

NÄKÖALOJA RAKENTEELLISEEN SOSIAALITYÖHÖN

**Mitä sosiaalityöntekijät kertovat julkisesta viestinnästä
osana rakenteellista sosiaalityötä?**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Lahdensivun kampus, Sosiaalialan koulutus

syksy 2017

Paula Heiskanen
&
Laura Kyllönen

Sosiaalialan koulutus
Lahdensivun kampus

Tekijät	Paula Heiskanen & Laura Kyllönen	Vuosi 2017
Työn nimi	Näköaloja rakenteelliseen sosiaalityöhön - Mitä sosiaalityöntekijät kertovat julkisesta viestinnästä osana rakenteellista sosiaalityötä?	
Työn ohjaaja	Mikko Romppanen	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä tutkittiin sosiaalityöntekijöiden julkisen viestinnän tapoja ja keinoja rakenteellisen sosiaalityön kontekstissa. Tavoitteena oli selvittää, miten julkinen viestintä rakenteellisen sosiaalityön välineenä näkyy työnteon käytännöissä ja miten sosiaalityöntekijät kokevat toteuttavansa rakenteellista sosiaalityötä.

Työn tietoperusta koostui sosiaalityöstä käsitteenä sekä rakenteellisen sosiaalityön funktioista ja tehtäväkentistä yhteiskunnassa. Lisäksi tarkasteltiin julkista viestintää sosiaalialalla sekä erityisesti sen problematiikkaa sananvapauden ja vaimentamisen ristiriidan näkökulmasta. Opinnäytetyö oli kvantitatiivinen tutkimus, jonka aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella tutkimukseen valikoituneilta sosiaalityöntekijöiltä.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät tuntevat rakenteellisen sosiaalityön käsitteen ja kokevat toteuttavansa sitä jopa viikoittain. Esteenä rakenteellisen sosiaalityön ja julkisen viestinnän toteuttamiselle koetaan ammatillisen identiteetin kehittymättömyys, organisaatiossa vallitseva kulttuuri sekä työsuhteen kesto ja vakinaisuus. Rakenteellisen sosiaalityön toteuttamistapana korostui kasvotusten tehtävä epäkohden käsittely sekä sosiaalinen media julkisen viestinnän kanavana.

Sosiaalialan työntekijöiden ammatillinen vuorovaikutuksellisuus painottui aineistossa. Opittu dialogin malli näyttää ohjaavan työntekijöiden toimintatapoja. Sosiaalisen median korostuminen aineistossa tukee päätelmää vuorovaikutuksen merkityksestä. Sosiaalisen median kanavissa julkaistu teksti ei ole muuttumaton, vaan se voi parhaimmillaan rakentua ja kehittyä tuottamaan uutta informaatiota lukijoiden ja julkaisijan välisen vuorovaikutuksen tuloksena.

Avainsanat Kunnallinen sosiaalityö, rakenteellinen sosiaalityö, julkinen viestintä
Sivut 40 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Degree Programme in Social Services
Hämeenlinna, Lahdensivu

Authors Paula Heiskanen & Laura Kyllöinen **Year** 2017

Subject Insights into structural social work

Supervisor Mikko Romppanen

ABSTRACT

This thesis addresses social workers' ways of using public communication in the context of structural social work. The aim of the study was to find out how public communication as a means of structural social work is visible in the working practices, and whether the social workers feel that they are doing structural social work.

The theoretical framework of the thesis consists of social work as a concept and of its functions and fields of operation in society. This thesis also approaches public communication in social work, and especially its problems, from the viewpoint of the conflict between freedom of speech and suppression. This study represents quantitative research. The research data were obtained from social workers by using an online survey.

The results of the study show that social workers know the concept of structural social work and feel like they are executing it on a weekly basis. The organizational culture, undeveloped state of professional identity, and the duration and permanence of employment are perceived as the main obstacles to executing structural social work and public communication. In the results, dealing with conflicts face-to-face and using social media as a channel for public communication became emphasized as ways of doing structural social work.

The professional interactivity of social workers is emphasized in the research data. It seems that the learned model of dialogue guides the social workers' course of action. The emphasis on social media in the data supports the conclusion of the importance of interaction. A text published in social media is not unchanging, and can at best be developed to produce new information as a result of the interaction between the readers and the original writer of the content.

Keywords Municipal social work, structural social work, public communication
Pages 40 pages including appendices 3 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	SOSIAALITYÖ.....	2
2.1	Sosiaalityöstä käsitteenä.....	2
2.2	Sosiaalityön käytännöt.....	3
2.2.1	Mullalyn konventionaalisen ja kriittisen sosiaalityön linjat.....	4
2.2.2	Yksilön ja yhteiskunnan yhteistoimijuus.....	4
2.3	Rakenteellinen sosiaalityö.....	5
2.3.1	Rakenneteorioita eri tutkijoiden mukaan.....	5
2.3.2	Rakenteellisen sosiaalityön tehtäväkentät.....	7
3	JULKINEN VIESTINTÄ SOSIAALITYÖSSÄ.....	8
3.1	Viestinnän käsite sosiaalityön kontekstissa.....	8
3.2	Julkisen viestinnän kolme muotoa.....	10
3.2.1	Palveluviestintä.....	10
3.2.2	Kriisiviestintä.....	11
3.2.3	Julkisen viestintä rakenteellisen sosiaalityön välineenä.....	12
3.3	Vaitiolovelvollisuuden ja sananvapauden ristiriita.....	13
3.4	Sosiaalisen tiedon tuottaminen - julkisen viestinnän ydin.....	14
4	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET.....	16
4.1	Rakenteellinen sosiaalityö - Joko nyt olisi aika?.....	16
4.2	Mielipidekirjoitukset rakenteellisen sosiaalityön välineenä.....	17
4.3	Rakenteellisen hiljaisuuden vaikutuksia sosiaalitoimen ulkoiseen viestintään.....	17
4.4	Sosiaalityöntekijöiden julkisen viestinnän rajoittaminen ja vaientaminen.....	18
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	20
5.1	Tutkimuksen tavoitteet, tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	20
5.2	Aineiston keruu ja analysointi.....	21
5.2.1	Webropol-kysely.....	22
5.2.2	Analysoinnissa määrällinen ja laadullinen tyypittely ja sisällön erittely.....	22
5.3	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	23
6	TULOSTEN KUVAUS.....	24
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	28
7.1	Julkisen viestintä osana rakenteellista sosiaalityötä – rajapinnalla olemista?.....	28
7.2	Opinnäytetyön ja sen prosessin pohdinta.....	32
	LÄHTEET.....	35

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake

1 JOHDANTO

Kasvaneet erot kansalaisten hyvinvoinnissa ja terveydessä ovat näkyneet jo pitkään yhteiskunnassa. Epätasa-arvon lisääntyminen, huono-osaisuuden kasaantuminen ja työelämän epävakaisuus aiheuttavat haasteita yksilön arkeen, mikä heijastuu lisääntyvänä paineena sosiaalityölle. Nämä ilmiöt eivät kosketa vain yksittäistä ihmistä vaan kokonaisia ihmisjoukkoja, jolloin ratkaisuna voidaan pitää rakenteisiin ja palveluihin kohdistuvaa muutostyötä: rakenteellista sosiaalityötä.

Sosiaalityö vaikuttaa yhteiskuntaan monella tasolla tuottaen tietoa ratkaisuista, ongelmista ja niiden ehkäisystä. Sosiaalityö eroaa lähtökohtaisesti muista auttamisammateista siten, että siinä muutospyrkimykset kohdistuvat yksilöä laajemmin myös ympäristöön. Sosiaalityö sivuaa toiminnallaan monia yhteiskunnan tasoja pannen toimeen poliittisia päätöksiä, joiden toimivuudesta tarvitaan tietoa ja palautetta päättäjille.

Uudistetussa Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) rakenteellinen sosiaalityö on saanut entistä vahvemman ja oikeutetumman aseman. Siinä veloitetaan kunnan sosiaalihuollon työntekijät tuottamaan tietoa kunnallisen päätöksenteon tueksi, kuntalaisten palveluntarpeista ja palvelujen saavuudesta sekä toimivuudesta. Uudistettu Sosiaalihuoltolaki on ollut voimassa jo muutaman vuoden, joten on aiheellista katsoa, kuinka se on muuttunut käytännöiksi.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, onko Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisille veloitteille rakenteellisesta sosiaalityöstä muodostunut käytäntöjä työryhmiin sekä miten rakenteellisen sosiaalityön julkista viestintää toteutetaan työryhmistä ulospäin. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi muodostuivat seuraavat: Miten sosiaalityöntekijät kertovat toteuttavansa rakenteellista sosiaalityötä? Mitä sosiaalityöntekijät kertovat julkisesta viestinnästä osana rakenteellista sosiaalityötä? Kysymysten asettelu on tarkoituksellisesti väljä, jotta se mahdollistaa kohderyhmän omakohtaisen kerronnan. Tutkimuskysymysten avulla halutaan selvittää ennen kaikkea sitä, miten julkinen viestintä rakenteellisen sosiaalityön muotona ilmenee. Missä kanavissa tai minkä avulla viesti halutaan julkiseksi ja kuka työryhmässä viestintää toteuttaa?

Opinnäytetyö toteutettiin Webropol-kyselylomakkeella, joka välitettiin sähköisenä linkkinä erään suuren eteläsuomalaisen kunnan sosiaalityöntekijöille. Aineisto analysoitiin tyyppittelyn ja sisällön erittelyn avulla.

Rakenteellisessa sosiaalityössä opinnäytetyöntekijöitä kiinnostaa sen pyrkimys saada aikaan muutoksia yksilön näkökulmaa laajemmissa ympäristöissä.

2 SOSIAALITYÖ

Tämä luku avaa opinnäytetyön keskeistä tietoperustaa: sosiaalityötä. Sosiaalityön käsitettä ja käytäntöjä kuvataan siinä laajuudessa, kuin se opinnäytetyön tavoitteen kannalta on oleellista. Luvussa edetään laajemmasta käsitteestä kohti työn teoreettista ydintietoa. Lisäksi käsitellään rakenteellisen sosiaalityön tematiikkaa. Luku 3 muodostaa vuorostaan avaa opinnäytetyön tietoperustan toista tärkeää käsitettä eli julkista viestintää sosiaalityössä.

2.1 Sosiaalityöstä käsitteenä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 15 määrittelee sosiaalityötä seuraavasti:

Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.

Lainaus laista edustaa yhtä merkittävintä ja ohjaavinta linjausta suomalaiselle sosiaalityölle. Sosiaalityöstä, sen toteutuksesta ja käsitteistä on kirjoitettu paljon. Tässä luvussa avataan sosiaalityön käsitettä siten, mikä opinnäytetyön tekijöiden mielestä on tämän opinnäytetyön kontekstissa oleellista.

Kansainvälisesti ja valtakunnallisesti sosiaalityö tunnustetaan ammattialaksi, jolla on tietyt ydinpiirteet, joita avaamme tässä luvussa. Sosiaalityöhön sisältyvät ja sitä ohjaavat linjat pysyvät samoina, huolimatta esimerkiksi yhteiskunnassa vallitsevista lähtökohdista kuten poliittisesta suuntautumisesta, yhteiskunnan vaurauden tasosta tai sen järjestäytyneisyydestä (Kananoja 2017a, 27).

Suomalaisen sosiaalityön juuret paikantuvat alun alkaen kirkon auttamistyöhön, josta se myöhemmin muovautui kuntien toteuttamaksi vaivahoidoksi. Vähitellen järjestelmä on kehittynyt lakien ja asetusten säätelemäksi sosiaalihuolloksi, jota toteutetaan jäsentyneesti kunkin palvelun luonteen ja asiakasryhmän tarpeiden mukaan. (Kananoja 2017b, 33.)

Sosiaalityön ammatin ydinsisältöjen selkiytymisestä huolimatta käsite ei kuitenkaan ole yksiselitteinen. Käsitteen monimerkityksellisyyteen vaikut-

taa ammatin tieteellisen perustan moniulotteisuus sekä sosiaalityön rinnalla ja sisässä kulkevat lähikäsitteet kuten sosiaaliohjaus, sosiaalineuvonta ja sosiaalipalvelu. (Viirkorpi 1990, 20–21.)

Sosiaalityö-käsitteen monet merkitykset tekevät sen kuvailun ja määrittelyn ulkopuolisille hankalaksi. Sosiaalityötä kuvataan usein monimuotoiseksi, vaikeaselkoiseksi ja käsitekeskeiseksi toiminnaksi. Sen yksinkertaisena pyrkimyksenä on eri menetelmin ja orientaatioin saada aikaan positiivista muutosta yksilön ja yhteisön arjessa.

Rodgersin (1993, 77) evolutionaarisen käsiteanalyysi mukaan jokin tietty käsite voi ajan kuluessa muuttua monimerkitykselliseksi ja epämääräiseksi, mikäli sitä ei yleisen käytännön tai uudelleenmäärittämisen kautta aika ajoin peilata. Käsitteen kehittyminen tapahtuu aina kuitenkin jossakin sosiaalisessa kontekstissa.

Sosiaalityölle, sen tarkoitukselle sekä toteutustavoille on yhtä monta määritelmää, kuin kirjoittajaakin. Esimerkiksi Raunio (2009, 5–7) määrittää sosiaalityön sisällöksi ja merkitykseksi käytännön, koulutuksen ja tutkimuksen. Raunion mukaan nämä eri merkitykset ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa, josta kuitenkin käytännön ja toiminnan ensisijaisuus korostuu.

Kananoja (2017b, 27–29) kuvaa sosiaalityön käsitettä laajemmin, vaikkakin osittain samoin. Kananojan mukaan sosiaalityön käsite voidaan ymmärtää oppi- ja tieteenalaksi, ammatilliseksi tai yhteiskunnalliseksi käytännöksi, hallinnolliseksi osajärjestelmäksi, liikkeeksi tai jopa ideologiaksi.

Tässä opinnäytetyössä määritetään sosiaalityö etenkin sen ammatillisen ja yhteiskunnallisen käytännön toimijuuden kautta. Raunio (2009, 122) mukaan perusteltua tarkastella sosiaalityötä tieteen ja tutkimuksen alana, joka tuottaa teoreettista ja empiiristä tietoa. Sosiaalityön ammatillisessa käytännössä nämä tiedot kohtaavat työntekijöiden henkilökohtaisen tiedon ja käytännön viisauden, mikä yhdessä muodostaa toiminnan perustan.

2.2 Sosiaalityön käytännöt

Sosiaalityöllä on kaksi auttamisen pääfunktioita, jotka näyttäytyvät joko ominaan tai toisiinsa kietoutuneina. Sosiaalityöstä on erotettavissa suoraan yksilön hyvinvointiin kohdistuva muutospyrkimys sekä vaihtoehtoisesti laajemmin yhteisöön tai yhteiskuntaan vaikuttava muutostyö. Mulla (2007, 44–49) erottaa nykyajan sosiaalityöstä kaksi linjaa: konventionaalisen ja kriittisen sosiaalityön. Seuraavaksi nämä linjat kuvataan yksityiskohtaisemmin sekä avataan yksilön ja yhteiskunnan yhteistoimijuutta sosiaalityön kohteena.

2.2.1 Mullalyn konventionaalisen ja kriittisen sosiaalityön linjat

Mullalyn (2007, 44–49) mukaan konventionaalisen sosiaalityön linja uskoo, että vallitseva sosiaalinen järjestys ongelmiseen on paras olemassa olevista ja se tulee sellaisenaan säilyttää. Konventionaalinen näkökulma tunnustaa sosiaalisten ongelmien problematiikan ja olemassaolon, mutta näkee ne pitkälti yksilön ongelmina. Konventionaalinen käytäntö puolustaa ja vahvistaa jo olemassa olevia yhteiskunnallisia instituutioita ja järjestyksiä sekä ylläpitää vallitsevia rakenteita. Näin ollen konventionaalinen sosiaalityö on pitkälti yksilöön kohdistuvaa sosiaalityötä.

Konventionaalisen sosiaalityön sisällä nähdään olevan kaksi koulukuntaa, joiden eroavaisuus paikantuu yksilön suhteessa ympäristöönsä. Ensimmäinen koulukunta näkee yksilön omien ongelmien ja ratkaisuidensa lähteenä, jolloin päämääränä on sopeuttaa yksilö yhteiskunnassa vallitseviin olosuhteisiin. Toinen koulukunta puolestaan lähestyy yksilön ongelmia ja niiden ratkaisuita yksilön ja yhteisön suhteen kautta, jolloin tavoitteena on yksilön välittömän ympäristön toisin sanoen lähipiirin muutos yksilön tueksi. (Mullaly 2007, 44–49; ks. myös Nielsen 2016, 13–14.)

Nielsen (2016, 13–14) kuvaa kriittisen sosiaalityön puolestaan edustavan linjausta, jossa nähdään, että yhteiskunnassa vallitsevia rakenteita ja sosiaalista järjestystä tulee muuttaa. Kriittisen näkökulman edustajat näkevät, että sosiaaliset rakenteet ja instituutiot ovat riittämättömiä vastaamaan inhimillisiin tarpeisiin. Muun muassa sosiaalihuollon kontrollin lisääntyminen, marginaaliryhmien aseman heikentyminen sekä eriarvoisuuden kasvaminen ovat rakenteellisia ongelmia, joihin ei konventionaalisella sosiaalityöllä kyetä vastaamaan.

Rakenteellinen sosiaalityö liitetään usein osaksi kriittisen sosiaalityön näkemystä. Kuten rakenteellisessa sosiaalityössä, myös kriittisen sosiaalityön teorioissa painotetaan sosiaalista oikeudenmukaisuutta sekä ihmisoi-keuksien toteutumista osana laajempaa sosiaalista muutosta. (Mullaly 2007, 44–49.)

2.2.2 Yksilön ja yhteiskunnan yhteistoimijuus

Kuten esimerkiksi Pohjola (2014, 18–19) esittää, on viime vuosikymmeninä ollut vallalla työote, joka kohdistuu erityisesti yksilöön. Tällöin huomio laajemmasta rakenteellisesta kokonaisuudesta on supistunut yksilön ja auttajan väliseen toimintaan. Närhen (2003, 60) mukaan jo lähtökohtaisesti sosiaalityön tarkoituksena on yksilön ja yhteiskunnan yhteistoimijuus. Närhi määrittää yksilön ja yhteiskunnan toisiinsa sitoutuvana dialogina, jossa sosiaalityön tarkoituksiksi jää ratkaista yksilön ja yhteiskunnan välisessä suhteessa ilmeneviä ongelmia.

Suomen valtiokeskeinen ja yhteiskuntalähtöinen julkisten palveluiden järjestelmä tarjoaa erinomaisen pohjan rakenteelliselle työlle. Työtä tehdään

jo valmiiksi sellaisissa puitteissa ja rakenteissa, jotka mahdollistavat asiakkaan ja yhteiskunnan yhdessä työskentelyn. Ydinkysymys onkin, miten parhaiten valjastaa jo olemassa oleva ja itsessään kattava hyvinvointipalveluiden julkinen järjestelmä yksilön elämisen tueksi? (Pohjola 2011, 20.) Tähän kysymykseen vastausta voidaan hakea rakenteellisesta sosiaalityöstä.

2.3 Rakenteellinen sosiaalityö

Kuten sosiaalityö, myös rakenteellinen sosiaalityö on käsitteenä monikuvauksellinen. Se, kuinka rakenteet rakenteellisen sosiaalityön kontekstissa ymmärretään, määrittää merkittävästi työn tekemistä. Vaikka rakenteellisesta sosiaalityöstä on puhuttu vuosikymmeniä, ei näkemys siitä, mitä rakenteella tarkoitetaan ole yksiselitteinen, saati vakiintunut. (Pohjola, Laitinen & Seppänen 2014, 283.)

Rakenteellisen sosiaalityön voidaan katsoa sisältävän hyvinvoinnin edistämisen sekä ehkäisevän sosiaalipolitiikan näkökulmat. Lisäksi se tunnustetaan sosiaalityön orientaatioksi. Aika ajoin rakenteellisen sosiaalityön erityisyys nostetaan alan julkaisuissa esille. Tällä hetkellä sen erityisyys kuvastuu esimerkiksi rakenteellista sosiaalityötä käsittelevien väitöskirjojen ja pro gradu -tutkielmien määrässä 2010-luvulla.

Jotta rakenteellisen sosiaalityön funktioita ja olemassaoloa voitaisiin ymmärtää, tulee rakenteellisen sosiaalityön päämäärää ja tavoitetta avata. Seuraavaksi kuvataan näitä päämääriä ja tavoitteita, sekä rakenteelliseen sosiaalityöhön liittyvää rakenneajattelua ja sen määrittelyä.

2.3.1 Rakenneteorioita eri tutkijoiden mukaan

Rakenteellisella sosiaalityöllä on kaksitahoinen tavoite. Ensiksikin tavoitteena on lieventää riistävän ja syrjäyttävän sosiaalisen järjestyksen vaikutuksia ihmisiin sekä toiseksi muuttaa niitä sosiaalisia rakenteita, jotka aiheuttavat negatiivisia vaikutuksia. Perimmäinen päämäärä rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiselle on aina pyrkimys muutokseen, joka kohdistuu koko yhteiskuntaan tai yhteisöön eikä ainoastaan yksilöön. (Mullaly 2007, 206–209, 245–247.)

Mullaly (2007, 244) tarkastelee rakenteellista sosiaalityötä makro-eli yhteiskunnan tasolla, kun taas esimerkiksi Rakenteellisen sosiaalityön työryhmä (1985) mallintaa rakenteellisen sosiaalityön vahvasti kunnalliselle mesotasolle. Ero makro- ja mesotasojen välillä muodostuu siitä, että makro sanalla viitataan isompiin kokonaisuuksiin kuten yhteiskuntaan, kun taas meso -käsitteellä kuvataan yhteisöjä ja pienempiä ryhmiä.

Ruonavaaran (2014, 38) mukaan rakenneajatteluun sisältyy neljä perusolettamusta, joista ensimmäisenä tarkastellaan sosiaalisia ilmiöitä ja jär-

jestelmiä kokonaisuuksina. Toiseksi näiden edellä mainittujen kokonaisuuksien nähdään rakentuvan toistensa kanssa tietynlaisissa suhteissa olevista osatekijöistä. Kolmanneksi osaksi rakenneajattelu nostaa sosiaalisen elämän suhteellisen pysyvät piirteet, joiksi ymmärrämme esimerkiksi asuin ympäristön. Neljäntenä perusolettamuksena rakenneajattelun käsite viittaa piilossa oleviin syvärakenteisiin, jotka ovat vastakohtana elämän pinnallisemmille piirteille. Syvärakenteet eivät ole suoraan havaittavissa mutta ne voidaan havaita seuraamalla pintailmiöitä. Toisin sanoen, syvärakenteet voivat auttaa myös ymmärtämään pinnallisempia ilmiöitä.

Närhi (2003, 61–62) puolestaan määrittää rakenteiksi ne vuorovaikutukselliset kohtaamiset, joissa yksilö ja yhteiskunta kohtaavat. Tällöin fokus rakenteiden muuttamisessa tulisi olla niiden toiminnan olosuhteiden ja edellytyksien muuttamisessa, joissa yksilö ja yhteiskunnan vuorovaikutus tapahtuvat.

Rakenteet voidaan paikantaa myös toiminnallisiksi, instituutionaaliksi, ideologisiksi tai näiden kaikkien rajapinnoille rakentuviksi. Ne voivat näyttäytyä yksilölle paikallisesti arjen toimintaympäristössä, mutta myös laajemmassa mittakaavassa yhteiskunnallisissa sekä globaaleissa rakenteissa. (Pohjola ym. 2014, 284.)

Rakenteiden monikerroksellisuuden ymmärtäminen edellyttää teoreettisesti perusteltua yhteiskunnallisten ilmiöiden lukutaitoa. Se edellyttää yksilön sosiokulttuurisen todellisuuden sekä yhteiskunnallisten mekanismien toisiinsa kietoutumisen hahmottamista. Sosiaalisten rakenteiden lukutaito merkitsee kykyä ymmärtää samanaikaisesti erilaisten kokemusten, tilanteiden ja kerrostuneiden rakenteiden yhteen kietoutuvaa moninaisuutta. (Pohjola ym. 2014, 284–287.)

Yksinkertaisimmillaan rakenteellisen sosiaalityön mallia kuvaa sosiaali- ja terveysministeriön Rakenteellisen sosiaalityön työryhmän raportti (1985, 9–10), jossa työskentelyn kohteena kuvataan olevan yhteiskunta ja kuntatasolla vallitsevat rakenteelliset kytkennät ja prosessit. Edellä mainittuihin rakenteisiin pyritään vaikuttamaan sosiaalityössä asiantuntijuuden, vaikuttamistoiminnan sekä kunnallisen sosiaalipolitiikan avulla.

Rakenteellisen sosiaalityön paikantuminen sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan välimaastoon tekee toiminta-alueen rajaamisesta haasteellista. Tässä opinnäytetyössä rakenteellista sosiaalityötä tarkastellaan ennen kaikkea muutostyönä, joka kohdistuu kriittisestikin yhteiskunnalliseen ajatteluun, asenteisiin ja päätöksen tekoon. Tarkastelua tehdään rakenteellisen sosiaalityön julkisen viestinnän keinoja ja tapoja tutkien.

Tunnistetaan tai tunnustetaan rakenne, kuinka tahansa, on rakenteellisen sosiaalityön päämäärien ja tavoitteiden täyttymiseksi välitettävä aina tietoa. Rakenteellisen sosiaalityön keskeiseksi välineeksi tunnistetaan muun

muassa sosiaalisen tiedon tuottaminen, sen välittäminen ja näkyväksi tekeminen. Oleellista on jalostaa työntekijöiden hallussa oleva hiljainen tieto ja saattaa se julkiseen keskusteluun.

Uudistunut sosiaalihuoltolaki (2014/1301) antaa oikeutuksen rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiselle. Sen mukaan rakenteellinen sosiaalityö tekee näkyväksi sosiaalihuollon asiakkaiden ongelmia, tarpeita ja vahvuuksia ja niiden suhteita yhteisöön ja yhteiskuntaan. Rakenteellisen sosiaalityön avulla saadaan tietoa, joka jäisi muutoin keräämättä, analysoimatta ja hyödyntämättä. (STM 2017, 34—35.)

Sosiaalihuoltolaissa rakenteellinen sosiaalityö tarkoittaa sitä, että niin käytännön työstä kuin tutkimuksestakin kerättyä tietoa ja asiantuntemusta hyödynnetään ihmisten sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Oikeutusta rakenteelliselle sosiaalityölle tuottaa se, että kuntien on otettava kerätty tieto huomioon suunnittelussa ja päätöksenteossa. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 76.)

2.3.2 Rakenteellisen sosiaalityön tehtäväkentät

Rakenteellisen sosiaalityön olemassaolon perusta voidaan jakaa Pohjolan mukaan (2011, 215—217) neljään eri tehtäväalueeseen. Tietotyöhön, strategiatyöhön, inklusiiviseen työhön ja oikeudenmukaisuustyöhön. *Tietotyöhön* kuuluu tiedontuottaminen ja sen välittäminen sekä lisäksi olennaisena osana tutkiva työ, yhteiskunnallisten epäkohtien osoittaminen sekä sosiaalinen raportointi ja viestintä.

Toisena tehtäväalueena Pohjola määrittelee *strategiatyön*, joka paikantuu yhteiskuntapoliittiseen vaikuttamiseen ja hyvinvointi- sekä sosiaalipalvelujen edistämiseen. Pohjolan (2011, 215—217) mukaan strategiatyön alle lukeutuvat suunnittelu- ja lainsäädäntötyö, ennakoiva työote ja arviointi, kehittävää yhteistyötä eli ratkaisuvaihtoehtojen hakeminen sekä reformityö, jolla viitataan uusien toimintatapojen rakentamiseen ja moniammatilliseen verkottumiseen.

Inklusiivinen työ on Pohjolan (2011, 215—217) kirjaamista tehtäväalueista kolmas. Se pureutuu ennen kaikkea kollektiivisella otteella kansalaisia osallistamaan yhteistyöhön eri toimintaympäristöissä, se myös varmistaa osallisuuden mahdollistamisen vaikuttamiseen.

Viimeisimpänä rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalueena Pohjola (2011, 215—217) nimeää sosiaalisten oikeuksien edistämisen eli *oikeudenmukaisuustyön*. Sen perusta on eettisessä arvo- ja moraalikeskustelussa sekä eri väestöryhmien hyvinvoinnin oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon esiin nostamisessa ja edistämiseksi.

Keskustelu rakenteisiin vaikuttavasta sosiaalityöstä on kiteytynyt politiikkaan ja etenkin kunnallisella tasolla vaikuttamiseen. Närhi (2003, 59 — 60)

kuitenkin korostaa, että vaikutuksen alaiset rakenteet voivat suoranaisen poliittisen vaikuttamisen sijaan yhtä hyvin olla muun muassa toimintaa paikallisella tasolla. Esimerkiksi asuinalueen rakennusten korjaamista, yksinhuoltajaäitien ihmissuhdeverkostojen mahdollistamista tai asiakkaiden ja viranomaisten kommunikaation kehittämistä vuorovaikutteisemmaksi.

Loppujen lopuksi rakenteellisessa sosiaalityössä on kysymys ihmisten osallisuuden mahdollistamisesta. Rakenteet ovat olemassa ihmisiä varten, vaikkakin ne voivat näyttäytyä ihmisiä vastaan, kuten rakenteellinen työttömyys. Laajimmillaan osallisuus tarkoittaa kansalaisuuden toteutumista, jossa myös niin kutsutut huono-osaiset voivat olla mukana vaikuttamassa yhteiskunnalliseen päätöksen tekoon. Rakenteellisessa työssä korostetaan, että sosiaalityöllä on vastuu huolehtia heikommassa asemassa olevien kansalaisten osallisuuden toteutumisesta sekä välittää heidän äänensä poliittiseen päätöksen tekoon. (Pohjola ym. 2014, 286–287.)

3 JULKINEN VIESTINTÄ SOSIAALITYÖSSÄ

Tämä luku käsittelee yleisesti julkista viestintää sosiaalityössä kuvaten muun muassa julkisen viestinnän muotoja ja tavoitteita, fokus on rakenteellisessa sosiaalityössä opinnäytetyön tutkimustehtävän mukaisesti. Lisäksi käsitellään sananvapautta ja vaitiolovelvollisuutta julkisen viestinnän kontekstissa sosiaalialalla sekä tiedon tuottamista.

3.1 Viestinnän käsite sosiaalityön kontekstissa

Sosiaalityön kontekstissa viestinnän käsite merkitsee yksittäisestä probleemasta, jostain tietystä asiasta, tarjotusta palvelusta, toimintakäytännöstä tai tilanteesta keskustelua. Viestintää on sellainen tilanne, jossa yksi tai useampi henkilö toimii yleisönä, joille kertoja välittää joko suoraan tai välillisesti sanoman. Päämäärä viestimisellä on yleensä yleisön tietojen, mielikuvien tai mielipiteiden muuttaminen, lisääminen tai vahvistaminen. (Tiitinen 2008, 7; Siukosaari 2002, 11.)

Tiitisen ja Lähteisen (2014, 192) mukaan kunnallisesta sosiaalialan työstä on erotettavissa kaksi päätarkoitusta julkisuuden hyödyntämiselle viestinnässä. Palveluista tiedottaminen sekä pyrkimys yhteiskunnalliseen muutokseen ovat julkisen viestinnän päätarkoituksia.

Viestinnän rinnakkaiskäsitteenä puhutaan tiedottamisesta. Tiedottaminen on luonteeltaan kuitenkin yksisuuntaista, viestinnän ollessa kaksisuuntainen prosessi, jossa pyritään viestinkertojan ja vastaanottajan väliseen vuorovaikutukseen. Tiedotettaessa haluttu viesti välitetään vastaanottajille ilman halua ja usein myöskin ilman mahdollisuutta vuorovaikutukseen.

Viestiminen on kielen käyttämistä, pääosin puhutuin tai kirjoitetuin sanoin, mutta myös muita keinoja, kuten näytelmiä voidaan hyödyntää. (Tiitinen 2008, 7–10.)

Tässä opinnäytetyössä määritetään julkinen viestintä Tiitisen ja Lähteen (2014, 192–193) mukaan informaatioksi, jonka muodostuksessa on ollut mukana sosiaalialan ammattihenkilö. Toinen oleellinen asia on, että sanoman on oltava julkisesti esillä sellaisella areenalla, jossa se tavoittaa useamman kuin muutaman ihmisen. Informaation sisällön on liityttävä sosiaalialan aiheisiin, eli esimerkiksi asiakastyöstä kertynyt kokemustieto välitetään julkisen viestinnän keinoja hyödyntäen laajempaan käsittelyyn ja keskusteluun.

Sosiaalityössä julkinen viestintä on lakisääteistä. Sosiaalihuoltolain seitsemännennen pykälän lisäksi laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) velvoittaa viranomaiset tuottamaan ja jakamaan tietoa. Sen 20 § mukaan viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan.

Sosiaalialan julkinen viestintä on toisinaan useiden paineiden ja haasteiden kohteena. Viranomaisten on käytettävä asiallista, selkää ja ymmärrettävää kieltä (Hallintolaki 434/2003, 9§). On vaarana, että käytetty kieli on liian byrokraattista tai sen ymmärtäminen tuottaa hankaluuksia.

Sosiaalityössä vaikuttavat sidosryhmät eli asiakkaat, yhteistyökumppanit ja muu ammatillinen verkosto kokevat tutkimuksien mukaan sosiaalityön tuottavan niukasti tietoa julkisen viestinnän kanavissa. Niukka tiedontuotanto näyttäytyy asiakkaille vaikeutena löytää virallista sosiaalialaa koskevaa tietoa. Tämän myötä asiakkaat joutuvat turvautumaan epävirallisiin tietolähteisiin, esimerkiksi sosiaalisen median kanaviin. Sosiaalisen median kanavissa julkaistut viestit perustuvat usein muiden kuin sosiaalityön ammattilaisten tuottamiin viesteihin ja niissä näkyvät herkästi julkaisijoiden mielikuvat ja mielipiteet, toisin sanoen yhteiskunnassa vallitseva sosiaalialan huono maine. Negatiivis-sävytteisen tiedon korostuminen saattaa saada ihmiset välttämään sosiaalipalveluiden käyttämistä. (Tiitinen 2017, 438–439; Tiitinen & Lähteen 2014, 192.)

Tiitinen (2008, 128) vetää yhteen sosiaalitoimen ulkoista viestintää tutkivan Pro gradunsa johtopäätöksissä, että sosiaalitoimen näyttäytyessä avoimesti ja määrällisesti riittävällä viestinnällä määrittyy se parhaimmillaan helposti lähestyttäväksi ja ymmärrettäväksi. Pahimmillaan sisällöllisesti ja määrällisesti epäonnistunut viestintä voi aiheuttaa syrjäytymistä ja eriarvoisuutta lisääviä tekijöitä asiakkaissa.

3.2 Julkisen viestinnän kolme muotoa

Sosiaalialan julkisen viestinnän tutkimusta on merkittävästi edistänyt Lapin yliopiston tutkija Laura Tiitinen, jonka vuoksi on tärkeää tässä opinnäytetyössä nostaa esille Tiitisen (2017, 438–442) sosiaalityössä toteutuvan julkisen viestinnän jaottelun. Tiitisen jaottelu koostuu palveluviestinnästä, kriisiviestinnästä sekä rakenteellisen sosiaalityön välineenä toteutetusta julkisesta viestinnästä, jotka kaikki ovat toisiinsa limittyneinä erotettavissa sosiaalialan työntekijöiden julkisesta viestinnästä.

Tämä luku kuvaa edellä mainitut viestinnän muodot, keskittyen tarkemmin opinnäytetyön tutkimuskysymyksen kannalta merkittävimpään viestinnän muotoon, eli rakenteellisen sosiaalityön välineenä toteutettuun julkiseen viestintään ja sen päämääriin.

Siitä huolimatta, että julkisesta viestinnästä on tutkimuksien avulla löydetty kolme muotoa, ovat tavoitteet viestinnälle usein päällekkäisiä, eikä viestijällä ole välttämättä selvillä viestintänsä ydintarkoitusta. Ydintarkoituksen tiedostaminen auttaa suuntamaan asianmukaista viestintää oikealle yleisölle, joten viestinnän ydintarkoituksen selkiyttäminen olisi vaikuttavuuden kannalta oleellista. (Tiitinen 2008, 19.)

3.2.1 Palveluviestintä

Sosiaalialan palveluviestintä sisältää nimensä mukaisesti julkista viestintää sosiaalipalveluista, toisin sanoen se on informaation levittämistä palveluista. Tiitinen (2017, 439) kuvaa palveluviestinnän tarkoitukseksi kansalaisten tietouden lisäämisen sosiaalityöstä ja -palveluista sekä niiden maineen hallitsemisen. Lisäksi tarkoituksena on asiakkaiden oikea-aikaisen ohjautuvuuden edistäminen heidän tarpeitaan parhaiten palveleviin palveluihin, mikä toteutuu välittämällä tietoa niin asiakkaille kuin yhteistyökumppaneille.

Viestinnän kohderyhmä on otettava huomioon palveluviestinnän sisältöä ja julkaisukanavaa suunnitellessa. Kuten sosiaalialan monissa muissakin käytännöissä, niin myös tässä on todettu parhaimman lopputuloksen syntyvän, kun palveluviestinnän sisältöä suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. (Tiitinen 2017, 438–439.)

Sosiaalityöstä yleisesti levitettävän tiedon lisäksi, olisi asiakkaille mahdollistettava tiedon saanti siitä, kuinka sosiaalipalvelut on järjestetty paikallisella tasolla. Palveluviestinnän sisällöstä tulisi käydä ilmi mitä palveluita kunnalla on tarjottavanaan ja mistä niitä saa sekä mitä palvelut käytännössä pitävät sisällään ja kenellä niiden käyttämiseen on oikeus. Tärkeää on myös tuoda palveluviestinnässä julki se, millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia palvelun käyttäjille on asetettu. (Tiitinen 2017, 439.)

Palveluviestintää tulisi toteuttaa tasapuolisesti läpi tarjottavien sosiaalipalveluiden kentän. On yleisesti pelättyä, että lisääntynyt tietous tarjolla olevista palveluista, johtaa kasvaviin asiakasmääriin. Tämä saa Tiitisen ja Lähteisen (2014, 192) mukaan viranomaiset välttämään palveluviestinnän tuottamista. (ks. Myös Tiitinen & Kauppi 2014, 125 — 127.)

3.2.2 Kriisiviestintä

Kriisiviestintä eroaa kahdesta muusta Tiitisen (2017, 438—442) jaottelemaasta muodosta siten, että sen julkaisemiseen liittyy lähes aina yllättävä ja ennakoimaton tilanne, joka vaikuttaa yhteisön arkeen tai ylittää muutoin negatiivisessa mielessä median uutiskynnyksen. Erityisesti silloin on tarvetta kriisiviestintään, kun ihmisten, joko tietyn rajoitetun joukon tai koko väestön henkeen tai terveyteen kohdistuu uhka (Kuntaliitto 2009, 6—9). Tiitinen (2017, 441) korostaa, että kriisitilanteiden yllättävästä ja usein myös äkillisestä luonteesta huolimatta on kunnilla usein suunnitelma kriisitilanteiden varalle osana riskinhallinnan suunnitelmia. Suunnitelmat pitävät sisällään eri toimintayksiköiden vastuu- ja varahenkilöt tällaisten tilanteiden varalle.

Sosiaalityössä kriisiviestinnän tarve voi käynnistyä suoraan yksittäiseen yksilöön kohdistuvasta uhasta johtuen, kuten asiakkaan katoamisesta tai kuolemasta asumisyksiköstä tai laajempaan yhteisöön kohdistuvasta onnettomuudesta tai sen uhasta, esimerkiksi usean ajoneuvon onnettomuudesta, pommiuhasta tai epidemioista. Lisäksi voi syntyä julkisuuskriisiksi kutsuttu tilanne, jonka aiheuttaa esimerkiksi sosiaalialan työntekijää koskeva leviävä perätön huhu tai rikosepäily. (Tiitinen 2017, 441; Kuntaliitto 2009, 8—9.)

Kriisiviestinnän päätavoitteena on kansalaisen hengen ja hyvinvoinnin pelastaminen. Kriisitilanteissa viestinnällä pyritään estämään lisävahinkojen syntyä, hillitsemään ja hälventämään huolta, korjaamaan huhujen ja väärän tiedon leviämistä todenmukaiseksi sekä informoidaan asiakkaita mahdollisista korvaavista palveluista. Kriisiviestinnän on lähdettävä liikkeelle mahdollisimman nopeasti tilanteen alettua ja se jatkuu sekä täydentyy läpi kriisin. Kriisitilanteen päättymisestä ja esimerkiksi sosiaalipalveluiden tilanteen normalisoitumisesta kuuluu myös ilmoittaa julkisesti. (Kuntaliitto 2009, 7.)

Tärkeää kriisiviestin julkaisussa on, että osataan käyttää sellaisia julkaisukanavia, joista viesti saavuttaa kaikki ne, joita tilanne koskee. Toisaalta myös laajemman joukon ihmisiä on pysyttävä kriisitilanteessa ajan tasalla. Sisällöllisesti kriisiviestinnässä korostuvat avoimuus ja rehellisyys myös tiedon puutteellisuuden suhteen. (Kuntaliitto 2009, 6—9.)

3.2.3 Julkinen viestintä rakenteellisen sosiaalityön välineenä

Julkinen viestintä rakenteellisen sosiaalityön välineenä on kolmas Tiitisen (2017, 438–442) jaottelusta julkisen viestinnän muodoista. Se tarkoittaa, että sosiaalialan työntekijöiden tieto valjastetaan julkisen viestinnän keinoja käyttäen niin horisontaalisesti työntekijöiltä johtajille ja päättäjille, mutta myös vertikaalisesti kaikkien yhteiskunnan jäsenten saatavaksi.

Julkinen viestintä rakenteellisen sosiaalityön välineenä näyttäytyy niin sisäisenä kuin ulkoisenakin viestintänä. Viestintänä, joka mahdollisesti tavoittaa vain oman organisaation sisällä henkilöitä mutta yhtä lailla se voi olla viestintää, joka tavoittaa suuria joukkoja jopa kansainvälisellä tasolla. (Tiitinen 2017, 440.) Rakenteellisen sosiaalityön välineenä toteutetusta julkisesta viestinnästä on edelleen erotettavissa kolme alakategoriaa. Kategoriat ovat sosiaalisten ongelmien ehkäisy, oikeudenmukaisuuden jakaminen, sekä pyrkimys tiedon välittämiseen sosiaalialan maineen hallitsemiseksi.

Sosiaalisten ongelmien ehkäisyyn keskittyvä viestintä sisältää pyrkimyksen vastuun osoittamisesta niille, joilla on osuutta ongelman ratkaisemiseksi. Käytännössä tämä näyttäytyy siten, että julkisen viestinnän välityksellä pyritään muuttamaan yhteiskunnan jäsenten tapoja toimia. Etenkin sellaisista toimintakulttuureista viestitään, jotka näyttäytyvät poikkeavina tai haitallisina. Tällöin viestintä sisällöltään kuvailee sosiaalisia ilmiöitä sekä niiden mahdollisia uhkia mutta kertoo myös käänteisen toiminnan hyödyistä. Ehkäisevä viestintä pohjautuu käsitykseen siitä, että ongelmien syy on yhteiskunnan jäsenten tiedon puutteessa ja välittämällä tietoa, jäsenet ovat itse halukkaita korjaamaan toimintaansa. (Tiitinen & Lähteinen 2014, 198; ks. myös Tiitinen 2017, 440.)

Toisena rakenteellisen sosiaalityön välineenä toteutetun julkisen viestinnän päämääränä on *oikeudenmukaisuuden jakaminen*. Tällöin viestintä konkretisoituu niin asiakkaiden, kuin yleisesti sosiaalialan julkisena asioiden ajamisena sekä näille oikeuden saamisena. (Tiitinen & Lähteinen 2014, 200; ks. Myös Pohjola 2011, 210.)

Asiakkaiden oikeuksien edistämiseen tähtäävä viestintä nostaa esille sosiaalisten ongelmien ytimen: ne yhteiskunnallisten rakenteiden aiheuttamat seuraukset, mitkä näyttäytyvät asiakkaiden todellisuudessa. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyys tunnustetaan yhteiskunnassamme rakenteelliseksi ongelmaksi, johon ei pelkän sosiaalityön avulla voida tuoda muutosta. (Tiitinen & Lähteinen 2014, 200; Juhila 2009, 304.)

Kolmas julkisesta viestinnästä rakenteellisen sosiaalityön välineenä eroteltavista päämääristä on *yhteiskunnalle ja sen jäsenille välitetty tieto sosiaalialasta*. Pyrkimyksenä on muuttaa sosiaalipalveluiden ja niiden piirissä olevien asiakkaiden mainetta. Maineen luominen rakenteellisen sosiaalityön välineenä limittyy vahvasti aiemmin kuvailtuun palveluviestinnän

alaisuuteen jaoteltuun maineen hallitsemiseen. Kun puhutaan julkisesta viestinnästä maineen näkökulmasta, pyritään silloin aina jakamaan tietoa ja edistämään ymmärrystä niin palveluiden käyttäjistä, mutta myös palveluista itsestään sekä kertoa sosiaalityöstä, sen tavoitteista ja ideologioista (Tiitinen & Lähteinen 2014, 203–204; Tiitinen 2017, 440).

Julkinen maineen luominen ja sen muuttaminen käsitetään joissain yhteyksissä osaksi sosiaalialan julkista selontekovelvollisuutta. Juhila (2009, 296–299) määrittää, että selontekovelvollisuus on velvoite, joka aika ajoin nousee pintaan sellaisissa valtasuhteissa, joissa toinen on velvollinen selvittämään tekojaan toiselle. On tavallista, että sosiaalityössä asiakas on selontekovelvollinen työntekijälle teoistaan tai tekemättömyydestään, mutta sosiaalityön ollessa verovaroin rahoitettua toimintaa on huomionarvoista ajatella selontekovelvollisuus myös toisesta suunnasta. Sosiaalityön ambivalenssi johtaa siihen, että aika-ajoin alan on puhuttava olemassaolonsa puolesta. Tähän julkiseen selontekoon sopii välineeksi julkinen viestintä.

3.3 Vaitiolovelvollisuuden ja sananvapauden ristiriita

Sosiaalialan ammattilaisilla on velvoite tuottaa tietoa julkisuuteen sosiaalipalveluista, palvelujen kehittämistarpeista sekä niiden organisoinnista. Alan ammattilaisilla on myös eettinen velvoite edistää yhteiskunnan jäsenten oikeudenmukaisuutta. Usein oikeudenmukaisuuden kriittinen arviointi edellyttää myös olemassa olevien valtarakenteiden julkista poliittista arviointia, jota kunnallinen toimintaympäristö pyrkii rajoittamaan. (Tiitinen & Kauppi 2014, 125.)

Tiitisen ja Kaupin (2014, 125–127) sosiaalialan ammattilaiset kokevat heihin kohdistuvan sananvapauden rajoittamista ja vaientamista, joka ilmenee muun muassa julkisen viestinnän kieltämisenä ennakolta sekä hallinnoimalla ja rankaisemalla jälkikäteen sosiaalisesta viestinnästä. Julkisen viestinnän sisältöjä mitätöidään tai viestintää yritetään ylipäätään rajoittaa pitämällä henkilöstöresurssit niin pienenä, että työntekijät eivät uskalla viestiä lisääntyneen työtaakan pelossa. (ks. Myös Tiitinen & Lähteinen 2014, 192.)

Sosiaalialan työntekijää koskee vaitiolovelvollisuus suhteessa asiakastyöhön. Kuitenkin ammattihenkilön osallistuminen julkiseen keskusteluun on suositeltavaa, eikä mikään laki sitä tietyin rajoituksin toteutettuna estä, vaikkakin asiakkaan tietoja tai yksityisyyttä loukkaavaa tietoa koskee salassapitovelvollisuus. Julkisella viestinnällä ja sosiaalialan ammatillisella työllä on tiedon käytön suhteen eri tavoitteet, jotka voivat olla ristiriidassa keskenään. Esimerkiksi tiedotusvälineitä saattaa kiinnostaa joku yksityinen asia tai tarina, mutta työntekijä voi puhua asiasta vain yleisellä tasolla. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia (2017, 45) ohjeistaa sosiaalialan ammattihenkilöä noudattamaan julkisissa lausunnoissa

mahdollisimman suurta avoimuutta, ottaen kuitenkin huomioon salassapitovelvollisuuden ja yksityisyyden suojan.

Osallistuessaan julkiseen keskusteluun sosiaalialan työntekijä käyttää perustuslakiin perustuvaa oikeuttaan sananvapaudesta. Vaikkakin sananvapaus on vahva oikeus, voi työnantaja työjohto-oikeutensa perusteella määrätä, kuka organisaatiossa on vastuussa tiedottamisesta. (Talentia 2017, 45.)

Tiitinen (2017, 440) näkee asiassa epäkohdan. Mikäli viestintä keskitetään vain johtoportaalalle, ei työryhmä kykene toimimaan julkisen viestinnän vaatiman avoimuuden periaatteen mukaisesti. Työryhmän viestintäkäytäntöjen tulisi mahdollistaa kaikkien sananvapaudesta asemasta riippumatta, joka oikeuttaa myös organisaatiokriittisen julkisen keskustelun. Julkisen viestintä on aina ammattietiikan, lojaliteetin, sananvapauden ja salassapitovelvollisuuden kokonaisarvio, jossa on ennen kaikkea otettava huomioon työntekijän asema työyhteisössä sekä työtehtävien luonne (Talentia 2017, 45).

3.4 Sosiaalisen tiedon tuottaminen - julkisen viestinnän ydin

Ilman julkisen viestinnän ydintä eli sitä tietoa, josta viestinnän sisältö syntyy ei ole julkista viestintää. Tässä luvussa käsitellään sosiaalisen tiedon tuottamista eli sitä, mitä tieto on ja kuinka sitä hyödynnetään sekä jalostetaan sosiaalityössä. Lisäksi perehdytään sosiaalisen tiedon tuottamiseen liittyviin tavoitteisiin ja haasteisiin.

Käytännön sosiaalityö kerryttää sivutuotteenaan huomattavan määrän tietoa yhteiskunnasta sekä siinä elävien yhteisöiden ja yksilöiden elinolosuhteista. Yhtä lailla kuin käytännön työ tuottaa havaintoja yhteisöjen ja yhteiskunnan toiminnasta sekä niiden vaikutuksesta yksittäisten yksilöiden elämään, kertyy asiakastyössä tietoa asiakkaiden sosiokulttuurisesta todellisuudesta (Kananoja & Lähteinen 2017, 487). Pyrkimyksenä on, että saatu tieto voitaisiin valjastaa sosiaalihuollon, sen tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden parantamiseen. Sen avulla voitaisiin muun muassa kohdentaa toimenpiteitä vaikuttavammin sekä suunnata resursseja tarpeenmukaisemmin (Lähteinen & Hämeen-Anttila, 2017, 76).

Tieto- ja sen merkitys on alan kirjallisuudessa jaoteltu useampaan kategoriaan. Kaikki tieto ei ole hyödynnettävää tai siinä muodossa, että sitä oli helppo tai edes mahdollista siirtää. Kivipelto ja Saikkonen (2013, 314–315; ks. myös Saikkonen & Kivipelto 2012, 291) jakavat tiedon kolmeen kategoriaan, tietoaineistoon (data), informaatioon (information) ja tietoon (knowledge), jotka helpoiten ovat ymmärrettävissä niiden englannin kielisten vastineiden avulla.

Tietoaineiston katsotaan vastaavan sitä teknisessä muodossa olevaa materiaalia, mitä kertyy esimerkiksi asiakastietorekistereihin. Kun taas informaatio on tietoaineistosta raportoitavaan, siirrettävään ja varastoitavaan muotoon jalostettua tietoa. Jotta näistä kahdesta muodostuisi tietoa (knowledge), täytyy se saattaa hyödynnettävään muotoon, jolloin sitä voidaan käyttää esimerkiksi rakenteellisen sosiaalityön pohjana. (Kivipelto & Saikkonen 2013, 314–315; ks. myös Saikkonen & Kivipelto 2012, 291)

Yleisesti sosiaalisen tiedon tuottamisessa ongelmakohtana pidetään tiedon (knowledge) puuttumista. Tietoa sosiaalisista onnistumisista ja ongelmista on, mutta niitä ei syystä tai toisesta jalosteta hyödynnettävään, ulkoistettavaan muotoon. (Raunio 2009, 153; Kivipelto & Saikkonen 2013, 315.)

Sosiaalityössä asiakasdokumentointia kirjataan jatkuvasti ja päivittäin, joten määrällisesti sitä on paljon. Näissä dokumenteista koostuvissa tietoaineistoissa uskotaan olevan paljon valjastamatonta materiaalia tutkimuksen ja kehittämisen sekä vaikuttavuuden arvioinnin käyttöön. (Kuusisto-Niemi, Rissanen & Saranto 2011, 258–259; ks. myös Lehmuskoski 2017, 420.)

Kirjallisessa muodossa olevan asiakasdokumentoinnin lisäksi jalostamatonta tietoa katsotaan olevan työntekijöillä kirjoittamattomassa muodossa. Kirjoittamaton eli kokemuksellinen tieto pitää sisällään jalostamatonta materiaalia niistä elinolosuhteista, mitkä yhteiskunnassa vallitsevat ja mistä asiakkaiden arki koostuu. (Raunio 2009, 124; ks. myös Saikkonen & Kivipelto 2012, 293)

Kokemukselliseen tietoon viitataan lähteestä riippuen eri termein. Yleisimmin käytetään nimitystä hiljainen tieto, mutta myös termit henkilökohtainen tieto ja käytännön viisaus ovat tunnistettuja tässä asiayhteydessä. Raunion (2009, 153) mukaan käytetystä termistä riippumatta taustalla on Michael Polanyin (1966) ajatus siitä, että voimme tietää enemmän kuin voimme kertoa eli *we can know more than we can tell*.

Hiljaisen tiedon katsotaan lisääntyvän ja muodostuvan vain toiminnan kautta koetun kokemuksen myötä. Yksilötasolla hiljaisen tiedon perustana ovat teoriat, joita hiljaisen tiedon omaava henkilö on opiskellut, mutta sen suoranainen opiskelu ei ole mahdollista (Raunio 2009, 152). Mikäli työntekijä toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä työorientaationaan, tulee asiakastyöstä kertynyttä hiljaista, kokemuksellista tietoa analysoida suhteessa yhteiskunnassa ilmeneviin epäkohtiin (Närhi 2003, 59).

4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Tämä luku esittelee lyhyesti neljä tutkimusta, jotka liittyvät oleellisesti aihepiiriltään tutkimustehtäväämme. Tutkimukset keskittyvät rakenteelliseen sosiaalityöhön niin käsitteenä kuin käytännön toteutuksenakin. Tähän opinnäytetyöhön liittyen julkista viestintää rakenteellisen sosiaalityön ilmenemismuotona on tutkittu vähän. Uranuurtajana sosiaalityön julkisen viestinnän tutkimuksessa on Laura Tiitinen Lapin yliopistosta, joten häneltä esitellään kaksi julkaisua.

4.1 Rakenteellinen sosiaalityö - Joko nyt olisi aika?

Käsitteellistä näkökulmaa edustaa Henri Muotkan (2013) pro gradu -tutkielma Rakenteellinen sosiaalityö – joko nyt olisi aika? Käsiteanalyttinen kirjallisuuskatsaus rakenteelliseen sosiaalityöhön Suomessa. Muotkan tutkimus valikoitui lähdeaineistoiksi juuri käsiteanalyysin pohjalta. Opinnäytetyön tekijöille oli tärkeää selvittää itselleen mistä puhutaan ja mitä tarkoitetaan puhuttaessa rakenteellisesta sosiaalityöstä.

Muotka kuvailee ja kartoittaa tutkielmassaan rakenteellisen sosiaalityön käsitettä sekä siihen kietoutuvia lähikäsitteitä ja ominaispiirteitä. Tavoitteena on selvittää suomalaisesta lähtökohdasta rakenteellisen sosiaalityön lähikäsitteet ja ominaispiirteet. Tarkastelun kohteena oli 21 artikkelia, joista Muotka analysoi ja uudisti tutkimustehtävän mukaisesti rakenteellisen sosiaalityön mallia. Muotka lähestyi tutkimuskysymystä Rodgerin evolutionaarisen käsiteanalyysin kautta eli selittää väitettä käsitteen kehittymisestä sosiaalisessa kontekstissa.

Tutkielman lopputulema on, että rakenteita ei pitäisi pyrkiä muuttamaan yksittäisten asiakastapausten perusteella vaan laajemmassa kontekstissa jolloin muutoksen sekä välitön, että välillinen vaikutus kohdistuisi laajaan ihmisjoukkoon ja sitä myötä myös yksilöön. Toisin sanoen, rakenteellinen sosiaalityö tulisi nähdä yksilöohjauksen sijaan palveluiden ohjauksena, jolloin palvelut voitaisiin muuttaa asiakasyhteisöjen ja kuntalaisten tarpeita paremmin vastaaviksi. Näin ne myös olisivat tuottavampia kunnan talouden kannalta ajatellen.

Yhteiskunta ja ennen kaikkea työelämä ovat nykyään jatkuvan muutoksen tilassa. Muotkan tutkimuksen mukaan muutos heijastuu ihmisten tarpeiden muutoksena, johon sosiaalityön tulisi kyetä vastaamaan. Tämä edellyttää sosiaalityön professiolta vaikuttavuuden jatkuvaa kehittämistä, rakenteellista sosiaalityötä.

4.2 Mieli-pidekirjoitukset rakenteellisen sosiaalityön välineenä

Toinen esiteltävä tutkimus pureutuu yhteen julkisen viestinnän muotoon. Sanna Heinonen on vuonna 2016 julkaissut pro gradu -tutkielman otsikolla *Nyt puhuvat sosiaalityöntekijät! Mieli-pidekirjoitukset rakenteellisen sosiaalityön välineenä*. Tutkielman tarkoitus oli tutkia rakenteellisen sosiaalityön välineenä mieli-pidekirjoituksia, jotka ovat sosiaalialan ammattilaisten kirjoittamina. Mieli-pidekirjoituksista tutkittiin niiden aiheita ja päämääriä sekä verrattiin niitä Pohjolan (2011, 215–217) määrittämien rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalueiden sisältöihin, jotka esiteltiin tässä opinnäytetyössä luvussa 2.3.1.

Tutkimuksen aineisto koostui viiden suomalaisen sanomalehden mieli-pidekirjoitusosastoilla julkaistuista teksteistä, sisältäen yhteensä 61 mieli-pidekirjoitusta. Mieli-pidekirjoitusten sisällöllisistä päämääristä oli löydettävissä yhteensä kahdeksan tavoiteryhmää. Eniten rakenteellisen sosiaalityön tematiikkaa toteuttivat ne päämäärät, jotka liittyivät yhteiskunnan rakenteiden muovaamiseen, päättäjätasoon vaikuttamiseen sekä palveluiden käyttäjien oikeuksien edistämiseen. Pohjolan (2011, 215–217) määrittämistä rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalueista määrällisesti eniten näyttäytyi tietotyön ja strategiatyön tehtäväalueet (ks. luku 2.3.1.).

Yhteenvedossa Heinonen (2016) toteaa, että rakenteellista sosiaalityötä tehdään mieli-pidekirjoituksin, mutta se ei kuitenkaan ole yleistä. Mediaa ei hyödynnetä systemaattisesti, saati vakiintuneesti eikä kaikkia mieli-pidekirjoituksen suomia mahdollisuuksia hyödynnetä. Tutkielma päättyy siihen, että rakenteellisen sosiaalityön asemaa olisi hyvä vahvistaa niin käytännön kuin tutkimustyöskentelyinkin tasolla, sillä kriittisellä suhtautumisella rakenteisiin ja asiakkaiden oikeuksien asianajolla on vahva sija sosiaalityön professionaalissa.

4.3 Rakenteellisen hiljaisuuden vaikutuksia sosiaalitoimen ulkoiseen viestintään

Etsiessä tietoa julkisesta viestinnästä sosiaalityön viitekehyksessä päättyi toistuvasti Laura Tiitisen kirjoituksiin. Osa artikkeleista ja tutkimuksista ovat hänen yksin toteuttamiaan ja osa useamman henkilön yhteistyön tulos. Tiitisen artikkelipohjainen väitöskirja on vielä keskeneräinen, joten viimeisinä tutkimuksina esitellään Tiitisen (2008) pro gradu -tutkielma *Sosiaalitoimen viestinnän valot ja varjot - Rakenteellisen hiljaisuuden vaikutuksia sosiaalitoimen ulkoiseen viestintään* sekä Arto Kaupin (2014) kanssa yhteistyössä kirjoitettu artikkeli *Viisi vaihtamisen tapaa - Sosiaalialan työntekijöiden julkiseen viestintään kohdistuvat sananvapauden rajoittamisen ja vaihtamisen käytännöt*. Kaupin kanssa yhteistyössä kirjoitettu artikkeli pohjautuu Tiitisen väitöskirjaa varten toteutettuun tutkimukseen.

Tiitisen (2008) pro gradu -tutkielmassa etsittiin vastauksia siihen, millaista sosiaalitoimesta ulospäin suuntautuva viestintä on sekä mitkä ovat niitä

tekijöitä, jotka estävät sosiaalitoimea sitä toimeenpanemasta. Tutkimuksen aineisto koostui neljästä osasta. Kokemustiedosta eli sosiaalitoimen henkilökunnan (6 kpl), yhteistyökumppaneiden (14 kpl) sekä asiakkaille (3 kpl) tehdyistä teema- ja lomakehaastatteluista sekä sosiaalitoimen internetsivujen (22 sivua) ja esitteiden (8 kpl) sekä sitä paikallislehdessä koskevien kirjoitusten (53 kpl) pohjalta kertyneestä materiaalista.

Tutkimuksen mukaan sosiaalitoimi pyrkii siihen, että se vastaisi kansalaisten lisääntyneeseen tiedon tarpeeseen sekä median merkitykseen nyky-yhteiskunnassa tuomalla palveluita sekä tuen tapojaan kansalaisten tietoisuuteen. Tässä ei kuitenkaan täydellisesti onnistuta, etenkin marginaalipalveluista ulospäin suuntautuvassa viestinnässä todetaan olevan merkittäviä puutteita. Nämä puutteet näyttäytyivät niin yhteistyökumppaneiden kuin asiakkaidenkin mielipiteissä sekä käsityksessä ja asenteissa palveluita sekä asiakasryhmiä kohtaan.

Niin asiakkaiden kuin osan yhteistyökumppaneidenkin mukaan sosiaalitoimen profiilia kuvattiin epämääräiseksi ja ristiriitaiseksi. Tämän uskottiin Tiitisen (2008) mukaan johtuvan sosiaalitoimen toimialueen laaja-alaisuudesta sekä siitä, ettei sosiaalitoimesta ole saatavilla kylliksi tietoa. Nähtiin, että ulospäin suuntautuva viestintä ei vastaa niihin tarpeisiin, mitä asiakkailla ja yhteistyökumppaneilla on.

Tiitinen (2008) muistuttaa johtopäätöksissään, ettei epäonnistuneesta viestinnästä voida syyttää ainoastaan sosiaalitoimea. Vaikka sosiaalitoimen rakenteisiin juurtunut hiljaisuuden kulttuuri muodostuu yksilö- ja organisaatiotasolla, ei voida jättää huomioimatta myös muita tahoja. Tiitinen vastuuttaa tutkimuksessaan kunnan päättäjiä, sosiaali- ja terveysministeriötä sekä sosiaalialan oppilaitoksia hiljaisuuden kulttuuriin rikkomisessa sekä uusien toimintatapojen ja -mallien synnyssä.

4.4 Sosiaalityöntekijöiden julkisen viestinnän rajoittaminen ja vaientaminen

Tiitinen ja Kauppi (2014, 125–146) kirjoittavat Oikeus-lehdessä otsikolla Viisi vaientamisen tapaa – sosiaalialan työntekijöiden julkiseen viestintään kohdistuvat sananvapauden rajoittamisen ja vaientamisen käytännöt. Artikkelin perustuu tutkimukseen, joka on osa vielä julkaisematonta Tiitisen väitöskirjatutkimusta. Aineisto muodostui 17 sosiaalialan työntekijän kokemuksista julkisesta viestinnästä ja sen käyttämisestä työhön liittyvänä rakenteellisen sosiaalityön välineenä. Sosiaalialan työntekijät edustivat eri kuntia, eikä niitä tutkimuksessa eritelty tai nimetty. Artikkelin vastaa kysymyksiin siitä, miten kunnallisessa toimintaympäristössä rajoitetaan julkiseen keskusteluun osallistumista sekä siihen, millaisena vallankäyttö sananvapauden rajoittamisen ja julkisen keskustelun vaientaminen näytettyvät. Kirjoittajat toivat artikkelissa ilmi, että haastatelluilla on ollut myös hyviä kokemuksia julkisesta viestinnästä, mutta tässä artikkelissa keskityttiin vain rajoitaviin tekijöihin.

Artikkelissa kerrotaan sananvapaudesta ja tiedon välittämisen velvoitteesta, mutta yhtä lailla myös virkamiehien sananvapautta rajoittavista laeista ja sopimuksista. Viime vuosina on ollut nähtävissä tuomioistuinten ja valvontavirastojen käytänteissä, että virkamiehen pysytellessä julkitulosaan totuudessa, ilman tarkoitusta vahingoittaa organisaatiota, niin kriittisetkin kannanotot työnantajaa kohtaan eivät riko virkamiehille osoitettuja sananvapauden rajoitteita. (Tiitinen & Kauppi 2014.)

Tiitinen (2014) analysoi tutkimuksessaan viittä vaientamisen tapaa, joista ensimmäisenä kuvataan työyhteisöä kirjallisesti tai suullisesti ohjaavat viestintäsäännöt, jotka määräävyydeltään olivat suosituksista viestinnän kieltämiseen. Monissa organisaatioissa viestintä ohjattiin johtajien, kuten esimiesten vastuulle, jotka korostivat positiivista viestintää. Toinen tapa oli uhkaaminen rangaistuksilla ja irtisanomisella. Huomionarvoista kuitenkin oli, että virallisia sanktiota ei tämän tutkimuksen otannan mukaan ole jaettu, vaan niillä oli ainoastaan uhkailtu ja rangaistukset olivat olleet epävirallisia.

Kolmas vaientamisen tapa oli *organisaatiossa vallitseva pelon ilmapiiri ja hiljaisuuden kulttuuri*, jolloin työntekijät kokivat epätietoisuutta julkiseen keskusteluun osallistumisen mahdollisuudesta. Ohjeistuksen puuttuessa ei tiedetty saadaanko osallistua julkiseen keskusteluun.

Neljäntenä tapana oli *palveluviestinnän sensurointi*. Tämä oli tavoista sellainen, jota työntekijät toteuttavat itsekin pelätessään asiakasmäärien kasvua, mutta samansuuntaista ohjeistusta tuli myös päättävältä ja johtotasolta. Viimeinen vaientamisen tapa oli viestinnän mitätöinti, joka näyttäytyi esimerkiksi muun työyhteisön käyttäytymisessä naljailuna, jupinana ja narkästyksenä. Niin sanottua oman pesän likaamista pidettiin uhkana ruutiineiksi muodostuneille toimintatavoille.

Tutkimuksen pohdinnassa kiteytetään, että vaientamisen ja rajoittamisen kulttuuri juontuu intressiristiriitoihin, jotka vaikuttavat organisaation johdon ja päättäjien sekä sosiaalialan työntekijöiden välissä. Julkista viestintää rajoitetaan erilaisin vallan muodoin, joiden avulla julkisuuteen perustuva rakenteellinen sosiaalityö eliminoidaan perustason työntekijältä. Julkisen viestinnän ei nähdä kuuluvan työkuvaan, sitä ei anneta tehdä työajalla eivätkä työntekijät koe jaksavansa enää vapaa-ajalla. Lisäksi kommentoivia työntekijöitä ihmetellään ja mahdollisesti rangaistaan. Tiitisen ja Kaupin (2014) mukaan koetaan, että julkiseen viestintään tarvitaan lupa ylemmältä tasolta, joka voidaan evätä tai omia, milloin kommentointi voi muuttua esimiesten tarpeita palvelevaksi.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tutkimusidean lähtökohtana oli tekijöiden yhteinen kiinnostus rakenteellista sosiaalityötä kohtaan. Opinnäytetyön aihe muovautui lopulliseen muotoonsa useiden keskustelujen ja prosessille ominaisen kehityksen kautta. Alun perin tarkoituksena oli tutkia sitä, miten sosiaalialan työntekijät, sosiaaliohjaajista sosiaalityön johtajiin, kertovat toteuttavansa rakenteellista sosiaalityötä osana omaa työnkuvaansa. Kuitenkin keskustelut opinnäytetyön ohjaavan opettajan kanssa saivat tekijät ymmärtämään, että haastateltavien joukon on hyödyllistä olla tutkimuksen analysoinnin ja validiteetin kannalta mahdollisimman kapeaksi fokusoitu.

Lopullinen aiheen valinta perustuu opinnäytetyön tekijöiden omiin näkemyksiin rakenteellisen sosiaalityön ilmenemisestä, joka kulminoituu julkiseen viestintään. Pohdimme, missä yhteydessä olemme nähneet rakenteellisen sosiaalityön ilmenemistä. Mielestämme julkinen viestintä näyttäytyy eniten rakenteellisen sosiaalityön julkitulokanavana. Myös sosiaalialalla lisääntynyt digitalisaatio avaa uusia kanavia ja mahdollisuuksia rakenteellisen sosiaalityön orientaatioille.

Sosiaalityötä tekevillä ammattilaisilla on ainutlaatuista tietoa niiden ihmisten ja ihmisryhmien todellisuudesta, joilla ei itsellä ole välttämättä voimavaroja tuoda sitä esille. Kiinnostuksemme kohdistuu siis myös tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseen rakenteellisen sosiaalityön kontekstissa.

Tutkimuksen yhteistyökumppani valikoitui julkiselta sektorilta siksi, että Sosiaalihuoltolain §2 (1301/2014) määrittää lain soveltamisen nimenomaan kunnalliseen sosiaalihuoltoon, ellei siinä tai muussa laissa toisin säädetä. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa teoriassa kaikki sosiaalihuollon ammattihenkilöt toteuttamaan rakenteellista sosiaalityötä, mutta oman kokemuksemme mukaan käytäntö on muovautunut sosiaalityöntekijöiden vastuulle. Opinnäytetyön tutkimusjoukko koostui suuren eteläsuomalaisen kunnan sosiaalityöntekijöistä.

5.1 Tutkimuksen tavoitteet, tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimuksella oli kaksi päätavoitetta koskien rakenteellista sosiaalityötä sekä julkista viestintää rakenteellisen sosiaalityön välineenä. Ensimmäisenä mainittuun liittyen tavoitteena oli tutkia, miten rakenteellinen sosiaalityö käsitteenä tunnistetaan ja onko Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisille velvoitteille rakenteellisesta sosiaalityöstä muodostunut käytäntöjä työryhmiin. Toinen tavoite oli selvittää, viestitäänkö työryhmistä julkisesti ulospäin ja hyödynnetäänkö julkista viestintää tiedon välittämisessä asiakasrajapinnasta kunnan päättäjille ja muille yhteiskunnan jäsenille.

Tutkimustehtävänä oli siis selvittää, miten sosiaalityöntekijät tunnistavat rakenteellisen sosiaalityön toteutuksen sekä miten he toteuttavat julkista viestintää rakenteellisen sosiaalityön välineenä. Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat seuraavat:

- Miten sosiaalityöntekijät kertovat toteuttavansa rakenteellista sosiaalityötä?
- Mitä sosiaalityöntekijät kertovat julkisesta viestinnästä osana rakenteellista sosiaalityötä?

Kysymyksen asettelu oli tarkoituksellisesti väljä, jotta se mahdollisti kohderyhmän omakohtaisen kerronnan. Kysymyksillä haluttiin selvittää ennen kaikkea sitä, miten julkinen viestintä rakenteellisen sosiaalityön muotona ilmentyy. Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella, jonka kysymyksillä oli tavoitteena saada vastauksia siihen, missä kanavissa tai minkä avulla asia halutaan julkiseksi sekä kuka työryhmässä viestintää toteuttaa.

5.2 Aineiston keruu ja analysointi

Aineisto tähän opinnäytetyöhön kerättiin pääosin määrällisen tutkimuksen menetelmin, mutta mukana on myös piirteitä myös laadullisesta tutkimuksesta. Tutkimuksessamme kvantitatiivispainoitteinen survey-kysely loi pohjan ja perusteet myöhemmälle analyysille, jossa oli piirteitä myös kvalitatiivisesta analysoinnista. Hirsijärvi, Remes ja Sajavaaran (2003, 125, 129) mukaan määrällinen ja laadullinen tutkimussuuntaus ovat toisiaan tukevia lähestymistapoja, joiden välille käytännön kirjoittamistyössä on hankala tehdä rajavetoa. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen keskeisiä piirteitä ovat muun muassa päätelmien teko havaintoaineiston tilastolliseen analyysiin perustuen, esimerkiksi tulosten kuvaus taulukoiden avulla sekä hypoteesien esittäminen. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2003, 125, 129.)

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on yleinen sosiaali- ja kasvatustieteissä. Eskolan ja Suorannan (2008, 18, 62) mukaan kvalitatiivinen tutkimus keskittyy määrällisesti pieneen alaan vastauksia, mutta laadullisuus näyttäytyy perusteellisessa analysoinnissa. Aineiston laajuus ei ole välttämättömyys onnistuneelle tutkimukselle, vaan onnistumisen edellytyksenä voidaan pitää aineiston sisällöllistä laajuutta.

Hirsijärvi ja Hurme (2000, 34) korostavat, että valittaessa aineistonkeruumenetelmää tulee sen soveltuvuuden tutkimustehtävän ratkaisuun nähdä olla olennaisessa roolissa. Lisäksi menetelmää valittaessa tulee pohtia taloudellisuuden, tehokkuuden, tarkkuuden ja luotettavuuden näkökulma suhteessa muihin vaihtoehtoihin.

5.2.1 Webropol-kysely

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin survey-tutkimusstrategialla Webropol-kyselytyökalulla toteutetulla sähköisellä lomakkeella. Survey-tutkimusstrategian mukaisesti kyselytutkimuksessa kohderyhmäksi valitut vastaavat ennalta laadittuihin kysymyksiin vastausvaihtoehdoilla. Kyselylomakkeen testaus on erityisen tärkeää. (KvantiMOTV 2011.) Tässä tutkimuksessa ennen lopullisen kyselylomakkeen lähettämistä tutkittavien joukolle testattiin kyselylomaketta opinnäytetyöryhmän muille opiskelijoille. Kyselylomake on liitteenä 1.

Tutkimukseen Webropol-kyselytyökalulla luotu sähköinen lomake sisälsi niin strukturoituja kuin puolistrukturoituja piirteitä. Strukturoidut piirteet näyttäytyvät siten, että kysymysten järjestys sekä niiden muotoilu ovat kaikille samat. Puolistrukturoidun lomakkeesta tekee sellaiset kysymykset ja mahdollisuus vastausten perustelemiselle, joissa vastaaja voi vastata omin sanoin. (Eskola & Suoranta 2008, 86; Hirsjärvi & Hurme 2000, 44–45.)

Olettamus sosiaalityöntekijöiden työn kiireellisestä luonteesta vaikutti osaltaan tutkimusstrategian valintaan sekä kysymysten asetteluun. Lomakkeessa oli pääosin rasti ruutuun –vastausvaihtoehtoja, sillä oletimme, että mitä helpompi ja nopeampi kyselyyn on vastata, sitä varmemmin vastauksia saadaan. Sähköiseksi lomake valikoitui muun muassa siksi, että oman kokemuksemme mukaan sähköinen muoto nopeuttaa vastausten palautumista ja alentaa vastaajien kynnystä osallistua tutkimukseen suhteessa kasvotusten tehtäviin haastatteluihin.

Kasvatus- ja sosiaalityöissä on harvoin mahdollista tehdä kokonaistutkimusta koko tutkittavien joukosta, josta käytetään nimitystä perusjoukko (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 166–167). Tässä opinnäytetyössä määriteltiin perusjoukoksi erään eteläsuomalaisen kunnan sosiaalityöntekijät. Linkki Webropol-kyselyyn välitettiin työntekijöille sähköpostitse yhteistyöhenkilön kautta.

5.2.2 Analysoinnissa määrällinen ja laadullinen tyypittely ja sisällön erittely

Aineiston analysoinnissa käytettiin erilaisia toisiinsa sulautuvia menetelmiä, joita olivat tyypittely ja sisällön erittely. Tyypitellessä aineistosta erotellaan tyypittelymenetelmän mukaisesti tutkimuskysymyksen kannalta merkittävä tieto. Aineiston tyypittely vaatii aina ennen jonkin asteista teemoittelua, joka toteutui jo kyselylomakkeessamme. Tyypittelystä on kysymys aineiston jakamisesta selviksi ryhmiksi samankaltaisia vastauksia. Tyypin voidaan muodostaa joko yksittäisestä vastauksesta tai koko aineistosta. Tässä opinnäytetyössä tyypit ovat muodostuneet ”yleisimmistä” eli aiheista, jotka tulivat esiin useissa vastauksissa ja toistuivat läpi aineiston. Tavoitteena on, että tyypistä muodostuisi sisällöllisesti laajempi kuin yksikään vastaus sellaisenaan. (Eskola & Suoranta 2008, 150, 181-182.)

Eskola ja Suoranta (2008, 187) kutsuvat sisällön erittelyä kaatoluokaksi, sillä se on kirjava joukko erilaisia tapoja käsitellä laadullista aineistoa. Sisällön erittely on vapaamuotoisuutensa vuoksi varteen otettava vaihtoehto silloin, kun mikään muu analysointimenetelmä ei tunnu toimivan oman aineiston kanssa. Sisällön erittelyssä hyödynnetään kvantitatiivista eli määrällistä laskentaa siitä, mitä tai miten jostakin tietystä asiasta on kirjoitettu. Toisin sanoen aineistosta lasketaan tietyt sanat, termit tai ilmaukset, joiden perusteella muodostetaan analysoidusta aineistosta kokonaiskuva sekä rakennetaan sisäisesti kestävät yleistyksiset eli tyypit. (Eskola & Suoranta 2008, 185–186.) Tähän opinnäytetyöhön sisällön erottelu sulautettuna tyypittelyyn valittiin siksi, kyselylomake sisälsi kysymyksiä, joihin tarjottiin vastausvaihtoehtoja vapaavalintaisen vastaustilan lisäksi, minkä vuoksi aineistoa analysoidessa yleisin tyyppi hahmottui useimmissa tapauksissa määrällisen laskennan avulla.

5.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Sähköisen kysymyslomakkeen valintaa tuki pyrkimys suojata tutkittavien yksityisyyttä ja identiteettiä. Sähköiseen kyselyyn tehtiin yksi vastauslinkki, jonka tutkimuksemme yhteyshenkilö erästä eteläsuomalaisesta kunnasta välitti palvelulinjapäälliköiden kautta sosiaalityöntekijöille. Sähköinen linkki tavoitti 68 sosiaalityöntekijää.

Lomakkeen alussa perusjoukolle kerrottiin siitä, mitä tutkimuksella tavoitellaan ja mikä aineiston keruun tarkoitus on. Toisaalta Hirsijärvi ja Hurme (2000, 20) varoittavat, että liika informatiivisuus voi ohjata vastauksia, minkä takia saatesanat muotoiltiin mahdollisimman neutraaleiksi ja epäohjaaviksi. Hirsjärven ym. (2003, 182) mukaan myös tutkimuslomakkeen huolellinen suunnittelu ja sen toimivuuden testaus koekäytössä mahdollistavat aineiston luotettavan käsittelyn ja analysoinnin (ks. luku 5.2).

Tutkimuksen aineisto on luonteeltaan personoimaton ja yleinen, joten sen perusteellisempaan hävittämiseen ei ole tarpeen ryhtyä opinnäytetyön valmistuttua. Aineisto kuvataan opinnäytetyössä sellaisena kuin se tulosten keräysvaiheessa näyttäytyy. Tutkimuksen luotettavuus varmistuu peilaamalla aineistoa suhteessa tutkimuskysymykseen (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2003, 182).

Yllä olevaan viitaten mielestämme tutkimuksessa tutkija ja tutkittavat ovat omia toimijoitaan, joten on tärkeää kirjoittaa tutkimuksen viralliset tulokset ja johtopäätökset omiin lukuihinsa. Näin lukija voi luvusta 6 Tulosten kuvaus tehdä omat päätelmänsä, jolloin vältetään muun muassa tutkijoiden omien asenteiden mahdollinen heijastuminen tuloksiin. Eskolan ja Suorannan (2008, 141) mukaan tutkimuksen teossa toteutuu kolme tulkinnan kerrosta. Haastattelutilanteessa tutkittava tekee oman tulkintansa esitetyistä kysymyksistä ja näitä vastauksia tutkija tulkitsee ensin aineistoaan käsitellessään ja vielä uudestaan kirjoittaessaan siitä raporttia.

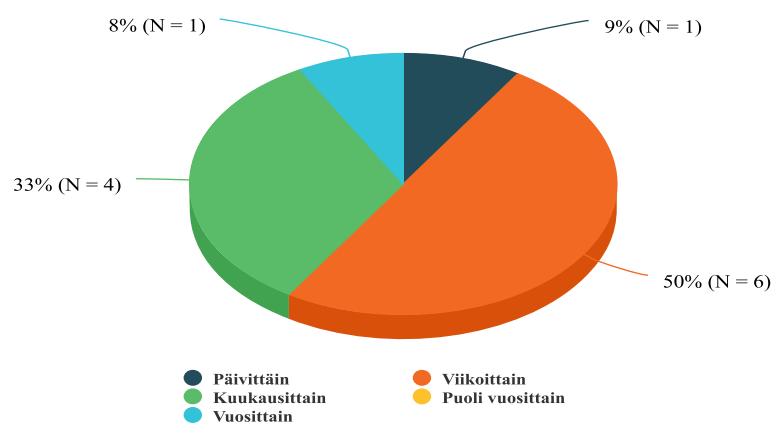
6 TULOSTEN KUVAUS

Tutkimuksen aineisto koostui 19 vastauksesta. Vastaajien ikähaarukka asetui tasaisesti lähes kaikille ikäkysymyksen vastausvaihtoehdoille. Suurin vastaajien ryhmä olivat 40–49-vuotiaat, joita vastaajista oli kuusi kappaletta. Alle 29-vuotiaita sekä 30–39-vuotiaita oli molempia viisi vastaajaa. Kaksi vastaajista oli 50–59-vuotiaita ja yksi vastaaja sijoittui 60–69-vuotiaiden ikäryhmään.

Kysyttäessä vastaajien palvelusvuosia sosiaalialalla erottui selkeästi kaksi vastausvaihtoehtoa. Neljä vuotta tai sen alle työskennelleitä vastaajia oli seitsemän ja 15–19 vuoden työkokemuksella kyselyymme vastasi neljä henkilöä. Muut palvelusvuosi vastausehdot, eli 5-9- vuotta, 10–14 –vuotta, 20–29-vuotta ja yli 30 vuotta alalla työskennelleitä henkilöitä saivat jokainen kaksi vastausta.

Vain yksi vastaajista valitsi tuntevansa osittain rakenteellisen sosiaalityön käsitteen, kun taas muut 18 vastaajaa kertoivat käsitteen olevan tuttu. Näin ollen rakenteellisen sosiaalityön käsite ei vastausten perusteella ole kenellekään täysin vieras.

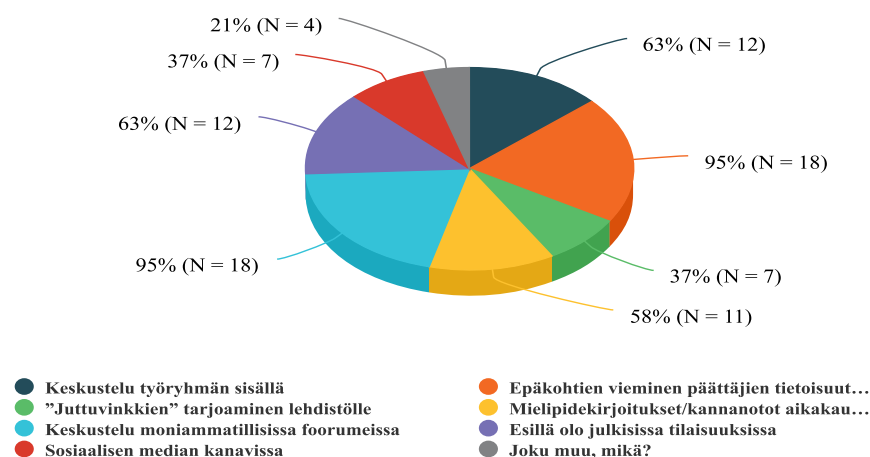
Kysyttäessä "Kyllä" tai "Ei" vastausvaihtoehdolla, kaksi kolmasosaa vastaajista (12 henkilöä) koki itse toteuttavansa rakenteellista sosiaalityötä osana työnkuvaansa. Näille 12 "kyllä"-vastaajalle esitettiin jatkokysymys, jossa pyydettiin kuinka usein he toteuttavat rakenteellista sosiaalityötä. Vastauksissa oli hajontaa jonkin verran (ks. kuva 1). Puolet vastaajista kertoi toteuttavansa rakenteellista sosiaalityötä viikoittain. Neljä vastaajaa kertoi toteuttavansa sitä kuukausittain. "Päivittäin" ja "vuosittain"-vaihtoehdot saivat molemmat yhden vastauksen. Kukaan vastaajista ei valinnut "puoli-vuosittain"-vaihtoehtoa.



Kuva 1. Kuinka usein sosiaalityöntekijät kokevat toteuttavansa rakenteellista sosiaalityötä?

Kysyttäessä keinoja rakenteellisen sosiaalityön toteutukseen, valittavissa oli seitsemän valmista vastausvaihtoehtoa ja yhden avoimen "joku muu"-vastauskentän (ks. Liite 1). Kaiken kaikkiaan valittuja vastauksia saimme 89 kappaletta, mikä keskimääräisesti tarkoittaa noin 4.7 valintaa/vastaaaja.

Lähes kaikki vastaajat (18 henkilöä) valitsivat vastausvaihtoehdon "Epäkohtien vieminen päättäjien tietoisuuteen" sekä "Keskustelun moniammatillisissa foorumeissa". 12 vastaajaa, mikä on noin 2/3 vastaajista valitsivat vastausvaihtoehdot "Keskustelu työryhmän sisällä" ja "Esilläolo julkisissa tilaisuuksissa". "Mieliidekirjoitukset ja kannanotot aikakausi- ja sanomalehdissä"-vastaus sai 11 valintaa. "Juttuvinkkien tarjoaminen lehdistölle" sekä "Sosiaalisen median kanavat"- vaihtoehdot saivat molemmat seitsemän valintaa. Avoimeen "Joku muu, mikä"-vastausvaihtoehtoon vastasi neljä henkilöä. Nämä vastaukset olivat "Arjesta nousevien huolien esiin tuominen ja pyrkiminen muutokseen", "Kaikin mahdollisin keinoin", "Osallistumalla itse poliittiseen päätöksentekoon esim. Lähtee ehdolle vaaleihin" ja "Osallistun rakenteellisen sosiaalityön työryhmään". Vastausten jakautuminen on esitetty myös kuvassa 2.



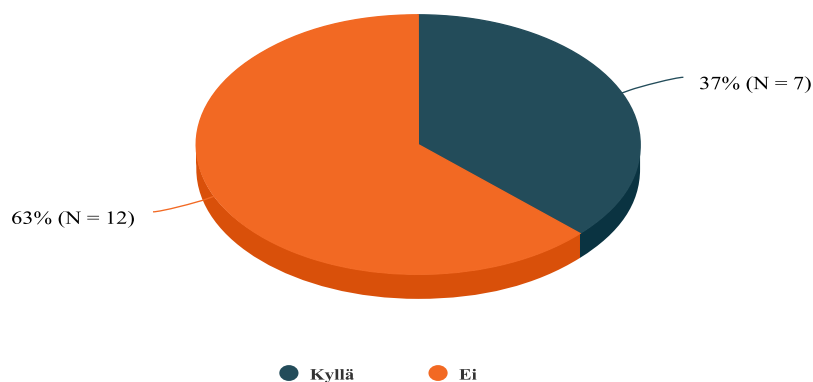
Kuva 2. Keinoja rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen.

Kysyttäessä vastaajien halukkuutta kommentoida tai olla haastateltavana oman ammattiryhmänsä edustajana, vastaukset jakautuivat erittäin tasaisesti. 19:sta vastaajasta seitsemän henkilöä vastasi "Ehkä", kun taas "Kyllä" ja "Ei"-vastausvaihtoehdot saivat molemmat kuusi valintaa. Tarjosimme vapaan kommenttikentän edeltävän vastauksen perusteluun, jonka kahdeksan vastaajaa täytti. Perustelut koostuivat pääosin toteamuksista siitä, että vastaaja on näin toiminut tai että ei ole työskennellyt alalla niin pitkään, jotta oma ammatillinen identiteetti olisi tarpeeksi vahva julkiseen viestintään. Muutamasta vastauksesta kävi ilmi huoli joko oman lähipiirin turvallisuudesta tai työpaikan pysyvyydestä.

Henkilöistä, jotka käyttivät vapaan kommenttikentän mahdollisuuden, ei haastattelulomakkeen rakenteen vuoksi käynyt ilmi, olivatko he vastanneet kysymyksen ensimmäiseen osioon "Kyllä", "Ehkä" vai "Ei".

Loput kyselylomakkeen kysymykset kohdentuivat vielä tarkemmin julkisen viestinnän ilmenemiseen. Useat kysymykset sisälsivät vapaita vastauskenttiä, joten tässä kuvauksessa ei aseteta jokaista vastausta omakseen, vaan vastaukset kuvataan tyyppitellen.

Noin kolmasosa (7 henkilöä) vastaajista kertoi, että työryhmässään toteutetaan julkista viestintää, kun taas noin kaksi kolmasosaa (12 henkilöä) kokee, ettei julkista viestintää työryhmässä tehdä (ks. kuva 3).



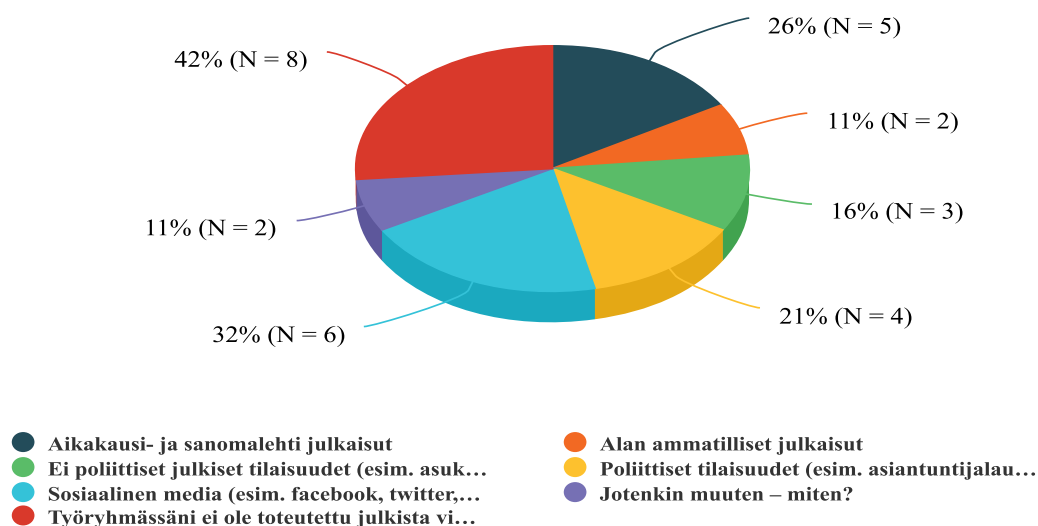
Kuva 3. Toteutetaanko työryhmässäsi julkista viestintää?

Kysyttäessä "kyllä"-vastaajilta kuka työryhmän jäsenistä toteuttaa julkista viestintää, oli vastaus lähes poikkeuksetta esimies. Lisäksi vastauksissa mainittiin johtajat, sosiaalityöntekijät, organisaation viestintäryhmä ja myös satunnaisesti työtovereiden kerrottiin toteuttavan julkista viestintää työryhmässä.

Ne vastaajat, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen, että julkista viestintää ei toteuteta työryhmässä, perustelivat vastauksensa seuraavilla argumenteilla: Organisaatiokulttuuri ei tue toimintaa, ei ole ollut perinteenä sekä ei ole väylää.

Kymmenennessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista ne tavat, joilla työryhmässä on toteutettu julkista viestintää viimeisen 12 kuukauden aikana. Kahdeksan vastaajaa kertoi, että työryhmässä ei ole toteutettu julkista viestintää lainkaan viimeisen 12 kuukauden aikana. Sosiaalinen media julkisen viestinnän kanavana sai 6

valintaa, aikakausi- ja sanomalehtijulkaisut viisi valintaa, poliittiset tilaisuudet neljä valintaa, ei-poliittiset julkiset tilaisuudet kolme valintaa ja alan ammatilliset julkaisut kaksi valintaa. Lisäksi ”jotenkin muuten, miten?”-vastausvaihtoehto sai kaksi valintaa, mutta vain yhden perustelun ”järjestövierailut”. Vastaukset ovat nähtävissä graafisessa muodossa kuvassa 4.



Kuva 4. Julkisen viestinnän toteutumiskanavat viimeisen kahdentoista kuukauden aikana.

Kysyttäessä useimmiten käytettyä julkisen viestinnän kanavaa, sai sosiaalinen media seitsemän mainintaa, ”En osaa sanoa” sai neljä mainintaa, ”Sanomalehti” kaksi mainintaa, järjestö- ja yhteistyötapaamiset kaksi mainintaa. Lisäksi kaksi vastaajaa vastasi ”ei ole”. Alan lehdet, viralliset sivut ja poliittiset tilaisuudet saivat kaikki yhden maininnan.

Viimeisenä vastaajilta kysyttiin heille henkilökohtaisesti mieluisinta väylää julkiseen viestintään. Sosiaalisen median mainitsi kuusi henkilöä. Erilaiset tapahtumat ja niiden järjestäminen mainittiin kerran. Lisäksi vielä täsmennettynä poliittiset tilaisuudet mainittiin yhden kerran, alan julkaisut keräsi kaksi mainintaa, mielipidekirjoitukset/haastattelut/lehdet saivat kukin yhden maininnan.

Lopuksi vastaajille tarjottiin avoin kommentointitila, johon sai kirjoittaa kokemuksia, ajatuksia ja ideoita julkisen viestinnän toteutuksesta osana rakenteellista sosiaalityötä. Nämä vastaukset ilmenevät tämän opinnäytteen seuraavassa luvussa, jossa käsitellään tuloksia analysoinnin pohjalta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksemme tuloksista tekemiämme johtopäätöksiä peilaamme erityisesti aiempiin tutkimuksiin (luku 4). Käytämme joitakin suoria lainauksia kyselylomakkeen avoimista vastauksista autenttisiksi osoituksiksi sekä perusteluiksi vahvistamaan johtopäätöksiä. Johtopäätökset pohjautuvat kyselylomakkeen vastausten analysointiin ja niistä nouseviin tyypeihin. Kyselylomakkeen suunnitteluvaiheessa muodostui siihen jo jonkin asteista teemoittelua, joka toimi perustana analysoiduille tyypeille. Tyyppien kautta pyrimme saamaan tutkimuskysymyksiin vastaukset. Kysymyksen asettelu antoi vastaajille mahdollisuuden kuvata oman työorganisaation julkisen viestinnän kulttuuria sekä työntekijän henkilökohtaista tapaa viestiä julkisesti ja myös ajatuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä. Lopuksi tässä luvussa pohdimme lyhyesti opinnäytetyön tavoitteen toteutumista ja opinnäytetyötä prosessina.

7.1 Julkinen viestintä osana rakenteellista sosiaalityötä – rajapinnalla olemista?

Aiempien tutkimuksien perusteella rakenteellisen sosiaalityön käsite ja tämän työorientaation tunteminen ovat keskinkertaista tasoa. Rakenteellisen sosiaalityön käsite nähdään monin tavoin tulkittavissa olevana sekä osittain sulautuneena sosiaalipolitiikkaan. Tutkimustulostemme valossa rakenteellinen sosiaalityö on käsitteenä vastaajille tuttu. Positiivisena asiana voidaan myös nähdä, ettei kukaan vastaajista ilmoittanut käsitteen olevan vieras. Seuraavat lainaukset kertovat mielestämme sosiaalityöntekijöiden korkeasta arvostuksesta sosiaalialan asiantuntijuutta kohtaan.

Koen, että rakenteellinen sosiaalityö on erittäin tärkeää ja sen kirjaaminen jokaisen sosiaalityön tehtäväkuvauksiin välttämätöntä.

Sosiaalityöntekijässä pitää olla sisäänrakennettuna halu vaikuttaa epäkohtiin.

Rakenteellinen sosiaalityö on muodoltaan laaja-alaista sosiaalialan asiantuntijuutta. Yli puolet tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä vastasi kyselyyn yli 10 vuoden työkokemuksella, joten on perusteltua olettaa, että rakenteellisen sosiaalityön hahmottaminen, jäsentäminen ja vaikuttavuutta tuottava tekeminen vaatii kokemuksellista osaamista sosiaalialalta. Yhtä lailla tutkimuksessa ilmeni vähemmän palvelusvuosia omaavien sosiaalityöntekijöiden vastauksista kokemattomuus perusteena rakenteellisen sosiaalityön toteuttamattomuudelle.

En koe ammatillista identiteettiäni vielä niin vahvana, että uskaltaisin antaa kommenttia julkisuuteen liittyen ajankohdittaiseen sosiaalityötä koskettavaan asiaan.

Vahva ammatti-identiteetti sisältää mielestämme läpileikkaavaa sosiaalialan tuntemusta ja ymmärrystä asiakasrajapinnassa työskentelystä, joka on mielestämme mahdollista saavuttaa vain työtä tekemällä. Pohtiesamme tutkimusjoukkomme vastauksia ammatti-identiteetistä suhteessa sosiaalialan vahvoin vaikuttajiin kuten Anneli Pohjolaan (2011), Kirsi Juhiilaan (2009) ja Aulikki Kananojaan (2017) päädyimme johtopäätökseen, että vahva ammatillinen itsetunto antaa rohkeutta ja uskallusta kertoa omia mielipiteitä julkisesti. Aineistossamme tunnustettiin halu epäkohtiin vaikuttamiseen osaksi sosiaalialan työntekijöiden osaamista, vaikka sen toteutus ei tapahtuisikaan.

Kaksi kolmasosaa vastaajista koki itse toteuttavansa rakenteellista sosiaalityötä. Pidämme määrää ilahduttavan suurena. Työorientaationa sitä puolestaan toteutetaan jopa päivittäin. Tutkimustulostemme valossa suurin osa vastaajista kertoo toteuttavansa rakenteellista sosiaalityötä viikoittain. Tämä tulos tukee olettamustamme siitä, että kaksi vuotta sitten uudistettu Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja sen 7.§ rakenteellisen sosiaalityön velvoitteesta näyttää toteutuvan käytännössä.

Eniten rakenteellista sosiaalityötä toteutetaan keskustelemalla vertaisten kanssa, moniammatillisissa foorumeissa tai saattamalla työssä ilmenneitä epäkohtia päättäjien tietoisuuteen. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014 § 48) säädetty ilmoitusvelvollisuus voidaan nähdä toteutuvan. Tulosten mukaan yllättävän suuri määrä vastaajista koki rakenteellisen sosiaalityön toteutuvan keskustelulla työryhmässä. Kasvokkain tapahtuva työryhmän sisäinen kommunikaatio on mielestämme matalan kynnyksen toimenpide asioiden esiintuomiseksi ja mahdollistaa yksittäiselle työntekijälle tilaisuuden reflektoida omia ajatuksia ja arvoja.

Työryhmässä keskustelu on mielestäni mielekästä, mutta työryhmässä ei useinkaan ole sellaisia vaikutusvaltaisia ihmisiä, jotka voisivat edistää asioita haluttuun suuntaan.

Itse emme myöskään näe edellä kuvatussa lainauksessa ilmenevää tapaa kovinkaan tehokkaana, saati epäkohtia eteenpäin vievänä vaihtoehtona toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä. Vaarana on mielestämme ajatuksien ja kehitysideoiden jääminen pienen piirin tietoisuuteen, eivätkä ne sinällään siten vaikuta yhteiskuntaan rakenteellisella tasolla.

Kiinnostuksemme tässä opinnäytetyössä kohdistuu erityisesti julkisen viestinnän toteutumiseen rakenteellisen sosiaalityön viitekehityksessä. Omasta sosiaalialan kokemuksestamme johtuen meille oli muodostunut tietty käsitys julkisen viestinnän käytännöistä tai oikeastaan niiden puutteista. Tutkiessamme julkisen viestinnän toteutumisen kanavia kunnallisella tasolla huomaamme vastauksissa korostuvan sen esteet. Vaikkakin ennako-ole-duksemme olivat tämän suuntaisia, meidät yllätti se, kuinka paljon oman tutkimuksemme tulokset ovat linjassa Tiitisen ja Kaupin (2014) Viisi vaien-

tamisen tapaa – sosiaalialan työntekijöiden julkiseen viestintään kohdistuvat sananvapauden rajoittamisen ja vaientamisen käytännöt -artikkeliin (ks. luku 4.4.).

Seuraava suora lainaus aineistostamme kuvastaa ristiriitaa yksittäisen henkilön sananvapauden ja lain mukaisen julkisen viestinnän välillä. Kun kysymme kyselylomakkeessamme halukkuutta kommentoida oman ammattiryhmän edustajana julkisen viestinnän kanavissa, jakautuivat vastaukset lähes tasavertaisesti ”kyllä”, ”ehkä” ja ”ei” -vaihtoehtojen kesken.

Suostuisin, mutta joissakin kysymyksissä saattaisin joutua harkitsemaan asiaa mm. oman/lähipiirini turvallisuuden kannalta (jokin erittäin kiistanalainen kysymys, kuten vaikkapa maahanmuuttoon liittyvät teemat). Ensisijaisesti haluaisin olla haastateltavana/kommentoijana esimiehen suostumuksella, mutta ilman tätäkin voisin harkita nimettömästi, jos asia olisi riittävän merkittävä ja todennäköisyys joutua ongelmiin pieni (esim. tunnistettavuuteni heikko).

Tämä kertoo mielestämme työntekijään kohdistuvaa eettisen veloitteen ja vaientavan ympäristön ristiriidasta. Sosiaalityöntekijöillä on paljon tietoa asiakkaiden aseman edistämisestä, mutta toisaalta epämiellyttävien asioiden julkituominen tuottaa painetta yksittäiselle työntekijälle monelta suunnalta. Yhtä lailla organisaatiotasolla vaikuttava vaientamisen kulttuuri, niin myös ulkoapäin tuleva vaientamisen paine, esimerkiksi naapurien tai lähipiirin tuottamana, vaikuttaa työntekijän uskallukseen toteuttaa julkista viestintää.

Kuten aiemmin todettiin, tutkittavien joukko toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä jopa viikoittain. Tutkittaessa työryhmän julkisen viestinnän käyttöä rakenteellisen sosiaalityön välineenä, olivat vastausten prosentit kuitenkin päinvastaiset. Näiden tulosten valossa voidaan todeta, että julkinen viestintä ei ole läheskään suosituin tapa toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä.

Niistä vastaajista, jotka kertoivat työryhmänsä toteuttavan julkista viestintää, yli 80 prosenttia kirjoittaa toteuttajan olevan esimies tai joku muu johtavassa asemassa oleva henkilö. Pidämme tulosta huolestuttavana. Se tukee olettamustamme siitä, että asiakasrajapinnassa työskentelevät sosiaalityöntekijät eivät julkista viestintää toteuta. Myös Tiitinen ja Kauppi (2014) ovat kirjoittaneet samasta ilmiöstä ja siihen liittyvästä sananvapauden rajoittamisen käytännöistä. Edelleen Tiitinen ja Kauppi (2014, 132–133) toteavat, että esimiehen kautta kulkevaan julkisen viestinnän tuottamiseen liittyy ennakkosensuurin riski. Viranomaisilla ei ole oikeutta ennakkosensuuriin, sillä kaikilla on sananvapauden oikeus.

Kokevatko sosiaalityöntekijät täyttävänsä rakenteellisen sosiaalityöhön sisältyvän ilmoitusvelvollisuuden ilmoittaessaan epäkohdista lähimmälle

esimiehelleen? Epäselväksi tällaisissa tilanteissa kuitenkin jää, välittävätkö esimiehet sosiaalityöntekijöiltä tulleita epäkohtia eteenpäin. Tämä selittäisi tutkimustuloksistamme ilmi tullutta ristiriitaa rakenteellisen sosiaalityön toteutuksen kokemuksen sekä julkisen viestinnän hyödyntämättömyyden välillä.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat julkisen viestinnän toteutumattomuutta työntekijästä itsestä johtumattomilla syillä. Yli kolme neljästä vastaajasta kertoi julkisen viestinnän puuttumisen johtuvan organisaatiokulttuurista.

Koen että ennen kuin johto tukee tätä, on julkinen viestintä aina työntekijälle riski.

Julkista keskustelua ei tässä organisaatiossa tueta.

Mielestämme yllättävän suuri osa vastaajista ei osannut mainita työryhmässä useimmiten käytettyä julkisen viestinnän kanavaa. Tämän voi olettaa kertovan siitä, että julkista viestintää toteutetaan joko ylemmän johdon taholta asiakasrajapinnan työntekijöiden ulottumattomissa tai sitten sitä ei toteuteta ollenkaan tutkimusjoukkomme työyksiköissä.

Digitalisaation lisääntyminen näkyy myös sosiaalialalla. Esimerkiksi rakenteelliselle sosiaalityölle ominainen julkinen viestintä näyttäytyy entistä enemmän sähköisissä palveluissa ja kanavissa. Sosiaalisen median selkeän erottumisen eniten käytettynä julkisen viestinnän kanavana voidaan olettaa johtuvan sen helppokäyttöisyydestä. Se on nopea, lähes kaikkien saatavilla eikä vaadi erityisiä taloudellisia resursseja eikä se ole paikka- tai aikataulusidonnainen.

Sosiaalinen media on saavuttanut yhteiskunnallisesti tunnustetun vaikuttamisen statuksen ja yhtäläisen aseman painettuun julkaisuun verrattuna. Nykyajan mielipidekirjoitukset eivät enää ainoastaan löydy lehtien mielipidepalstoilta, vaan myös sosiaalisen median kanavista. Sosiaalisessa mediassa välitettävä viesti voi saavuttaa huomattavasti laajemman huomion, kuin yksittäinen, paikallisesti julkaistu lehtikirjoitus. Huomionarvoista on myös sosiaalisen median valta muiden viestintävälineiden jakelukanavana. Ei ole lainkaan epätavallista, että jokin painettu uutinen jaetaan myös sosiaalisen median kanavissa.

Sosiaalisen median lisäksi kasvokkain tapahtuva vaikuttaminen on vastausten perusteella usein käytetty julkisen viestinnän kanava. Tällaista viestinnän muotoa harjoitetaan esimerkiksi järjestövierailuissa, asukasilloissa sekä muissa ei-poliittisissa ja myöskin poliittisissa tapahtumissa. Kuten eräs sosiaalityöntekijä vastauksessaan kertoo:

Ehkä tärkeintä rakenteellista sosiaalityötä on usein kahdenkeskinen vuorovaikutus, joka tapahtuu eri yhteyksissä ja eri toimijoiden kesken. –

Mielestämme yllä kuvattu ote aineistostamme kertoo sosiaalialan työntekijöille ominaisesta vuorovaikutuksesta. Asioita viestitään mieluummin suullisesti ja elein, jolloin asiaa voi täsmentää ja painottaa omalla vuorovaikutuksella. Tämä kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus sisältää paljon tiedostamatonta ja sanatonta viestintää, joka jää kirjoitetusta tekstistä puuttumaan. Uskomme, että sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen osaamiseen pohjautuva dialogin malli, jossa keskustelua rakennetaan vuorovaikutuksessa, on helpompi toteuttaa suullisessa viestinnässä.

Tutkimuksemme johtopäätökset painetun julkaisun osalta päätyvät miltei samankaltaiseen lopputulokseen kuin Heinonen (2016) omassa tutkimuksessaan (ks. Luku 3). Heinonen (2016) keskittyi sanomalehtien mielipidekirjoituksiin, kun taas meidän tutkimuksessamme vastaajat käyttivät termejä; "alan lehdet" ja "sanomalehdet". Heinosen (2016) mukaan mediaa ei hyödynnetä systemaattisesti, saati vakiintuneesti eikä kaikkia mielipidekirjoituksen suomia mahdollisuuksia hyödynnetä. Mielestämme painetun julkaisun suomia mahdollisuuksia ei hyödynnetä tarpeeksi osana rakenteellista sosiaalityötä. Tätä tukee myös tutkimustuloksemme, jossa vain noin kuudesosa vastaajista mainitsi käyttävänsä jotakin sanomalehteä julkisen viestinnän kanavana.

Miksi erot painetun julkaisun ja sähköisen median, erityisesti sosiaalisen median, välillä ovat niin huomattavat? Nykypäivänä vallitsee sosiaalisen median valtakausi. Koetaanko sanomalehteen tai muuhun aikakauslehteen kirjoitettu viesti jo liian virallisena? Painetun julkaisun teksteistä puuttuvat muokkaa ja kommentoi -vaihtoehdot, mikä tekevät julkaisusta muuttumattoman. Sosiaalinen media puolestaan antaa eräänlaisen vuorovaikutuksen mahdollisuuden tekstin lukijoiden ja sen julkaisijan välillä eli toisin sanoen, teksti ei ole muuttumaton, vaikka se on jo julkaistu.

Vuorovaikutus korostui aineistoa analysoidessa merkittävästi. Sosiaalityöntekijät toteuttavat rakenteellista sosiaalityötä kanavissa, joissa alkuperäinen viesti voi dialogin omaisesti rakentua ja kehittyä uudeksi.

7.2 Opinnäytetyön ja sen prosessin pohdinta

Mieli, jonka uusi kokemus on kerran laajentanut, ei koskaan palaa vanhoihin mittoihin. - Oliver Wendell Holmes

Halusimme selvittää Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisen rakenteellisen sosiaalityön veloitteen toteutumista sekä sitä, miten julkinen viestintä näyttäytyy työryhmistä ulospäin. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että työntekijät kokevat toteuttavansa rakenteellista sosiaalityötä. Sosiaalityöntekijöiden kertoman mukaan julkinen viestintä on osa työnkuva, mutta ei niinkään näyttäydä yksilötasolla toteutettuna työryhmästä ulospäin. Julkisen viestintä toteutuu tutkimuksemme mukaan eniten kasvokkain tapahtuvana epäkohtien puheeksi ottamisella, jolloin jää esimiehen tai muun organisaatiossa ylemmällä taholla olevan henkilön vastuulle

viedä viesti työryhmistä ulospäin. Tutkimukselle asettamiemme tavoitteiden voidaan näin ollen nähdä toteutuneen. Tutkimuksestamme selviää kuka julkista viestintää toteuttaa ja millä tavoin.

Opinnäytetyöprosessissa aineiston analysointi oli haastavaa. Opinnäytetyön tutkimusta toteutettiin aluksi vahvasti kvalitatiivisella tutkimusotteella, joka osoittautui aineiston analysointi vaiheessa riittämättömäksi. Kyselylomakkeemme tuotti suuren määrän numeerista tietoa, jota oli mahdoton analysoida riittävästi laadullisin menetelmin. Tästä syystä tutkimusmenetelmäksemme valikoitui myös kvantitatiivisen tutkimuksen analysointimenetelmiä.

Kyselomakkeella saatu aineisto oli mielestämme riittävä tutkimusasetteluun nähden. Webropol -työkalu kyselylomakkeen tekemisessä palveli hyvin. Olemme molemmat työssä opiskeluiden lisäksi, joten ajallisten resursien vuoksi sähköinen aineistonkeruutapa oli hyödyllisin sen nopeuden ja jonkinasteisen helppouden vuoksi. Kasvokkain tapahtuva haastattelu olisi saattanut tuottaa syvempää materiaalia tutkimuskysymyksiä ajatellen, mutta emme nähneet tätä mahdolliseksi myöskään haastateltavien osalta. Lisäksi lähtökohta tutkimusluvan myöntämiselle oli mahdollisimman vähin aikaresurssein toteutettava tiedonkeruu.

Haaste läpi kirjoitusprosessin oli tuottaa asiaan perehtymättömälle henkilölle ymmärrettävää tekstiä. Lisäksi opinnäytetyön sivumäärän rajaaminen osoittautui hankalaksi. Lähdemateriaaliin perehtyminen ja teoriaosuuden kirjoittaminen olivat meille opinnäytetyön tutuin ja mieluisin osuus. Yhtäkin roolin vaihdos tieteellisen tekstin lukijasta sen tuottajaksi ei sujunut kivuita.

Ajatus yhteisen opinnäytetyön tekemisestä syntyi jo keväällä 2016. Olemme tutustuneet toistemme työskentelytapoihin jo aiempien yhdessä tehtyjen oppimistehtävien myötä. Meille oli luontaista lähteä tähän prosessiin yhdessä. Tiesimme, että pystymme tekemään yhdessä paremman opinnäytetyön kuin kumpikaan olisi yksinään tehnyt. Avoin dialogi, jossa on tilaa tulkinnalle ja toisen näkökulman kunnioitukselle, mahdollisti työn jatkuvan reflektoinnin ja oppimista myös yksilötasolla. Dialogissa rakentuva keskustelu tuotti parhailtaan toinen toisiaan ruokkivia ideoita, jotka jalostuivat edelleen muun muassa tämän työn tärkeimmiksi johtopäätöksiksi. Vertaistuki toimi voimaannuttavana elementtinä. Etenkin niinä hetkinä, kun toisen voimavarat olivat vähissä, jaksoi toinen pysyä positiivisena ja kannatella prosessia eteenpäin.

Jatkumona tälle tutkimukselle voisi olla julkisen viestinnän sisällön tutkiminen. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin rakenteellisen sosiaalityön käsitteen tunnettavuuteen sekä julkisen viestinnän toteutumiseen. Jatkotutkimus voisi esimerkiksi selvittää mitkä asiat saavat kollektiivisen painoarvon työryhmässä? Käytännön kehitysideana ehdotamme sosiaalityöntekijöille

annettavaa koulutusta julkiseen viestintään. Sosiaalityöntekijät kokevat aineistomme perusteella tarvitsevansa opastusta siitä kuka, mitä, missä ja milloin saa julkisesti viestiä.

Työryhmiin tulisi tuoda lisää kokemusta ja osaamista julkisesta viestinnästä, jotta työntekijöillä olisi parempi ymmärrys sananvapauden ja vaihtolovelvollisuuden käytännöistä. Aineistostamme välittyy vahva yhteys ammatti-identiteetin kokemuksen ja julkisen viestinnän toteutuksen välille. Uskallamme väittää, että mitä enemmän sosiaalityöntekijöitä rohkais-taisiin ja kannustettaisiin epäkohtien esiin tuomiseen, sitä monipuolisempaa, sisällöllisesti rikkaampaa ja vaikuttavampaa työskentely olisi. Tämä pätee myös tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämisen velvoitteeseen. Julkinen keskustelu toisi yhteiskunnallisen lisäarvon ja näkyvyyden sosiaalialan tärkeälle perustehtävälle. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten jakaminen ruokkisi mielestämme onnistumisen, vaikuttamisen ja vertaisuuden tunnetta. Näiden kokemusten ja epäkohtien jakaminen kaikkien saatavilla oleviin kanaviin toisi asioille mahdollisesti yhteiskunnallisesti hyväksytyn aseman. Tämä kohdentaisi parhaassa tapauksessa sosiaalityön mainetta ja kasvattaisi ammatti-identiteettiä sekä ylpeyttä tehdä sosiaalityötä.

LÄHTEET

Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 8. painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Hallintolaki 434/2003. Haettu 3.8.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. (2000) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2003). *Tutki ja kirjoita*. 6. painos. Helsinki: Tammi.

Juhila, K. (2009). Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. Vol.20, Nro 4, 286—312.

Kananoja, A. (2017a). Sosiaalipolitiikka sosiaalityön kehyksenä. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 33—39.

Kananoja, A. (2017b). Sosiaalityö ammattina. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 27—32.

Kananoja, A. & Lähteinen, S. (2017). Tutkiminen ja kehittäminen sosiaalialalla. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 487—501.

Kivipelto, M. & Saikkonen, P. (2013). Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. *Yhteiskuntapolitiikka* 78, 314—321.

Kuntaliitto (2009). *Varaudu*. Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. Helsinki: Kuntaliitto.

Kuusisto-Niemi, S., Rissanen S. & Saranto, K. (2011). Asiakastiedon käyttö sosiaalityön tutkimuksessa – eettinen näkökulma. Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus, 257—273.

KvantiMOTV (2011). Postikyselyaineiston kokoaminen. KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Haettu 16.11.2017 osoitteesta <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2016/817. Haettu 14.06.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621. Haettu 03.08.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621#L5>

Lehmuskoski, A. (2017). Tiedonhallinta sosiaalityössä. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 417—437.

Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, L. (2017). Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 48—93.

Mullaly, B. (2007). *The New Structural Social Work*. Oxford: Oxford University Press.

Närhi, K. (2003). Sosiaalityöntekijät paikallisen tason vaikuttajina. Teoksessa M. Satka, A. Pohjola & Rajavaara, M. (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy, 57—81.

Pohjola, A. (2011). Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa A. Pohjola & R. Särkelä (toim.) *Sosiaalisesti kestävä kehitys*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, 207— 224.

Pohjola, A. (2014). Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen & M. Seppänen (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. Jyväskylä: Sosiaalityön tutkimuksen seura, 16— 36.

Raunio, K. (2009). *Olennainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Rodgers, B. (1993). *Concept Analysis: An Evolutionar View*. Philadelphia: W.B. Saunders Company.

Saikkonen, P. & Kivipelto, N. (2012). Tiedontuotannon mahdollisuudet siivilipalveluissa. Janus *Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. Vol 20, Nro 3, 286—294. Haettu 23.05.2017. <https://journal.fi/janus/article/view/50667>

Siukosaari, A. (2002). *Yhteisöviestinnän opas*. Helsinki: Tietosanoma.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Haettu 14.06.2017. <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki#L3P15>

Sosiaali- ja terveysministeriö (1985). *Rakenteellisen sosiaalityön työryhmän muistio*. Työryhmämuistio 1985:34. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2017). *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki.

Talentia (2017). *Arki, arvot ja etiikka*. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Tiitinen, L. (2008). *Sosiaalitoimen viestinnän valot ja varjot - Rakenteellisen hiljaisuuden vaikutuksia sosiaalitoimen ulkoiseen viestintään*. Pro gradu - tutkielma. Sosiaalityön koulutusohjelma. Lapin yliopisto. Haettu 10.09.2017. <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=c4e7d8e7-a42d-49a4-b8cc-a75e9369a465>

Tiitinen, L. & Kauppi, A. (2014). Viisi vaihtamisen tapaa – sosiaalialan työntekijöiden julkiseen viestintään kohdistuvat sananvapauden rajoittamisen ja vaihtamisen käytännöt. *Oikeus* 2014 (43) :2, 125-143.

Tiitinen, L. (2017). Sosiaalityö ja viestintä. Teoksessa A. Kananoja, M. Läheteinen & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 438— 442.

KYSELYLOMAKE



Kysely on olennainen osa Hämeen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman Sosionomi (AMK) lopputyötä, jossa tutkimme julkista viestintää osana rakenteellista sosiaalityötä. Tämä kysely on lähetetty satunnaisotannalla eteläsuomalaisen kunnan sosiaalityöntekijöille.

Valitse jokaiseen kysymykseen vähintään yksi vastausvaihtoehto ja noudata kysymyksien ohjeita. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti sekä vastaajien anonymiteetin suojaa noudattaen. Kyselyyn kuuluu aikaa noin kymmenen minuuttia.

Mikäli kyselylomakkeesta, sen jatkokäytöstä tai tulosten analysoinnista herää kysymyksiä, vastaamme mielellämme.

Lämmin kiitos opinnäytetyömme mahdollistamisesta!

Ystävällisin terveisin Paula Heiskanen (paula.heiskanen@student.hamk.fi) &
Laura Kyllöinen (laura.kyllöinen@student.hamk.fi)

1. Vastaajan ikä

-29 50-59

30-39 60-69

40-49 70-

2. Vastaajan palvelusvuodet sosiaalialalla

0-4 5-9 10-14

15-19 20-29 30-

3. Onko rakenteellinen sosiaalityö sinulle käsitteenä tuttu?

Kyllä

Osittain

Ei

4. Koetko itse toteuttavasi rakenteellista sosiaalityötä?

Kyllä

Ei

5. Jos koet toteuttavasi rakenteellista sosiaalityötä, niin kuinka usein?

Päivittäin

Viikoittain

Kuukausittain

Puolivuositain

Vuositain

6. Millä keinoilla rakenteellista sosiaalityötä mielestäsi toteutetaan? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

Keskustelu työryhmän sisällä

Epäkohtien vieminen päättäjien tietoisuuteen

”Juttuvinkkien” tarjoaminen lehdistölle

Mielipidekirjoitukset/kannanotot aikakausi- ja sanomalehdissä

Keskustelu moniammatillisissa foorumeissa

Esillä olo julkisissa tilaisuuksissa

Sosiaalisen median kanavissa

Joku muu, mikä?

7. Suostuisitko itse haastateltavaksi/kommentoimaan oman ammattiryhmäsi edustajana julkisen viestinnän liittyyen ajankohtaiseen asiaan? Kysymyksen jälkeen, voit perustella vastauksesi avoimeen tilaan.

Kyllä

Ehkä

Ei

8. Toteutetaanko työryhmässäsi julkista viestintää?

Kyllä

Ei

9.a. Kuka/Ketkä työryhmäsi jäsenistä? (Niille, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen "kyllä")

9.b. Jos mahdollista, perustelisitko miksi ei? (Niille, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen "ei")

10. Valitse seuraavista ne tavat, joilla työryhmässäsi on toteutettu julkista viestintää viimeisen 12kk:n aikana.

Aikakausi- ja sanomalehti julkaisut

Alan ammatilliset julkaisut

Ei poliittiset julkiset tilaisuudet (esim. asukasillat, vanhempainillat yms.)

Poliittiset tilaisuudet (esim. asiantuntijalausunnat, kuulemistilaisuudet kunnanvaltuustolle)

Sosiaalinen media (esim. facebook, twitter, muut internetin keskustelualustat)

Jotenkin muuten – miten?

Työryhmässäni ei ole toteutettu julkista viestintää viimeisen 12kk:n aikana

11. Mikä edellä mainituista on työryhmässänne useimmiten käytetty julkisen viestinnän kanava?

12. Mikä edellä mainituista on itsellesi mieluisin tapa julkiseen viestintään?

13. Tähän pyydämme kirjoittamaan kokemuksia, ajatuksia, kehitysideoita ja/tai toiveita julkisen viestinnän toteutuksesta rakenteellisen sosiaalityön välineenä.