja voi siten tulla myös kuulluksi (Gothóni, 2020, s. 91).

Tutkimuksemme mukaan etäryhmistä on varsin paljon hyötyä myös ikäihmisille, jotka kaipaavat virkistystä, seuraa ja vertaisryhmää, mutta eivät pääse kotoa lähtemään eivätkä osallistumaan perinteisiin ryhmiin. Ikäihmisten kohdalla etäryhmään osallistuminen vaatii kuitenkin onnistuakseen paljon tukea. Vaikka älypuhelin on Suomessa lisääntynyt kaikissa ikäryhmissä, internetiä käyttää vain noin puolet yli 75-vuotiaista (Neittaanmäki ym., 2021, s. 179). Etäryhmätoiminnalla onkin tärkeä ikäihmisten digiosallisuutta tukeva merkitys, ja työntekijän rooli osallistujan apuna ja tukena on merkittävä. Ikäihmisten etäryhmissä työntekijältä vaaditaan kärsivällistä opastusta ja neuvomista jo ennen ryhmätoiminnan alkamista sekä sen aikana. Etäryhmä voi tuoda sekä osallistujille että työntekijälle yhteisen onnistumisen kokemuksen sekä paljon iloa. Teknologian kehittyessä on todennäköistä, että myös verkkovuorovaikutuksen mahdollisuuden kehittyvät. Samoin ikääntyvien ihmisten digitaidot kehittyvät ja tulevaisuudessa digitalisaation myötä tulevat uudet toimintatavat saattavat olla jo aivan luonteva osa ikäihmisten arkea.

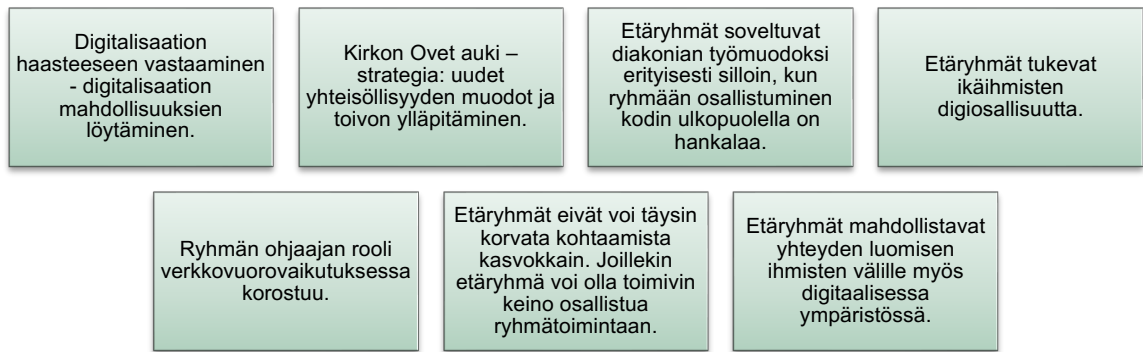
Verkkovuorovaikutus on omanlaisensa vuorovaikutuksen tapa, johon etäryhmän ohjaajan on hyvä perehtyä ennen ryhmätoiminnan alkua. Soccan raportti etänä tehtävästä sosiaalisesta kuntoutuksesta kuvaa vuorovaikutusta ja luottamuksen rakentumista verkkovuorovaikutuksessa hitaammaksi kuin kasvokkain (Hytti, 2020). Tutkimuksemme mukaan kommunikointi etäryhmässä onkin hitaampaa kuin kasvokkain, mutta luottamuksellisen ilmapiirin haastateltavat kertoivat syntyvän sen sijaan jopa nopeammin kuin perinteisissä ryhmissä. Tämä saattaa johtua Sulerin (i.a.) kuvaavista verkkovuorovaikutusta edistävästä tekijöistä – itsensä ilmaisemisen kynnyksen madaltuu ja tunteiden ilmaiseminen saattaa olla verkkoympäristössä helpompaa. Klassinen ohjaajavetoinen toimintatapa (Ahopelto ym., 2019, s. 253) sopii sovellettavaksi etäryhmien ohjaukseen. Siinä ohjaaja jakaa puheenvuoroja ja ryhmäläiset vastaavat vuorollaan ohjaajan esittämiin kysymyksiin. Näin toimittaessa vuorovaikutus säilyy selkeänä, eikä sotkeudu päällekkäin puhumisesta. Useat haastateltavat kuvasivat tällaisen toimintatavan selkeyttävän ryhmänohjaustilannetta.

Raili Gothónin (2014, s. 75–76) mukaan verkossa tapahtuvaa sielunhoitoa tarvitaan ja se antaa mahdollisuuden vertaistukeen, mutta ei voi koskaan korvata yhteisöä, jossa kohdataan, hiljennytään ja tuetaan toisia kasvokkain. Myös tutkimuksemme osallistuneet haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että verkossa tapahtuva ryhmätoiminta ei voi täysin korvata kasvotusten tapahtuvaa kohtaamista. Etäryhmien nähtiin olevan hyvä väline diakoniatyöhön silloin, kun muunlainen kohtaaminen ei ole mahdollista. Etämaailmassa ajateltiin kuitenkin voitavan päästä lähelle kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista. Gothón (2014, s. 75) korostaa yhteisöllisyyden kokemisen edellyttävän kohtaamista ja vuorovaikutusta. Tutkimuksemme osoittaa, että digitalisaatio tuo uusia mahdollisuuksia ihmisten välisiin kohtaamisiin ja kenties myös muuttaa käsitystämme siitä, minkälainen fyysinen läheisyys aitoon kohtaamiseen vaaditaan.

Johanna Sandberg toteaa ajatuksen siitä, että verkon kautta tapahtuvat kohtaamiset olisivat teennäisiä tai vähemmän aitoja kuin kasvotusten kohtaaminen, olevan väärä. Kokemukset verkon kautta toteutettavista pienryhmistä osoittavat, että yhteys entuudestaan toisilleen tuntemattomien ihmisten välille on syntynyt jopa helpommin ja nopeammin kuin kasvotusten kokoontuvissa ryhmissä. Hänen mukaansa verkko soveltuu erinomaisesti suljettuun pienryhmätoimintaan. Tämän taustalla on ajatus siitä, että seurakunta ei ole paikka tai tila, vaan ihmissuhdeverkosto. (Sandberg, 2021b.) Etäryhmien ei ole tarkoituksenmukaista korvata perinteistä ryhmätoimintaa, mutta ne voidaan ottaa perinteisen ryhmätoiminnan rinnalle ja vaihtoehdoksi heille, jotka etäryhmistä voisivat hyötyä.

Yhtenä kirkon tehtävistä nähdään yhteyden luominen ihmisten välille (Mattila, 2007, s. 75). Diakonian viranhaltijan ydinosaamiseen kuuluu ihmisen kokonaisvaltaisen kohtaamisen taito (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, i.a.). Tämä kirkon tehtävä ja diakoniatyöntekijöiden osaaminen ihmisten kohtaamisessa on mahdollista viedä myös etämaailmaan ja vastata siten ympäröivän maailman ja muuttuvan yhteiskunnan haasteisiin. Näin tuodaan digidiakonia yhdeksi tavaksi toteuttaa lähimmäisenrakkauteen perustuvaa auttamistyötä.

Tutkimuksen johtopäätökset on kuvattu tiivistetysti kuviossa 2.



Kuvio 2. Tutkimuksen johtopäätökset

6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Eettisyys tutkimuksessa koskee toimintatapoja, joita tutkijan tulee noudattaa tuottaakseen kestäväää tietoa ja kohdellakseen tutkimiansa ihmisiä hyvin. Opiskelijoita velvoittavat samat ohjeet kuin tutkijoita. (Vuori, i.a.) Yleiset eettiset periaatteet sisältävät henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen sekä tutkimuksen toteuttamisen niin, ettei siitä aiheudu vahinkoa tai haittaa kellekään. Tutkittavien henkilöiden luottamus tutkijoihin on peruslähtökohta ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa ja se säilyy, kun haastattelijat kunnioittavat osallistujien ihmisarvoa ja oikeuksia. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja suostumuksen voi peruuttaa milloin tahansa. Osallistujalla on oikeus saada tietoja tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteuttamisesta sekä tavoitteista. (Korhonen ym., 2019, s. 7–9.) Tutkimuksemme perustui haastateltavien vapaaehtoisuuteen, sillä haastateltavat ilmoittautuivat osallistumisestaan tutkimukseen vastaamalla haastattelupyyntöön (Liite 1). Haastattelupyyntö sisälsi tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista, haastattelun toteuttamistavasta sekä haastateltavien tunnistetietojen häilyttämisestä.

Yksityisyyden suojaa säädellään henkilötietolailla ja tutkimusaineiston tunnistet on perinteisesti jaettu käsitteellisesti suoriin ja epäsuoriin tunnistetietoihin. Suora tunnistetieto eli henkilötieto on esimerkiksi nimi, mutta suoran tunnistamisen

mahdollistavat myös ääni ja kuva. Työpaikka on epäsuora tunniste. (Kuula, 2011, s. 35–36). Tässä tutkimuksessa haastateltiin yksittäisiä työntekijöitä, jolloin erillistä tutkimuslupaa organisaatiolta ei tarvittu, vaan työntekijöiden suostumus haastatteluun sähköpostilla oli riittävä. Haastateltaville kerrottiin tutkimukseen liittyvistä eettisistä kysymyksistä, heistä ei kerätty mitään ylimääräisiä tunnistetietoja ja kaikki tunnistetiedot häivytettiin aineistosta litterointivaiheessa. Haastattelutilanne ja aineiston käsittely järjestettiin niin, etteivät ulkopuoliset kuule haastattelua tai pääse käsiksi haastatteluaineistoon. Kaikki tutkimukseen liittyvä aineisto tuhoetaan ohjeiden mukaan opinnäytetyömme valmistuttua.

Luotettava tutkimus edellyttää laadukasta haastatteluaineistoa ja siksi haastattelun laatua tulisi tarkkailla tutkimuksen eri vaiheissa. Haastattelurungon tulisi olla selkeä ja mikäli haastattelijoina on useita, jokaisen tulisi sisäistää ja ymmärtää haastattelurunko mahdollisimman samalla tavalla. Itse haastatteluvaiheen laatua voi parantaa huolehtimalla siitä, että tekninen välineistö on kunnossa ja että tallennin todella toimii. Haastattelupäiväkirjaan voi tehdä muistiinpanoja esimerkiksi kysymyksistä, jotka olivat helppoja haastateltaville tai huomioista haastateltavista tai heidän ympäristöstään. Haastatteluaineiston laatua parantaa myös mahdollisimman nopea litterointi haastattelun jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme, 2017, s. 184–185). Haastattelujen yhdenmukaisuus varmistettiin käymällä haastattelurunkoa (Liite 2) yhdessä läpi ennen haastattelutilanteita. Haastattelujen tallentamisessa käytettiin Teamsin tallennustoimintoa ja osa haastatteluista tallennettiin lisäksi myös puhelimen ääninauhurilla. Litterointi pyrittiin tekemään pian haastattelutilanteen jälkeen. Mikäli litteroitua tekstiä lukiessa ilmeni epäselvyyttä siitä, mitä haastateltava on tarkoittanut, puheen merkitys tarkistettiin uudestaan haastattelun nauhoitusta kuunnellen.

6.3 Ajatuksia jatkotutkimuksesta ja tulosten hyödynnettävyydestä

Tässä opinnäytetyössä diakonian etäryhmiä tarkasteltiin työntekijän näkökulmasta ja tutkimuksen tulokset liittyvät ryhmän ohjaajan kokemukseen etäryhmän ohjaamisesta. Kiinnostava näkökulma jatkotutkimukseen voisi olla etäryhmien tarkastelu osallistujan näkökulmasta ja keskittyminen siihen, millaisena

osallistujan kokemus näyttäytyy ja millaista apua tai tukea etäryhmät ovat voineet tarjota ryhmiin osallistuneille henkilöille.

Kehittämishankkeena voisi olla käytännöllisen ohjeistuksen tai oppaan laatiminen jollekin tietylle etäryhmäkokonaisuudelle. Esimerkiksi omaishoitajien etävertaistukiryhmän toimintamalli tai ikäihmisten digiosallisuutta tukevan etäryhmän toimintamalli. Seurakuntiin kehitettävä toimintamalli voisi olla myös vertaistuen hyödyntäminen ikääntyvien digitaitojen tukemisessa.

Toivomme, että tämän opinnäytetyön tulokset toimivat kannustimena kaikille, jotka suunnittelevat etäryhmätoiminnan kokeilemista. Tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä diakoniatyön arjessa ja erilaisten etäryhmien suunnittelussa.

6.4 Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu

Oppimisprosessina opinnäytetyön tekeminen tarjosi mielenkiintoisen mahdollisuuden paneutua diakoniatyössä toteutettavaan ryhmätoimintaan. Diakoniatyössä on kautta vuosien mahdollistettu ihmisten kohtaaminen ja vertaistuen saaminen erilaisten ryhmien kautta. Nyt tarkastelimme aihetta siitä näkökulmasta, mitä mahdollisuuksia digitalisaatio kohtaamiseen ja ryhmätoimintaan tuo silloin, kun kohtaaminen kasvokkain ei ole mahdollista.

Omat lähtökohdamme verkkovuorovaikutuksen ja etäryhmien tuntemukseen perustuivat siihen, että opintomme ovat koronarajoitusten takia toteutuneet pitkälti etäopintoina. Aiheeseen sisälle pääseminen diakoniatyön ryhmien näkökulmasta vaati paljon erilaisten tekstien lukemista. Suoraan aiheeseemme liittyviä tutkimuksia ei juurikaan ole tehty ja muodostimme kokonaiskuvan ilmiöstä lukemalla runsaasti eri tavoin aihetta sivuavia tutkimuksia ja kirjoituksia.

Oppimisprosessin antoisin osuus oli diakoniatyöntekijöiden haastattelemine ja litteroituihin haastatteluihin syventyminen. Olimme vaikuttuneita siitä innostuksesta, joka haastateltavista välittyi heidän kertoessaan työstään. Muuttuneessa korona-ajan tilanteessa he olivat nähneet vaivaa ja kehittäneet tapoja jatkaa

ryhmätoimintaa, perustaa uusia ryhmiä ja kohdata asiakkaita heidän tarpeissaan. Kuitenkaan kukaan haastateltavista ei pitänyt itseään minään huippuosaajana tai tuntunut ajattelevan, että olisi tehnyt mitään sen kummempaa kuin tavallista työtään. Ehkäpä diakoniatyö on juuri tätä, että muutoksen edessä etsitään uusi keino yhteyden rakentamiseen ja avun tarjoamiseen. Se ei tapahdu itsestään, vaan kuten eräs haastateltavista totesikin: ”Mikään ei synny tekemättä. Tämäkin vaati vaivan näön ja ihmisten opettamisen siihen.”

Diakonian viranhaltijan ydinosaaminen kuvaa sitä ammatillista osaamista, joka on ominaista Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonian viranhaltijoille. Osaaminen muodostuu yksilöllisesti koulutuksen ja työelämän polun mukaiseksi ja koostuu tiedoista, taidoista ja kyvyistä, joita ammatillisesti käytetään. Ydinosaamiseen kuuluu esimerkiksi taito tukea ihmisiä erilaisissa kriiseissä, luoda toivon näköaloja ja kyky turvallisen tilan ja vuorovaikutuksen rakentamiseen. Myös taito ohjata ja vahvistaa vuorovaikutusta ryhmissä, joilla on erityisiä tarpeita, taito tunnistaa erilaisia yhteisöön liittymisen esteitä sekä muuttuvan toimintaympäristön tunteminen on osa ydinosaamista. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, i.a..) Opinnäytetyöprosessimme on tukenut meitä näiden taitojen kehittymisessä sekä antanut ajattelemisen aihetta siihen, kuinka diakoniatyössä voidaan muuttuvassakin toimintaympäristössä madaltaa osallistumisen kynnyksiä ja poistaa vuorovaikutuksen esteitä. Tutkimuksen tekeminen vahvisti osaamistamme vuorovaikutuksen ohjaamisessa, yhteisöllisyyden rakentamisessa ja ihmisten osallisuuden tukemisessa.

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli puolentoista vuoden pituinen matka, johon mahtui monenlaisia vaihteita. Alkuperäisestä kokoonpanosta yksi opiskelija jäi pois kesken prosessin. Prosessi on vaatinut paljon työtä ja kykyä kohdata erilaisia haasteita. Yhteistyömme on ollut tiivistä ja antoisaa. Olemme saaneet hyödyntää omia vahvuuksiamme tutkimuksen tekijöinä ja kirjoittajina täydentäen toistemme osaamista. Prosessi on ollut merkityksellinen ja tukenut meitä diakoniatyöntekijän identiteetin rakentumisessa.

LÄHTEET

- Ahopelto, T., Ilomäki, S., Logren, A., Ristimäki, H-L., Tiitinen, S., & Ruusuvuori, J. (2019). Työelämän vuorovaikutuksen tutkimus. Teoksessa T. Heiskanen, S. Syväriinen & T. Rissanen (toim.). *Mihin työelämä on menossa? Tutkimuksen näkökulmia.* (s. 245–266). Tampere University Press. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-006-9>
- Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leemann, L., Londén, P., & Saikku, P. (2020). *Sosiaalibarometri 2020.* SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/07/SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf>
- Gothóni, R. (2014). *Auttava kohtaaminen II. Sielunhoidon menetelmät ja käytäntö.* Kirjapaja.
- Gothóni, R., Helosvuori, R., Kuusimäki, K., & Puuska, K. (2012). *Kantakaa toisenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö.* Kirjapaja.
- Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K.- Peltola, S., & Ylönen, H. (toim.). (2017). *Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa.* ePOOKI 38/2017. Oulun Ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2017). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö.* Gaudeamus.
- Huotilainen, M., & Saarikivi, K. (2018). *Aivot työssä.* Otava.
- Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. (2019). Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa L. Kestilä & S. Karvonen (toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2018* (s. 279–291). Terveystalven ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-256-7>
- Hytti, T. (2020). *Etänä tehtävä sosiaalinen kuntoutus – Tiedonkeruu aikuissosiaalityön työskentelytavoista kevään 2020 poikkeustilan aikana.* Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca.

https://www.socca.fi/files/8759/RAPORTTI_POIKKEUSTILAN_TIEDONKERUUUSTA_-SOSIAALINEN_KUNTOUTUS_ETAPALVELUNA.pdf

- Hyvärinen, A., (2010). *Opas harrastajaryhmien ohjaajille*. Opintokeskus Kansalaisfoorumi.
- Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J., & Wilska, T-A. (2021). *Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti*. Valtioneuvoston kanslia.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>
- Kalanti, M. (2022). Koronan vaikutukset diakoniatyöhön. Teoksessa S. Hammarén, M. Hietaniemi, S. Kainulainen, S & M. Kalanti, *Diakoniabarometri 2022: Muuttuva ja muuttava diakonia* (s. 23–53). (Suomen ev.-lut. kirkon tutkimusjulkaisuja 138). Kirkon tutkimus ja koulutus. <https://evl.fi/documents/1327140/0/Diakoniabarometri+2022.pdf/40e4adb4-0f2f-3bcf-3b12-04e48fa62520?t=1663221020252>
- Kallio, A. (i.a.). Litterointi. *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Saatavilla 26.1.2023 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>
- Kananen, J. (2015). *Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun*. (Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202). Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kaukkila, V., Lehtonen, E., & Raatikainen, M. (toim.) (2007). *Ryhmästä enemmän*. Käsikirja ryhmänohjaajan taitoja tarvitsevalle. Suomen mielenterveysseura. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke. SMS-Tuotanto Oy.
- Kasvi, J. (28.2.2020). *Digitalisaatio, digitalisaatio, vaan mitä se on se digitalisaatio?* <https://tieke.fi/digi-digi-digi/>
- Kauko, E., Metelinen, M., Niemi, A., Nyyssönen, M., Sulonen, S., Myllymäki, P., & Vesänen, K. (25.2.2022). *Sanaton viestintä on tärkeää verkkotapaamisssakin*. <https://talk.turkuamk.fi/hyve/sanaton-viestinta-on-tarkeaa-verkkotapaamisissakin/>

- Kiiski Kataja E., (2016). *Megatrendit 2016. Tulevaisuus tapahtuu nyt*. Sitra.
https://www.sitra.fi/app/uploads/2017/02/Megatrendit_2016.pdf
- Koivisto, T., Ilomäki, S., Kurtti, E., Koskela, I., Weiste, E., Salo, S., Aalto, O., Husman, P., & Ruusuvaori, J., (2020). *Terveysthuollon työntekijät digimurroksessa*. Moniaineistoinen tutkimus asiantuntijuuden ja yhteistyön rakentumisesta. Työterveyslaitos. <http://hdl.handle.net/10138/327547>
- Korhonen, I., Kuula-Luumi, A., & Spoof, S-K. (toim.). (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019*. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019). https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf
- Koskinen, T., & Niemelä, H-L. (2020). *Mahdollisuus digitaaliseen muutokseen diakoniatyössä. Soveltava tutkimus diakoniatyön kevään 2020 digiloikasta* [Opinnäytetyö, LAB-ammattikorkeakoulu].
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202011122642>
- Kuula-Luumi, A. (i.a.). Tutkimuslupa, suostumus, informointi ja tietosuoja. *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Saatavilla 26.1.2023
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimuslupa-suostumus-informointi-ja-tietosuoja/>
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino.
- L1054/1993. Kirkkolaki 26.11.1993/1054. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054#O1L4P1>
- L1055/1991. Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055#O3L6>
- Lambert, Z. W. (2020). Facilitating Deep Friendships Digitally When Analog Acquaintances are Gone. Teoksessa H. A. Campbell (toim.), *The Distanced Church. Reflections on Doing Church Online*. (s. 19-21). Digital Religion Publications. <https://doi.org/10.21423/distancedchurch>

- Mattila, J., Pajarinen, M., Seppälä, T., Vallin, V., Butzov, A., Hynönen, K., & Puittinen, M. (2022). *Digibarometri 2022: Digivihreä siirtymä*. Taloustieto Oy.
- Mattila, K-P. (2007). *Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä*. PS-kustannus.
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.
- Neittaanmäki, P., Lehto, M., & Savonen, M. (2021). *Yhteiskunnan digimurros*. Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8647-6>
- Peltomäki, I. (2021). Virtuaalinen vuorovaikutus ruumiillisuuden näkökulmasta - Sosiaalinen kohtaaminen ja yhteistoiminta virtuaalisessa tavoitteellisessa toiminnassa ja jumalanpalveluksessa. *Diakonian tutkimus*, (2021) 2, 77–97 <https://doi.org/10.37448/dt.103052>
- Puuska, K. (2012). Diakoniatyö ryhmissä ja lähiyhteisöissä. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö*. (s. 111–150). Kirjapaja.
- Pöyhönen, T. (2019). *Yhteisöjen kirkko. Kohti kirkon uudistumista jumalanpalvelusyhteisöjen kautta*. Karas-Sana Oy.
- Sajalin, H., & Karvinen, H. (2.2.2023). Digidiakonia digitaitojen mahdollistajana. *Diakonia+*. <https://diakoniaplus.fi/digidiakonia/>
- Sandberg, J. (2021a). *Yhteisönä verkossa. Miten rakennat digiseurakuntaa*. Kirjapaja.
- Sandberg, J. [Spirit Yhteisö]. (8.9.2021b). *Yhteisönä verkossa: Johdanto*. [Video]. YouTube. https://youtu.be/pHTfom33_5A
- Silvennoinen, M. (2004). *Vuorovaikutuksen avaimet*. Talentum.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2016). *Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025*. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5). Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (13.4.2021). *Digitaitojen oppiminen on jatkuva prosessi, jota yhteiskunnan eri toimijoiden tulee tukea*. <https://stm.fi/-/10623/digitaitojen-oppiminen-on-jatkuva-prosessi-jota-yhteiskunnan-eri-toimijoiden-tulee-tukea>

- Suler, J. (i.a). *The Psychology of Cyberspace. The Online Disinhibition effect*. Saatavilla 6.2.2023. <http://truecenterpublishing.com/psyber/disinhibit.html>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko. (2020). *Ovet auki – Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategia vuoteen 2026*. <https://evl.fi/documents/1327140/77189567/suomen-ev.lut.kirkon-strategia-vuoteen-2026.pdf>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko. (i.a.). *Diakonian viranhaltijan ydinosaimiskuvaus*. Saatavilla 9.2.2023 <https://kirkonydinosaminen.fi/diakonian-viranhaltija.html>
- Sutela H., Pärnänen A., & Keyriläinen M. (2019). *Digiajan työelämä. Työolotutkimuksen tuloksia 1977-2018*. Tilastokeskus. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-244-634-3>
- Talvio, M., & Klemola, U. (2017). *Toimiva vuorovaikutus*. PS-Kustannus.
- Thitz, P. (2013). *Seurakunta osallisuuden yhteisönä*. [Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 40). Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Isola, A-M., Laukka, E., & Heponiemi, T. (2021). Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia etäpalveluiden hyödyistä COVID-19-aikakaudella: Laadullinen kuvaileva tutkimus. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*, (58) 2021, 266–283. <https://doi.org/10.23990/sa.107405>
- Vuori, J. (i.a). Tutkimusetiikka. *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Saatavilla 9.2.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>
- Wallenius, V. (2018). Diakoniatyön viestintä, vaikuttaminen ja digitalisaatio. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi & V. Wallenius, *Diakoniabarometri 2018: Yksinäisyyden monet kasvot* (s. 48–79). (Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56). Kirkon tutkimuskeskus. https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri_2018.pdf

LIITE 1. Haastattelupyyntö

HAASTATTELUPYYNTÖ:

Oletko ohjannut diakoniatyön etäryhmiä? Etsimme haastateltavia opinnäytetyöhömme, joka käsittelee digitaalisuutta diakonian ryhmätoiminnassa. Osallistumalla haastatteluun olet mukana jakamassa tärkeää tietoa ja kokemuksia diakoniatyön etäryhmien ohjaamisesta ja toteuttamisesta.

Diakoniabarometriin 2022 vastanneista diakoniatyöntekijöistä yhteensä 23 prosenttia oli säännöllisesti tai jonkin verran ohjannut ryhmätoimintaa verkossa. Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää, millaisia mahdollisuuksia digitaalinen ryhmätoiminta tarjoaa diakoniatyön arkeen ja ihmisten kohtaamiseen.

Haastattelut toteutetaan syksyn 2022 aikana yksilöhaastatteluna Teamsin kautta ja haastatteluun tulisi varata aikaa noin tunnin verran. Sinulla on mahdollisuus tutustua haastattelun teemoihin etukäteen. Haastattelut tallennetaan ja aineisto käsitellään niin, etteivät yksittäiset haastateltavat ole tunnistettavissa opinnäytetyön raportissa.

Mikäli olet halukas osallistumaan tutkimukseemme, ota yhteyttä sähköpostitse [veera.raatikainen\(at\)student.diak.fi](mailto:veera.raatikainen@student.diak.fi).

Ystävällisin terveisin

Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomi-diakoni -opiskelijat

Veera Raatikainen

Sirpa Kauranen

LIITE 2. Teemahaastattelun runko

1. Digitaalinen ryhmätoiminta

- Minkälaisia diakoniatyön etäryhmiä olet ohjannut?
- Millä alustoilla olet ohjannut diakoniatyön etäryhmiä?
- Miksi lähdit kokeilemaan ryhmätoiminnan ohjaamista verkossa?

2. Kokemus etäryhmän ohjaamisesta

- Millaisena olet kokenut etäryhmän ohjaamisen?
- Miten etäryhmän ohjaaminen poikkeaa perinteisen ryhmän ohjaamisesta?
- Oletko ohjannut ryhmää yksin vai työparin kanssa?
- Miten ryhmä on koottu? Tunsitko ryhmäläiset etukäteen?
- Montako ryhmää olet ohjannut?
- Mitkä ovat olleet ryhmän tavoitteet? Miten etäryhmä on vastannut siihen tarpeeseen, johon se on perustettu? Onko ryhmän toiminnalle asetetut tavoitteet saavutettu? Jos ei – miksi?
- Millaista palautetta olet saanut ryhmäläisiltä?

3. Vuorovaikutus etäryhmissä

- Kuinka vuorovaikutus ryhmässä on käytännössä toteutunut?
- Miten puheenvuoroja on pyydetty?
- Miten olet kokenut vuorovaikutuksen toimimisen verrattuna perinteiseen ryhmätoimintaan? Mitkä tekijät siihen vaikuttavat?
- Millaisena olet kokenut ryhmäläisten keskinäisen vuorovaikutuksen ja miten se on toiminut?

4. Etäryhmät ja hengellisyys

- Millaisia kokemuksia sinulla on hengellisten sisältöjen toteuttamisesta etäryhmissä?
- Miten hartaudet on toteutettu?

5. Saavutettavuus digitaalisessa ryhmätoiminnassa

- Miten etäryhmän osallistujat on "löydetty"?
- Onko digitaalinen ryhmätoiminta tavoittanut sellaisia ihmisiä, jotka eivät osallistuisi perinteiseen ryhmätoimintaan?
- Onko ryhmän toteuttaminen etänä madaltanut vai korottanut kynnystä ryhmään osallistumiseen?
- Ovatko osallistujat tarvinneet apua laitteiden/yhteyksien kanssa tai onko digitaalisuus ollut este ryhmään osallistumiselle?
- Onko osallistujille annettu tukea tai koulutusta etäryhmän kokoontumisalustan käytössä?

6. Tietoturva ja luottamuksellisuus

- Miten on huolehdittu siitä, että ryhmän sisällä käsitellyt asiat eivät ole ulkopuolisten saatavissa?
- Onko ollut mahdollista vaikuttaa siihen, ettei ryhmän ulkopuolinen henkilö saa tietoa ryhmän keskusteluista tai jäsenistä, esimerkiksi kuulemalla puheen tietokoneelta?
- Missä fyysisessä tilassa olet ohjaajana ollut etäryhmien ohjauksen aikana?

7. Mitä muuta haluaisit vielä kertoa?

- Minkälaisia mahdollisuuksia etäryhmät tuovat ihmisten kohtaamiseen diakoniatyössä?
- Näetkö etäryhmille tarvetta tai tilausta vielä korona-ajan jälkeen?

LIITE 3. Esimerkki sisällönanalyysin etenemisestä

Alkuperäinen ajatuskokonaisuus	Redusointi Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Pyrin ryhmänohjaajana katsomaan, että kaikilla olisi mahdollisuus vastata. Ja puhua sitten omalla ajallaan.	Ryhmän ohjaaja varmistaa, että kaikki saavat puheenvuoron.	Ohjaajavetoisuus	Vuorovaikutus etäryhmissä
Joku saattoi jäädä hiljaisemmaksi, mutta yritin kysyä joksaiselta jonkun ajatuksen.	Ryhmän ohjaaja auttaa hiljaisempia ryhmäläisiä mukaan keskusteluun.		
Pikkasen enemmän ottaa roolia puheenjohtajan/vetäjän tehtävästä, ikään kuin varmistella, että kaikilla on tilaa ja kaikki tulee kuulluksi.	Ryhmän ohjaaja varmistaa, että kaikki tulevat kuulluiksi.		
Mutta sitten taas se, että näkee edes kerran viikossa toisia ihmisiä, niin siihenhän se toimii.	Etäryhmä mahdollistaa toisten ihmisten tapaamisen.	Ennaltaehkäisee yksinäisyyttä	Etäryhmien mahdollisuudet
Kyllähän sen huomasi, että se yksinäisyys lievittyy myös ruudun välityksellä. Oli ihmisiä, joille puhua.	Yksinäisyys lievittyy etäryhmissä	Yksinäisyys vähenee	
Etäryhmä vastasi jaksamiseen ja sosiaaliseen tyhjyyteen.	Etäryhmä auttaa jaksamaan ja lisää/säilyttää ihmissuhteita.	Ihmissuhteet lisääntyvät/säilyivät	
No yksinäisyyden lievittäminen ja semmoinen seurakuntayhteyden säilyttäminen.	Etäryhmillä pyritään lievittämään yksinäisyyttä ja säilyttämään seurakuntayhteyttä.	Lievittävät yksinäisyyttä ja mahdollistavat ihmissuhteita	