



# **Teknologiavälitteinen viestintä kirkon diakoniatyössä ja sen johtamisessa pandemia-aikana**

Pia Ojalahti-Diallo

Anne Vanhatalo

OPINNÄYTETYÖ  
Joulukuu 2021

20YSTJ  
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Ylempi Tutkinto-ohjelma  
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen

OJALAHTI-DIALLO, PIA & VANHATALO, ANNE  
Teknologiavälitteinen viestintä kirkon diakoniatyössä ja sen johtamisessa pandemia-aikana

Opinnäytetyö 114 sivua, joista liitteitä 15 sivua  
Joulukuu 2021

---

Tutkimuksessa kuvataan Covid-19 pandemia-ajan vaikutuksia seurakuntien diakoniatyön viestintään ja diakoniatyön johtamiseen Tampereen hiippakunnan alueella. Toiminnalliset muutokset alkoivat seurakunnissa pandemian myötä alkuvuodesta 2020. Teoriatausta keskittyi diakoniatyöhön ja teknologiavälitteiseen viestintään mahdollisuuksineen ja haasteineen. Johtajuutta lähestyttiin valmentavan johtamisen periaatteiden kautta etsien näkökulmia, miten valmentavasta johtajuudesta voisi olla apua poikkeusolojen keskellä.

Tutkimuksen kysely lähetettiin Tampereen hiippakunnan seurakuntien diakoniatyönviranhaltijoille (n=167), vastausprosentiksi saatiin 34 %. Tutkimuksessa selvitettiin, kuinka paljon viestintäteknologiaa hyödynnetään diakoniatyössä. Pandemian myötä etätyösuosituksen tultua voimaan, haluttiin selvittää, millaisia vaikutuksia sillä oli diakoniatyön johtajuuteen ja työntekijöiden työtehtävistä suoriutumiseen.

Tutkimusongelmia olivat: Miten siirtyminen teknologiavälitteiseen viestintään toteutui vuonna 2020? Minkälainen on esihenkilön viestinnän muutos siirryttäessä teknologiavälitteiseen viestintään? Minkälaista on henkilöstön osaaminen teknologiavälitteisessä viestinnässä? Miten teknologisten välineiden resursseja ja käyttöä tulisi kehittää kohdeorganisaatiossa?

Tutkimuksessa selvisi, että diakoniatyöntekijöillä oli varsin toimivat työvälineet teknologiavälitteiseen viestintään ja heillä oli jo paljon osaamista yhteydenpitoon etänä. Toisaalta löytyi useampia työtä helpottavia teknologiasovelluksia, joista oli kuullut vain pieni osa diakoniatyöntekijöistä. Viestintäteknologian kehittyessä jatkuvasti, on esihenkilöiden tehtävä pitää huolta työntekijöiden pysymisestä mukana kehityksessä ja tehdä viestintäteknologian hyödyntämisestä suunnitelmallista toimintaa yhdessä tiimin kanssa.

---

Asiasanat: diakoniatyö, teknologiavälitteinen viestintä, etäjohtaminen, valmentava johtaminen, pandemia

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master`s Degree Programme in Social Services

OJALAHTI-DIALLO, PIA & VANHATALO, ANNE:  
Technology based communication in the work and leading of deacons during the pandemic

Master`s thesis 114 pages, appendices 15 pages  
December 2021

---

The aim was to gather information about changes happening in the usage of communication technology in the work of deacons and deacon team leaders in the diocese of Tampere. The purpose was to examine how the change to e-leadership and virtual communication happened during Covid19 pandemic.

This study aims to answer the following questions. How was change management understood. How was trust maintained between team leaders and members. Were the deacons given sufficient tools. How were the team leaders and members supported when facing required changes.

The study was quantitative, based on literature and a question survey. The data were collected using Webropol and analysed using SPSS software platform. A total of 167 questionnaires were sent and 57 deacons and directors of deacon work responded, the response rate thus being 34%.

The results reveal that there is a need for e-leadership technology training for both deacons and team leaders. There was a lack of understanding regarding the benefits of applications and tools in the work of deacons. A communication technology recommendation e-booklet was created based on this study and other literature.

---

Key words: communication technology, pandemic, remote worker, e-leadership, communication tools

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT .....	7
3	TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	8
	3.1 Tampereen hiippakunnan organisaatio .....	8
	3.2 Diakoniatyö .....	9
	3.2.1 Diakoniatyöntekijän virka.....	11
	3.2.2 Diakoniatyön esihenkilön virka .....	13
4	TEKNOLOGIAVÄLITTEISEN VIESTINNÄN JOHTAMINEN .....	16
	4.1 Kirjallisuuskatsaus.....	16
	4.2 Viestinnän tarkoitus, tavoitteet ja keinot .....	18
	4.2.1 Johtamisviestintä lähi- ja etätyössä .....	21
	4.2.2 Työyhteisöviestintä .....	24
	4.2.3 Seurakuntien diakoniatyön viestintä poikkeusoloissa pandemian aikana.....	27
	4.3 Viestintä teknologiavälitteisesti.....	30
	4.3.1 Teknologiavälitteisen viestinnän edellytyksiä .....	32
	4.3.2 Teknologiavälitteisen viestinnän mahdollisuuksia .....	35
	4.3.3 Teknologiavälitteisen viestinnän haasteita .....	38
	4.3.4 Teknologiavälitteinen viestintä ja hyvinvointi .....	40
	4.3.5 Yhteistyö teknologiavälitteisessä viestinnässä .....	41
	4.4 Valmentava johtaminen muutoksen läpiviennissä.....	43
	4.4.1 Valmentavan johtamisen periaatteita.....	46
	4.4.2 Valmentava johtajuus rohkaisee kehittymiseen .....	48
	4.4.3 Valmentavan johtajuuden työkaluja .....	50
5	TUTKIMUKSEN MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT .....	52
	5.1 Kvantitatiivinen tutkimus.....	52
	5.2 Kohdejoukko .....	53
	5.3 Kyselylomakkeen laadinta.....	54
	5.4 Aineiston analysointi .....	56
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	59
	6.1 Vastaajien taustatiedot.....	59
	6.2 Etätyön toteutuminen .....	61
	6.2.1 Koulutus ja tuki etätöissä .....	62
	6.2.2 Viestintäteknologian sovellusten käyttö .....	63

6.2.3	Diakoniatyön näkyvyys viestintäteknologian keinoin .....	67
6.2.4	Etätyön soveltuvuuden haasteet.....	68
6.3	Etätyön ja viestintäteknologian hyödyntämisen edellytykset .....	69
6.4	Työhyvinvoinnin näkökulmia .....	72
6.5	Diakonian johtaminen.....	72
6.5.1	Luottamus ja avoimuus.....	74
6.5.2	Vuorovaikutus.....	76
6.5.3	Digiloikan välineet ja tuki .....	77
7	POHDINTA .....	79
7.1	Tutkimuksen eettisyys.....	79
7.2	Tutkimuksen luotettavuus .....	80
7.3	Keskeiset tulokset ja johtopäätökset .....	82
7.3.1	Miten siirtyminen teknologiavälitteiseen viestintään toteutui vuonna 2020? .....	82
7.3.2	Minkälainen on esihenkilön viestinnän muutos siirryttäessä teknologiavälitteiseen viestintään?.....	84
7.3.3	Minkälaista on henkilöstön osaaminen teknologiavälitteisessä viestinnässä? .....	86
7.3.4	Miten teknologisten välineiden resursseja ja käyttöä tulisi kehittää kohdeorganisaatiossa.....	88
7.4	Kehittämisehdotukset.....	91
7.5	Jatkotutkimusehdotukset.....	93
	LÄHTEET.....	94
	LIITTEET .....	100
	Liite 1. Viestintäteknologian sovelluksia ja käyttötarkoituksia. Lähteinä kunkin sovelluksen omat sivustot. ....	100
	Liite 2. Diakoniatyön viestintäteknologian kysely .....	104
	Liite 3. Opinnäytetutkimuksen tietosuojailmoitus .....	112
	Liite 4. Saatekirje tutkimukseen osallistujalle .....	114

## 1 JOHDANTO

“*Ovet auki*” on evankelisluterilaisen kirkon uusi strategia, jossa haetaan suuntaa ketteryyden ja muutoskyvyn keinoin. Teknologian kehittymistä seuraa yleensä muutoksia työtavoissa. Seurakunnat suunnittelevat paikallistasolla, kuinka strategiaa hyödynnetään. Työyhteisöjen toimintatavat muuttavat muotoaan virtuaalisuuden ja etätönn mahdollisuuksien kasvaessa. (Humala 2019, 9.)

Vuonna 2020 alkanut pandemia pysäytti monet perinteiset seurakunnissa toimineet arjen kuviot. Kokoontumisissa osallistujamääriä rajoitettiin ja välillä kaikki kokoava toiminta kiellettiin. Kasvokkain kohtaaminen työntekijöiden, seurakuntalaisten tai työntekijöiden ja seurakuntalaisten välillä ei ollut enää turvallista, ei ainakaan ilman maskeja.

Kuinka ketterästi kirkossa haettiin uusia ratkaisuja ja miten kirkon johtajat luotsasivat ulkopuolelta tullutta muutosta eteenpäin. Kaiken muutoksen keskellä työpaikoilla pitäisi huolehtia työhyvinvoinnista, riittävästä osaamisesta työssä suoriutumiseen, pitää huolta luottamuksesta, kannustaa yhteistyöhön ja mahdollistaa uuden suunnittelu. (Humala 2019, 18.) Tässä tutkimuksessa kuvataan, kuinka kirkon diakoniatyöntekijät Tampereen hiippakunnan alueella jatkoivat työtään pandemia-aikana, ja miten viestintäteknologiaa hyödynnettiin seurakunnissa, kun kasvokkain kohtaaminen oli mahdotonta tai rajoitettua.

Kirkon diakoniatyössä kohdataan ja autetaan ihmisiä, jotka ovat pudonneet yhteiskunnan turvaverkoista. Heitä kunnioitetaan ja arvostetaan yksilöinä, vanhempina, työttöminä, työssäkävijöinä, yksinäisinä, eri ikäisinä ja uskonnollista taustaa katsomatta, sellaisina kun he ovat. Tässä tutkimuksessa on selvitetty, mitä työtehtäviä diakoniatyöntekijät kokivat haastaviksi tehdä etänä ja mihin oli löydetty ratkaisuja. Asiakastyössä viestintäteknologian valmiuksia pitää löytää sekä työntekijän että asiakkaan puolelta, jotta kohtaamiset onnistuvat. Diakoniatyö on myös hengellistä työtä ja samalla sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työtä seurakuntien palveluksessa.

## 2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa diakoniatyön esihenkilöiden ja henkilöstön viestintäteknologian muutosta, osaamisen tasoa ja kehittämistarpeita sekä välineiden ajantasaisuutta Tampereen hiippakunnan alueella.

### **Tutkimusongelmat**

1. Miten siirtyminen teknologiavälitteiseen viestintään toteutui vuonna 2020?
2. Minkälainen on esimiehen viestinnän muutos siirryttäessä teknologiavälitteiseen viestintään?
3. Minkälaista on henkilöstön osaaminen teknologiavälitteisessä viestinnässä?
4. Miten teknologisten välineiden resursseja ja käyttöä tulisi kehittää kohdeorganisaatiossa?

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa esimiehen viestinnän muutoksista ja etäjohtamisen keinoista, henkilöstön teknologiaviestinnän osaamisen tasosta ja koulutustarpeista sekä laitehankintatarpeista. Tulosten pohjalta laaditaan henkilöstölle viestintäteknologian kehittämissuunnitelma.

### 3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Suomen evankelis-luterilainen kirkko jakaantuu hallinnollisesti yhdeksään hiippakuntaan. Hiippakunta on kirkollinen hallintoalue, jota johtaa piispa. Hiippakunnassa on piispan johtama tuomiokapituli eli yleistoimielin, joka hoitaa hiippakunnan hallintoa ja toimintaa. Kolmas hallintoa hoitava viranomaistaho on hiippakuntavaltuusto, jonka tehtävä on tukea ja edistää kirkon tehtävän toteutumista. Hiippakunnat jakautuvat edelleen alueellisesti rovastikuntiin, joihin kuuluu 3–13 seurakuntaa. Tampereen hiippakunnan tehtävänä on alueen rovastikuntien seurakuntien tukeminen ja sitä kautta tukea eri seurakuntien työyhteisöjä, työntekijöitä, esimiestyötä ja hallintoa. (Kirkkolaki 1993.)

Hiippakunta tarjoaa seurakunnille apua ohjaustyön, valmennuksen, konsultoinnin, neuvonnan ja koulutuksen keinoin. Seurakunnilla on myös hiippakuntadekaanin johtama asiantuntijatiimin kautta mahdollista saada asiantuntemusta oman seurakuntansa käyttöön. Lakimiesasessori ja notaari antavat hallinnollista neuvontaa ja koulutusta, sekä opastavat muun muassa pappien työnhakuun liittyvissä käytännön asioissa. (Tampereen hiippakunta.)

#### 3.1 Tampereen hiippakunnan organisaatio

Tampereen hiippakuntaan kuuluu 1.1.2020 alkaen 38 seurakuntaa ja kaksi seurakuntayhtymää. (Tampereen hiippakunta.)

Seurakunnat muodostavat 1.1.2020 alkaen viisi rovastikuntaa, jotka ovat:

1. Tuomiorovastikunta (Tampereen Eteläinen, Harju, Messukylä ja Tuomi-kirkko seurakunnat)
2. Hämeenlinnan rovastikunta (Hattula, Loppi, Janakkala, Riihimäki, Hausjärvi seurakunnat, sekä Hämeenlinnan seurakuntayhtymä, johon kuuluvat Hauho, Lammi, Kalvola ja Hämeenlinna-Vanaja seurakunnat)



3. Kangasalan rovastikunta (Virrat, Mänttä-Vilppula, Ruovesi, Orivesi, Kangasala, Pälkäne, Sääksmäki, Akaa, Lempäälä, Vesilahti, Urjala, Punkalaidun seurakunnat)
4. Hämeenkyrön rovastikunta (Kihniö, Parkano, Ikaalinen, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Nokia, Pirkkala, Sastamala seurakunnat)
5. Tammelan rovastikunta (Ypäjä, Jokioinen, Forssa, Humppila, Tammela seurakunnat)

Rovastikunnan esimies on lääninrovasti, jonka tehtävään tuomiokapituli nimeää yhden alueen kirkkoherroista neljäksi vuodeksi. Alueella vaikuttaa myös Tammerfors Svenska församlingen, ja tämä Tampereen ruotsinkielinen seurakunta kuuluu Porvoon hiippakunnan alaisuuteen ja sen vuoksi rajautui pois kartoituksesta. Tampereen hiippakunnan ystävyshiippakuntia ovat Namibian evankelisluterilaisen kirkon itäinen hiippakunta (ELCIN), Delaware-Marylandin synodi (ELCA), Strängnäsän hiippakunta Ruotsissa ja Manchesterin hiippakunta (Church of England). Tampereen hiippakunnan alueeseen kuuluu kaupunki- ja maalaiskuntia. (Tampereen hiippakunta.)

Seurakunnan tehtävä on huolehtia jumalanpalvelusten pitämisestä, kasteen ja ehtoollisen toimittamisesta sekä muista kirkollisista toimituksista, kristillisestä kasvatuksesta, julistuksesta, opetuksesta, sielunhoidosta, diakoniasta ja lähetystyöstä. (Kirkkolaki 1993.)

### **3.2 Diakoniatyö**

Kirkkolainsäädännössä diakonian tarkoitus kiteytetään: Apua annetaan erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muilla tavoin auteta. (Kirkkojärjestys 4 luku 3 §.) Diakonia sana tulee Kreikan kielestä ja tarkoittaa palvelua. Suomessa diakoniatyötä tehdään kirkossa, toisin kuin monessa maassa, esimerkiksi Saksassa se on järjestötaustaista. Suomessakin vapaaehtoisia kutsutaan osallistumaan diakoniaan, lähimmäisten auttamiseen. Maailmalla käsitys diakoniatyöntekijän virasta on erilainen ja esimerkiksi anglikaanikirkossa diakoni on pappeuden esiaste, eli diakonin oletetaan jatkavan opiskelua kouluttautuen papiksi. Roomalais-

katolisessa kirkossa diakoni on anglikaanikirkon tavoin matkalla papiksi tai sitten hän on aktiivi seurakunnan vapaaehtoinen. (Pyykkö 2011, 14–15.)

Diakoniatyö on Jeesuksen esimerkin mukaista toimimista, jossa lähimmäisen auttaminen on keskiössä. Laupias samarialainen (Luuk.10: 25–27.) on yksi esimerkki Raamatun kertomuksista, jossa kuvataan pyyteetöntä auttamista. Auttaminen ilmenee köyhyyden, syrjäytymisen, asunnottomuuden, työttömyyden ja eri sairauksien aiheuttamissa elämäntilanteissa. Koko kirkon yhteisiä diakonian työmuotoja ovat nykyään Kirkon diakoniarahasto, puhelin- ja verkkoauttaminen, kriisipalvelut sekä sielunhoitotyö laitoksissa, avohoidossa ja vankiloissa. (Diakonien kirkko.)

Diakoniabarometrin mukaan Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa on yhteensä 1340 diakoniatyöntekijää, joista 8 % on miehiä. Kirkon toimintatilastojen mukaan diakoniantyön etukäteen sovittuja kohtaamisia on toteutunut Suomessa vuonna 2021 enimmillään 36 361 kuukaudessa ja vähiten saman vuoden heinäkuussa, yhteensä 18 226. Lasku puoleen selittyy työntekijöiden loma-ajalla. (Alava, Kela, Nikkanen & Paloviita 2020, 16.) Diakoniatyössä tilastoidaan erikseen satunnaiset kohtaamiset tai asiakkaan palvelu jonkun toisen tapahtuman yhteydessä ja näin ollen kohtaamisia tapahtuu kuukausittain vieläkin enemmän. Diakoniatyöhön kuuluu hartauksien pitäminen ja tilastojen mukaan tämä tarkoittaa Suomessa keskimäärin 191 hartautta kuukaudessa. Tilastot kertovat vain tilastoidut hartaudet ja asiakaskohtaamiset. Lisäksi diakoniatyöstä tilastoidaan ainakin retkiä, leirejä, juhlia, ruokailuita sekä diakonian päivystystyötä. (Kirkon tilastot 2021.)

Kirkon ja seurakunnan toiminnan- ja talouden suunnittelussa, johtamisessa ja analysoinnissa hyödynnetään kirkkohallituksen kokoamia tilastoja. Tilastojen tärkeä tehtävä on välittää ensisijaisesti tietoa seurakunnille, millainen on sen alueella asuvien ihmisten liikkuvuus ja väestörakenteen muutos. Samoin tilastojen valossa voidaan tutkia, kuinka sitoutuneita erilaiset ryhmät ovat kirkon tarjoamaan toimintaan. Tilastot mahdollistavat tietoa kirkon kanssa yhdessä töitä tekeville organisaatioille kuten valtion, kunnan ja sidosryhmien viranomaisille, sekä eri yrityksille ja yhteisöille. (Helin, Hiilamo, Jokela. 2010, 99–103.)

Kirkkohallituksen keräämät tilastot ovat ainoa lähde, joka mahdollistaa kokonaiskuvan muodostumisen diakoniatyön kentältä. Kun halutaan tehdä näkyvää diakoniaa, myös muulle kuin omalle organisaatiolle, niin tilastoilla on merkitystä. Diakonian tilastot kertovat osaltaan sen mitä Suomessa huono-osaisina eläville ihmisille kuuluu. Kaikki diakoniatyöntekijät eivät pidä tilastointia niin tärkeänä ja siksi onkin kehitetty asiakastietojärjestelmiä diakonian käyttöön. Ne keräävät tilastotiedon automaattisesti, kun asiakaskäyntejä kirjataan. (Helin ym. 2010, 99–103.)

### **3.2.1 Diakoniatyöntekijän virka**

Suomessa diakonian viranhaltija, jota kutsutaan myös diakoniatyöntekijäksi, on seurakunnan yhteisössä sitoutunut kirkon hengelliseen tehtävään. Ensimmäinen diakoni on asetettu virkaan 1872. Viran ydinosaaminen voidaan jakaa viiteen eri osa-alueeseen. Diakoniatyöntekijä auttaa hädässä olevia, heitä, jotka ovat syrjäytyneet yhteiskunnasta syystä tai toisesta. Toiseksi hän on vuorovaikutustaidoiltaan kykenevä kohtaamaan erilaisia ihmisiä myötätunnon kautta. Diakoniatyöntekijällä on teologista osaamista, kykyä tukea erilaisissa elämäntilanteissa ja toteuttaa eri kohderyhmiä huomioivaa jumalanpalveluselämää. (Kirkkohallitus 2020.)

Diakoniatyöntekijä hallitsee toimintaympäristön ja yhteisön rakentamisen. Hän osaa vaikuttaa yhteisön hyväksi ja luoda osallisuutta sekä huomioida kestävän kehityksen. Viidenneksi diakoniatyöntekijä kehittää työtään ja hallitsee yhteiskunnan työhön liittyvät säädökset. Hän huolehtii kokonaisvaltaisesti myös omasta hyvinvoinnistaan. (Kirkkohallitus 2020.)

Diakonian virkaan vaaditaan ammattikorkeakoulun sosionomin tai sairaanhoitajan opinnot, aikaisemmin opistotason opinnot yhdistettyinä kirkon alan opintoihin sekä seurakunnan kutsu eli diakonian viran työpaikka. Molempien ehtojen täytyessä piispa ja tuomiokapituli antavat hyväksynnän virkaan vihkimiselle. Piispa vihkii diakoniatyöntekijän tehtävänsä. (Malkavaara 2015, 211–212.)

Kirkkolaki (KL 4§ 1) edellyttää, että jokaisessa seurakunnassa on kirkkoherran ja diakonian virka. Palkatun diakoniatyöntekijän lisäksi diakoniatyö kuuluu kaikille niin asenteiden kuin elämäntavan kautta. Rakkaus lähimmäistä kohtaan on jokaisen kristityn vastuu. Diakonianvirkaan palkattu henkilö on myös hengellinen työntekijä, mikä tarkoittaa sitä, että hän on kirkon työajaton työntekijä samoin kuin seurakuntien papit. (Helin ym. 2010, 47.)

Ydinosaamisen lisäksi diakoniatyön ammattilaisella voi olla peruskoulutuksensa lisäksi muita koulutuksia ja hiljaista tietoa alaltaan, jota on tullut moniammatillisesta työstä. Perusdiakoniatyössä on tärkeää kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti. Rohkaisemalla, auttamalla sekä neuvomalla asiakasta tarpeisiin vastaten, on työntekijä aidosti läsnä hänen elämäntilanteessaan. Keskeisintä asiakkaan auttamisessa on, että työntekijällä ei ole hänelle valmiita ratkaisuja tarjottavana, vaan niitä yritetään löytää yhdessä. Asiakkaan omalla voimaantumisella voi saavuttaa hyvin kauaskantoisia seurauksia niin omien voimavarojen lisääntymisessä kuin elämäntilanteensa hallinnassa. (Helin ym. 2010, 41–42.)

Diakoniatyöntekijöiden tyypillisimpiä asiakkaita vuoden 2020 barometrin mukaan olivat mielenterveysasiakkaat, toimeentulotuen piirissä olevat, pitkäaikaistyöttömät ja fyysisesti sairaat asiakkaat. Diakoniatyöntekijät kohtasivat asiakkaita yleisimmin seurakunnan tiloissa ja työhön sisältyi taloudellista avustamista, ruokapua ja sielunhoitoa, joka on kirkon ammattilaisen tarjoamaa auttavaa keskustelua. (Alava, Kela, Nikkanen & Paloviita 2020, 114.)

Jokainen diakoniatyöntekijä on oman alansa asiantuntija, jolla on erilaisia rooleja sosiaalisessa mediassa. Vuorovaikuttajana diakoniatyöntekijä voi verkostoitua. Asiantuntijana hän voi tuottaa tietoa ja luoda diakoniatyön näkyvyyttä. Diakoni voi osallistua erilaisiin yhteiskunnallisiin keskusteluihin vaikuttaen yleiseen mielipiteeseen tarjoten oman alansa asiantuntijuutta muiden käyttöön. Diakoniatyöntekijä voi myös tarkkailla, mitä kaikkea sosiaalisessa mediassa tapahtuu, sen ilmoitit, sekä mistä puhutaan ja olla näin ajan hermoilla. (Laaksonen & Poutanen 2019, 65.) Osana sosiaalista mediaa ovat myös sen negatiiviset puolet, jotka näyttäytyvät erilaisena vihapuheena ja loukkaavina kommentteina eri alustoilla.

Alustojen hallinnoijat voivat luoda omille alustoilleen käyttäytymissääntöjä, poistaa loukkaavia ja häiritseviä kommentteja, valvoa tarvittaessa sääntöjen noudattamista, sekä poistaa häiritsevästi käyttäytyviä somettajia. (Sandberg 2021, 113.)

Diakoniatyöntekijä voi lähestyä sosiaalisen median viestintää arvioiden SWOT-analyysin avulla. 1. Mikä on luontevin tapa toimia verkossa. 2. Mitä mahdollisuuksia erilaiseen viestintään verkko tarjoaa eli mitä hyötyä ja näkyvyyttä saat diakoniatyölle. 3. Mikä on haasteellista verkossa, esimerkiksi taidot ja ajankäyttö? 4. Onko näkyvissä jotain uhkia, jos verkkoa hyödyntää asiantuntijaviestintään. (Laaksonen & Poutanen 2019, 67.)

Diakoniatyöntekijät viestivät sosiaalisessa mediassa ainakin seurakuntien Facebook-sivuilla, Instagramissa, Twitterissä ja WhatsAppissa. Diakoniatyö on esillä seurakuntien omilla kotisivuilla, joissa siitä voi kirjoittaa vapaamuotoisesti. Jos seurakunnassa on tehty viestintäsuunnitelma, sinne voidaan kirjata valittuja sosiaalisen median kanavia ja päivitysvastuita. Osassa seurakunnissa on käytössä sähköisiä näyttöjä tapahtumien mainontaan. Diakoniatyöntekijät kirjoittavat hartauksia esim. paikallisesti lehtiin, josta monet julkaistaan myös sähköisessä muodossa. He voivat ylläpitää blogia tai tehdä videoita YouTubeen. Diakoniatyöntekijöiden tehtävä on nostaa epätasa-arvoisuutta esille ja vaikuttaa niin, että erisyistä syrjäytyneillä olisi paremmat elämän lähtökohdat. Kansainvälinen diakonia haastaa muistuttamaan somessa, millaista elämä on maailman katastrofialueilla ja toisaalta mitkä ovat keinomme auttaa.

### **3.2.2 Diakoniatyön esihenkilön virka**

Diakoniatyön esihenkilö on johtaja asiantuntijaorganisaatiossa. Hän on diakonisen sosiaali- ja terveystalouden erityisasiantuntija, jolla on hengellinen vihkimysvirka Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa. Toimintaympäristön muutokset vaativat diakonian esihenkilöltä kehittämis- ja muutosjohtamistaitoja sekä oman alan laajaa asiantuntemusta. Diakoniatyön esihenkilö vastaa työalansa strategian toteuttamisesta. (Diakoniatyöntekijöiden Liito 2020.)

Diakonian johtaminen toteutuu monimuotoisesti seurakuntien koosta tai rakenteesta riippuen. Virkanimikkeitä on erilaisia. Seurakunnista löytyy johtavia diakonianviranhaltijoita, johtavia diakoniatyöntekijöitä, diakonian työalajohtajia ja diakoniajohtajia. Kun seurakunnassa on vain yksi diakoniatyöntekijä, on hänen esihenkilönsä yleensä pappi ja pienissä seurakunnissa tämä pappi on yleensä kirkkoherra. Diakoniatyötä johtaa useamman diakoniatyöntekijän seurakunnissa yleensä johtava diakoniatyöntekijä, jonka ammatillisena pätevyytenä on ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Edelleen on myös seurakuntia, joissa diakoniatimiä johtaa diakonian pappi. (Alava ym. 2020; Helin ym. 2010, 49)

Jos kirkkoherra on seurakunnan operatiivinen johtaja, käytännön diakoniatyön johtamiseen voidaan valita diakoniatyöntekijä, jonka virkaan lisätään erillisiä johtamiseen liittyviä tehtäviä tai suoraan johtava diakoniatyöntekijä. Pätevyyttä tai soveltuvuutta virkaan voidaan mitata monella tapaa. Viran täyttämisen yhteydessä käytetään usein ulkopuolista asiantuntijaa. Soveltuvuus johtavan diakoniatyöntekijän virkaan voi olla ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon lisäksi kirkon koulutuskeskuksessa suoritettut johtajuuskoulutukset tai esimerkiksi terveystiedon ja-/tai sosiaalipuolen alalta olevat maisterintutkinnot. Kirkon virkaa vastaanottaessa edellytetään, että hakija on evankelis-luterilaisen kirkon konfirmoitu jäsen ja hänellä on kirkkohallituksen päätöksen mukainen kelpoisuus virkaan. (Helin ym. 2010, 110.)

Diakoniatyön esihenkilöiltä odotetaan diakoniabarometrin mukaan kuuntelemista ja läsnäoloa arjessa. Hieman samansuuntaisesti toivotaan tukea ja neuvontaa sekä palautteen antamista. Esihenkilön odotetaan olevan asiantuntija, joka ymmärtää diakoniatyön sisällön ja paikkakunnan olosuhteet. Hän osaa viestiä ja pitää diakoniatyötä esillä koko työyhteisössä. Hänen odotetaan olevan johtaja, joka osaa organisoida sekä kehittää ja visioda työtä. Diakoniatyön esihenkilö johtaa tiimiä, ihmisiä ja seurakunnan diakonian työtehtäviä. Tutkimuksen mukaan diakoniatyön johtamisen laatua kritisoidaan. Vuoden 2020 diakoniabarometrin mukaan 26 % diakoniatyöntekijöistä olivat tyytymättömiä siihen tukeen, jota olivat saaneet diakoniatyön johtajalta. Johtajan odotettiin tukevan diakoniatyöntekijän persoonaa, ammatillista osaamista ja työn johtamista sekä kokonaisorganisointia. (Alava ym. 2020, 100.)

Diakonian esihenkilöillä on taustakoulutuksesta riippumatta mahdollisuus hakeutua Kirkon johtamiskoulutukseen, joka on kolmiportainen Kirjo-koulutus. Diakoniaesihenkilöistä kaksikolmasosaa on käynyt ainakin osan Kirjo-koulutuksesta. Diakoniatyöntekijöistä 64 % on sosionomi AMK koulutus. Tutkimuksen mukaan luottamus molempiin suuntiin nousee tärkeäksi tavoiteltavaksi, mutta ei tutkimuksen mukaan tyydyttävästi toteutuvaksi arvoksi. Tätä resonoi vuorovaikutuksen vähyyden kokeminen. (Alava ym. 2020, 108–109.)

## 4 TEKNOLOGIAVÄLITTEISEN VIESTINNÄN JOHTAMINEN

### 4.1 Kirjallisuuskatsaus

Tutkimuksen teoriaa haettiin näyttöön perustuvan kirjallisuushaun menetelmin Andorin, Melindan, Trepon, Google Scholarin sekä Pirkanmaan kirjastojen hakukantojen kautta. Hakusanoina käytettiin muun muassa viestintäteknologia, valmentava johtaminen, etäjohtaminen, viestintä, covid19, kommunikointi, kirkko, seurakunta ja englanninkielisiä vastikkeita. Taulukossa 1. on kuvattu tiedonhaun kulkua. Teorian kirjoittamisen edetessä tehtiin uusia hakuja. Haun tuloksia rajattiin ensin otsikon perusteella ja seuraavaksi valittuja lähteitä otettiin mukaan sisällysluettelon perusteella. Alun perin valittujen kirjojen lähdeluetteloita hyödynnettiin keräten lisätietoa. Tiedonhakuja toistettiin myöhemmin uudelleen, etsien uusimpia lähteitä.



TAULUKKO 1. Tiedonhaku

		Aineisto	Otsikon perusteella valittu	Sisällysluettelon perusteella valittu	Vuodet
ANDOR	Teknologia	11043	0	0	1846-2021
ANDOR	Teknologia AND viestintä	113	3	2	2006-2021
ANDOR	Teknologia AND viestintä AND johtaminen	2	2	1	1983-2021
ANDOR	Johtaminen AND muutos	678	0	0	1986-2021
ANDOR	Johtaminen AND muutos AND etänä	4	1	1	2019-2021
MELINDA	Viestintäteknologia	4251	0	0	1853-2021
MELINDA	Viestintäteknologia AND johtaminen	147	0	0	1853-2021
MELINDA	Etäjohtaminen	43	5	3	2007-2021
TREPO	Viestintäteknologia	336	0	0	2002-2021
TREPO	Viestintäteknologia AND johtaminen	10	1	1	2002-2021
TREPO	Viestintä AND johtaminen	115	3	1	2002-2021
TREPO	Muutosjohtaminen	411	3	2	2002-2021
Google Scholar	Viestintäteknologia	9070	0	0	2003-2021

Google Scholar	Viestintäteknologia AND johtaminen	5500	0	0	2012-2021
Google Scholar	Viestintäteknologia AND johtaminen AND etäjohtaminen	228	3	2	2003-2021
Google Scholar	Viestintäteknologia AND johtaminen AND etäjohtaminen AND muutos	219	0	0	2004-2021
PIKI	Viestintäteknologia	4	1	0	2000-2017
PIKI	Muutosjohtaminen	187	7	5	1986-2020
PIKI	Muutosjohtaminen AND viestintä	24	4	3	2000-2020

#### 4.2 Viestinnän tarkoitus, tavoitteet ja keinot

Viestintä on henkilöiden välistä vuorovaikutusta, josta syntyy sosiaalisia verkostoja. Viestintä voidaan nähdä dialogina, keskusteluna tai sosiaalisena vuorovaikutuksena. (Pärl 2012, 55–56.) Osmo A Wiio kiteyttää viestinnän sanomien tai tiedon vaihdannaksi. Englannin kielellä communication suoraan käännettynä tarkoittaa kommunikaatiota. Communication tulee latinasta Communicare, joka tarkoittaa tehdä jotain yhdessä. Viestintää voi tutkia monesta tieteenalasta käsin. Siinä on käyttäytymistieteitä, sosiaalisen toiminnan näkökulmasta yhteiskuntatieteitä ja kehityksen myötä yhä enemmän luonnontieteitä ja tekniikkaa. (Wiio 1994, 13, 68.)

Viestintä voidaan määritellä tiedon siirtämisenä paikasta toiseen. Viestinnällä tuotetaan ja vaihdetaan merkityksiä. Viestinnässä sekä lähettäjällä että vastaanottajalla on merkityksellinen rooli. Viestinnällä ylläpidetään sosiaalisia suhteita ja yhteisyyttä. (Välvirronen & Åber 2004.) Viestintään vaikuttavat viestijän taustatekijät ja ympäristön eli yhteisön taustatekijät. Viestintää voi tarkastella Shannonin viestintämallin mukaan, jossa sitä lähestytään viestin lähettäjistä, vastaanottajasta, sanomasta ja viestinnän kanavasta käsin. Viestinnässä tapahtuu tiedon käsittelyä ja viestin sanoman tulkintaa vastaanottajan aistein. Viestinnässä lähettäjän ja vastaanottajan taustatekijä ja häiriöt eli sisäiset ja ulkoiset tekijät vaikuttavat viestin tulkintaan luoden viestinnän kokonaisuuden. (Wiio 1994, 75–77.)

Viestintä on yhteisöllisyyden rakentamista. Se on arjen- ja työn päivittäisviestintää sekä tiedotusviestintää. Teknologia on mahdollistanut kaikkien näiden kolmen osa-alueen kehittymisen internetin ja sosiaalisen median myötä. Edellä mainittu on monipuolistanut viestintää. Ihmisten välisessä viestinnässä hyödynnetään koneita, ohjelmia ja käyttöliittymiä. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016.) Viestintäosaaminen on edelleen suullista ja kirjallista ilmaisua, mutta se on myös viestintävälineiden hallintaa ja kehittämistä. (Juholin 2015, 31.) Kun 80-luvulla soitettiin tai lähetettiin kirje, voidaan nyt vaihtoehtoisesti käydä keskustelua chat-toiminnolla, lähettää tekstiviesti, soittaa WhatsApp-puhelu tai keskustella yhteisöpalveluissa.

Viestintää tapahtuu kirjoittaen, puhuen, äänittäen, viittoen, kuvien, ilmeiden ja eleiden kautta. Viestinnän saavutettavuudesta määrätään laissa. Näin otetaan kantaa yhdenvertaiseen viestintään, josta taas säädetään Euroopan unionissa. Eri aisteilla pitäisi saada viesti samanlaisena perille. Toisaalta saavutettavuus tarkoittaa viestinnässä helppokäyttöisyyttä ja loogisuutta. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 18,24.)

Tietokoneesta viestintälaitteena kirjoitettiin 1968-luvulla. Tästä alkoi keskustelu siitä, onko viestintä pelkästään tiedon siirtoa paikasta toiseen vai olisiko siinä kyse muustakin. Viestintää kutsuttiin elävän tiedon rikkaudeksi. Brunton kiteyttää, että 2021-luvulla viestintä on nykyaikaisen teknologian hyödyntämistä, joka tulee kehittymään niin, että emme pysty sitä edes kuvittelemaan. (Bialski, Brunton &

Bunz 2019, 8,45.) Toisaalta teknologia on vain väline ja viesti menee nopeasti perille vain, jos se osataan myös tulkita oikein. Viesti on saavuttanut vastaanottajan vasta, kun lähetetyn viestin sisältö on ymmärretty. (Puro 2014, 112.)

Valtiovarainministeriö on tuottanut projektin digitaalisesta kunnasta, jonka tuotoksena on syntynyt: Käsikirja tulevaisuuden kuntien digitalisaatioon sekä verkkosivusto digitaalinenkunta.fi. Verkkosivusto tarjoaa työkaluja niin viestintäteknologian nykytilan arviointiin kuin jatkokehittämiseen. Käsikirjan tavoiteltavaan tulevaisuuden maantieteelliseen kuntaan kuuluu myös seurakunta. Kunta nähdään yhteisönä, jossa hallinnon osuus pienenee samalla kun toimintaa tapahtuu enenevässä määrin. Tulevaisuuden kunnassa halutaan tarjota yhteistoiminnan verkkoalusta myös sidosryhmille, joihin seurakunta luetaan. Kuntalaisille halutaan tarjota kohdennettuja palveluita ja tulevaisuuden menestystekijänä nähdään asiakkuuteen keskittyminen sekä digitalisaation hyödyntäminen. (Auvinen & Jaakkola 2018, 13–14.)

Elämämme digitalisoituminen on tuonut mukanaan monia uusia viestinnän ratkaisuja tai ratkaisumalleja, jotka rikkovat perinteisiä tuttuja keinoja. Viestintäteknologian muutos murtaa vanhoja rakenteita tuoden tilalle uusia yhteiskunta-arvoja. Kaikki eivät kuitenkaan innostu radikaalista kehittämisestä ja näin suojaavat olemassa olevia instituutioita. Digitalisaation ytimessä syntyy uudenlaisia vallan rakenteita, joita on vaikea säännellä. (Lindgren, Mokka, Neuvonen & Toponen 2019, 19–21.) Kaikkein viimeisimmät teknologian sovellukset ja uusimmat laitteet ilman työpaikan henkilöstön osaamista eivät riitä. Viestinnässä vahvoilla ovat ne organisaatiot, joiden jäsenillä on henkilökohtaisia viestintätaitoja. Viestintätaidot: puhuminen, lukeminen, kirjoittaminen ja kuuntelu yhdistettynä teknologiaan ovat organisaation viestinnän menestystekijä ja silloin viestintä on nopeaa tiedon mennessä perille. (Puro 2004, 111–112.)

Viestintäteknologian muutos on tullut maailmaan jäädäkseen. Sen oheen on syntynyt erilaisia kanavia ja alustoja, joilla voimme vaikuttaa ajantasaisesti. (Verke. 2019. 94–96) Kehitys on tuonut tullessaan monia uusia tapoja toimia, joilla voidaan nähdä hyvinvoinnin kehittymistä. Kuitenkin huolenaiheena on, että ihmiseltä ihmiselle tapahtuva vuorovaikutus vähenee. Ihmiset eriarvoistuvat, koska kaikilla

ei ole mahdollisuutta hankkia uusimpia ja toimivimpia välineitä teknologiavälitteeseen kanssakäymiseen. Uudenlainen teknologian kehitys väistämättä mullistaa ihmisten palvelutarpeita, tapaa käyttää ja etsiä palveluita. (Verke 2019, 23–24.)

#### **4.2.1 Johtamisviestintä lähi- ja etätyössä**

Viestintä on keskeinen työkalu organisaation johtamisessa. Viestinnän ja organisaation perustehtävän tulee kulkea samassa linjassa. Monipuolisella viestinnällä luodaan organisaatiosta strategian mukaisia mielikuvia ja tehdään niin visiota, missiota kuin keinoja niiden saavuttamiseen tutuiksi. Viestinnän tarkoitus on olla vuorovaikutuksellista, eli molemmin suuntaista. Viestintästrategiaan sisältyy linjauksia, joita toteutetaan viestintäsuunnitelman myötä. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016.)

Organisaation viestinnän ammattilaisten lisäksi viestinnän osa-alueesta vastaavat työntekijät viestintästrategian vastuun mukaan. Viestinnän eettisiä ohjeita on syytä miettiä viestintäteknologian mahdollistaessa yhä uudempia keinoja vaikuttaa ja pitää yhteyttä organisaation sidosryhmiin. Avoimen ja vuorovaikutteisen viestinnän lisäksi viestintäalan eettisiin ohjeisiin kuuluu rehellisyys, luotettavuus sekä arvostus. Rehellisyys on ammattimaista toimintaa, luottamus taas on työnantajan edun mukaista toimintaa ja arvostus on viestijän tahtoa kehittää osaamistaan ja koko organisaation viestintäkulttuuria. (ProCom ry 2021.)

Johtamisviestintä on vaikuttamista, jossa tarvitaan viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. (Juholin 2008, 186.) Johtajan tehtävä on olla kiinnostunut jokaisesta työyhteisön jäsenestä. Työntekijä kokee työnsä arvostuksen, kun hänet huomioidaan. Johtajan tulee huolehtia, että organisaatiossa jokainen saa jonkin kanavan kautta palautetta. Pienemmässä organisaatiossa johtaja voi tuntea jokaisen, isommassa johtoryhmän ja lähiesihenkilöiden tehtävä on tuoda viestiä eteenpäin. Palautteen antoa edeltää työntekijän kuuleminen. Kun palaute on rakentavaa, siitä saa kiinni ja sen perusteella pystyy jatkamaan ja kehittämään työtään. Taitavan johtajan viestintä on vuorovaikutuksellista, kun kuuntelun jälkeen hän osaa tehdä tarkentavia kysymyksiä pelkän neuvomisen sijaan. Johtajan tehtävä on koota

kuulemaansa, tiivistää se ääneen ja varmistaa, että ymmärsi asian oikein. Kiireisenkin johtajan pitäisi laittaa puhelin äänettömälle, kun haluaa aidosti kuunnella työntekijöitä. (Vilkman 2016, 99–106.)

Hyvä johtaja on viestinnän asiantuntija. Hänellä on myös sen kaltaista vaikutusvaltaa työtiimiinsä, että hän kykenee saamaan tärkeät asiat viestittyä koko tiimille niin yhdessä, kuin yksilöinäkin. Johtajan tulee ymmärtää muita ihmisiä ja hänen on nähtävä asioiden suurempi kuva niin, että hän itse ei ole tärkeysjärjestyksessä se ykkönen, vaan tiimiläiset. Johtajan on opittava tuntemaan omat tiimensä jäsenet niin, että hän ymmärtää, kuinka tiimin jäsenet toimivat, oppivat ja viestivät, koska silloin hän voi saavuttaa tiimensä kunnioituksen johtajana. Johtajuus on annettu rooli, tehtävä tai työnimike, ei käyttäytymismalli. Johtajan tärkein taito johtamisessa on kommunikointi, niin johdettaviensa kuin muun ympäristön, kuten muidenkin esihenkilöiden tai sidosryhmien kanssa tehtävä kommunikointi. (Erikson 2019, 31–32.)

Johtajaa kuvataan itsessään mediaksi. Hän on esimerkki, jonka tekemisiä seurataan. Jos johtaja ei luo toiminnastaan julkista viestintää, hän koettelee arvostuksen, läpinäkyvyyden ja luottamuksen arvoja. Johtajan on tärkeä erottaa kasvullisuus ja henkilökohtaisuus viestinnässä. Johtajan työ on luoda itselleen viestinnän rajat tiedostaen sen, että hänen kaikkea viestintäänsä seurataan esimerkkiä ottaen niin hyvässä kuin pahassa. (Saksi 2020, 300–301.)

Johtaja osallistaa koko organisaation strategiaprosessiin hyödyntäen viestintätekniologiassa kehitettyjä monipuolisia keinoja. Viestinnän monikanavaisuus auttaa niin toiminnan johtamisessa kuin ihmisten johtamisessa. Ulospäin suuntautuva viestintä ja mahdollinen markkinointi ovat johdon vastuulla. Videoiden, blogien ja muiden sosiaalisen median alustojen vaikutusmahdollisuudet ovat laajat. (Korhonen & Bergman 2019, 121.)

Johtajan viestintä on etenkin uusien käytänteiden sisäänajossa asioiden toistamista. Johtajan taito on kertoa tarina, joka alkaa elää organisaatiossa. Viestiä voi monipuolistaa visuaalisesti sekä havainnollistamalla. Asian eteenpäin vieminen

tarvitsee systemaattista suunnan näyttämistä ja vielä kerran toistoa. Johdon organisoimat henkilöstökoulutukset, henkilökunnan kiittäminen ja henkilökunnalle suunnatut kyselyt ovat kaikki johdon viestintäkanavia. Kasvavasta etätyön määrästä huolimatta fyysinen läsnäolo, vierailut ja tapahtumat ovat myös merkityksellisiä. (Korhonen & Bergman 2019, 123–125.)

Etätyön määrän kasvaessa johtajan taitoihin kuuluvat etätiimien moderointi, ristiriitatilanteisiin puuttuminen, tiedon jakaminen eri viestintäkanavien kautta ja osallistaminen etäkokouksissa. Johtaja luo selkeän viitekehyksen työlle suunnitellen ja organisoiden. Hän innostaa ja motivoi tiimiään sekä delegoi tehtäviä jakaen johtajuuttaan. Jatkuva muutos haastaa johtajan ja vaatii myös joustavuutta. Etätyössä se auttaa ymmärtämään erilaisia vuorovaikutusmalleja sekä työntekijöiden odotuksia ja vaatimuksia. Luottamus ja arvostus sekä vahva vuorovaikutus ovat etätyössä tärkeitä. Hyvän etäjohtamisen kulmakiviä on kuvattu kuviossa 1. (Vilkman 2016, 25, 59, 61–62.)



KUVIO 1. Hyvän etäjohtamisen kulmakivet. (Vilkman 2016, 25.)

Muutosten aikaan viestinnän merkitys korostuu entisestään. Työntekijöiden osallistaminen mukaan ja selkeä kommunikointi tilanteesta auttavat eteenpäin. On tärkeää kertoa muutoksen syy, senhetkiset tavoitteet, suunnitelma sekä mitä

muutos tarkoittaa työntekijöiden kohdalla. Muutoksessa viestinnän tulisi olla jatkuvaa sekä eri tilanteissa ja eri kanavien kautta toistuvaa. Muutos vaatii jokaiselta työstämisestä, toisilta enemmän. Johdon tehtävä on mahdollistaa vuorovaikutus ja luoda palautteen antamisen kanava muutoksen aikana. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013.)

Johtajan luotsaama ulkoinen viestintä sisältää yhä enemmän medialisumista. Medialisumisen toimintaympäristön viitekehysessä johtaja viestijänä tietää asiakkaiden käyttävän hakukoneita, mediaa, somea ja verkostoja löytääkseen, arvioidakseen ja vertaillakseen tietoa. Niinpä johtajan tulisi pitää yllä viestintää edellä mainituissa ympäristöissä. Organisaation oma media, esimerkiksi seurakunnilla käytössä oleva Lukkari, on tapa viestiä toiminnasta ja palveluista ulospäin. Taitava johtaja tekee havaintoja, mistä sidosryhmät hakevat tietoa ja millainen viestintä kiinnittää heidän huomionsa. Sosiaalinen media, esimerkkinä Facebook, tavoittaa nyt hyvin, mutta sen tulevaisuutta viestimenä johtaja ei voi varmistaa. (Saksi 2020, 69–70.)

Miten johtaja osoittaa itselleen ja toisille viestinnän strategian toteutumisen ja viestinnän riittävyyden. Johtamisviestintää voidaan mitata ja viestinnän mittaamisessa käytetty SMART-malli antaa kokonaisvaltaisen kuvan viiden eri lähestymiskysymyksen kautta. Johtaja tai johtoryhmä voi yhdessä arvioida, täyttääkö viestintä seuraavat kriteerit: 1. tarkkaa, 2. mitattavissa, 3. saavutettavissa olevaa, 4. olennaista ja 5. aikaan sidottua. Mittareita on muitakin, pelkästään tavoitteiden ja tulosten arvioinnista laajempiin kartoituksiin. Keskeistä on löytää organisaatiota palvelevat mittarit, ja ymmärtää tavoitettavuuden sekä vaikuttavuuden yhteydet viestintään. (Marjamäki & Vuorio 2021, 87–90.)

#### **4.2.2 Työyhteisöviestintä**

Suomen Kuntaliiton työyhteisöviestinnän oppaan mukaan koko organisaation viestinnän kivijalka on sisäinen eli työyhteisöviestintä, johon johdolta vaaditaan organisointia. Työyhteisöviestintä on laaja kokonaisuus mukaan lukien työn ja



tehtävien suunnittelun, toteutuksen ja päätöksistä tiedottamisen. Onnistunut viestintä luo yhteisöllisyyttä, sitouttaa ja motivoi jäsenet mukaan yhteenkuuluvuuden kautta. Avoin tiedonkulku luo turvallisuutta, avoimuutta ja lisää ymmärrystä. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013.)

Samalla kun johdolta vaaditaan organisoitua viestintämallia, on työyhteisöviestinnän vastuu kaikilla työntekijöillä. Viestintä on työyhteisössä onnistuessaan vuorovaikutuksellista. Yksittäiset työntekijät voivat osallistua työryhmien, intranetin, palautekyselyiden, työntekijäkokousten tai tiettyä asiaa koskevien tilaisuuksien kautta tuoden esiin ajatuksiaan kulloisesta aiheesta. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013.) Tämä on mahdollista, mikäli viestintästrategiassa on huomioitu viestintäjärjestelmien yhdenmukaisuus. Jos kaikkien työntekijöiden odotetaan pääsevän puhelimitaan Teams-kokoukseen, pitää kaikilla olla tähän asianmukaiset laitteet. Työyhteisöviestinnässä ja strategiassa tulee huomioida viestintäteknologian kehitys. (Puro 2004, 86–87.)

Viestinnän strategia on tarkoitettu koko organisaation käyttöön ja se pitäisi tehdä yhdessä, koska viestinnän strategiakenttä on laaja. Organisaatio vaikuttaa halutessaan yhteiskunnallisesti, se tuo viestinnässä esiin toiminnan motivaattoreita, luo brändiä ja imagoa. Viestintästrategiasta selviää, kuinka sosiaaliseen mediaan suhtaudutaan ja mitä sovelluksia hyödynnetään. Viestintästrategiassa voi olla sidosryhmäkohtainen lähestymistapa, sekä viestintää on tärkeä katsoa erikseen työyhteisön sisäisistä ja ulkoisista tarpeista. Vastuunjaot kuuluvat suunnitelmaan ja viestinnän strategiaan kuuluu myös sen onnistumisen mittaaminen. Viestinnällä haetaan aina jonkun suuntaista vaikuttavuutta, sekä verkkoviestinnän tuulee resonoida viestintästrategiaa (Juholin 2015, 132–135, 149, 310.)

Kalifornian yliopistossa 1950-luvulla tutkijat Luft & Ingham kehittivät muun muassa johtajien apuvälineeksi sisäisen viestinnän parantamiseen Joharin ikkunan. Ikkunan avulla voidaan tarkemmin tutkia, miten viestintäilmaisuus toimii yhden henkilön kohdalla tai organisaatiossa. Ikkunassa on neljä tasavertaista aluetta: ylhäällä vasemmalla on avoin alue. Tällä alueella viestintä toimii oikein hyvin, sinä sekä muut, joiden kanssa viestit, tuntevat alueen oikein hyvin. Ylhäällä oikealla on sokea alue, tällä alueella toiset viestijät tietävät jotain sinusta, mitä sinä et

tiedä. Alhaalla vasemmalla on salattu alue, tämän alueen jokainen tuntee itse, mutta muut eivät. Sekä alhaalla oikealla on tuntematon alue, jota kukaan ei tunne. Ikkuna avulla jokainen voi myös henkilökohtaisesti arvioida omaa kommunikointotapaansa. (Friedman & Yorio 2011, 180–181.)

Tutkijoiden mielestä tuloksia syntyy ja ihmissuhteet toimivat sekä ovat suoraan riippuvaisia tiedoista, joita kaikki jakavat toistensa kanssa. Mitä enemmän kommunikoijat tietävät toistensa elämästä, elämäntilanteesta ja kulttuurisidonnaisuuksista, sitä vähemmän he mahdollisesti tekevät toisistaan ja jaetusta tiedosta vääriä johtopäätöksiä. Tutkijat huomasivat, että mitä suuremmaksi avoin alue kasvaa, sitä tuottavampaa, tehokkaampaa ja palkitsevampaa yhteistyö toisten kanssa on. Kun ihmiset ovat rehellisiä ja avoimia kommunikaatiossa toinen toisilleen, niin he voivat yhdessä saavuttaa tilan, missä he näkevät, kuinka he voivat syttyä yhdessä tehtävälle asialle. He oppivat ymmärtämään myös haasteiden erilaiset ratkaisutavat. (Friedman & Yorio 2011, 180–181.)

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon viestintäohjelman ja kuntaliiton työyhteisöviestinnän oppaan kanssa on yhteneväistä vuorovaikutuksen korostaminen. Seurakuntalaisia toivotaan mukaan verkon avulla toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Ennen pandemian tuloakin suunnitelmaan oli kirjattu median välityksellä toteutettavia hartauksia sekä jumalanpalveluksia. Kirkon läsnäolo sosiaalisessa mediassa tarkoittaa sekä tiedottamista että kirkon sanoman eli Jumalan sanan esillä pitämistä. Sosiaalisessa mediassa toimiminen puolestaan haastaa työntekijöitä käyttämään monipuolisesti viestinnän välineitä ja toisaalta lupaa koulutusta sosiaalisen median käyttöön. Sosiaalisessa mediassa kohdataan ihmisiä, kerrotaan kirkon palveluista ja seurakunnan toiminnasta sekä toimitaan verkossa. (Suomen evankelis-luterilaisen kirkon viestintäohjelma 2020.)

Sisäinen viestintä on Kirkon viestintäohjelman kehityskohde (taulukko 2.) Kuten kuntapuolellakin, on tavoitteena tiedottaa asioista nopeasti, tarjota työntekijöille yhteydenpitokanavia sekä kehittää koko työyhteisön toimintaa sisäisen viestinnän kautta. Siihen sisältyy työntekijän ymmärrys omasta viestinnän roolista organisaatiossa. Kirkon erityisvalmiuteen kuuluu kriisiviestintä. Viestinnän taitojen ylläpitäminen vaatii suunnitelmallista koulutusta. Niin sisäinen kuin ulkoinenkin

viestintä on avointa ja läpinäkyvää. (Suomen evankelis-luterilaisen kirkon viestintäohjelma 2020.)

TAULUKKO 2. Suomen evankelis–luterilaisen kirkon viestintäohjelma vuoteen 2020

<b>Koulutamme keskeisiä toimijoita viestinnän taidoissa.</b>	<b>Toimimme sosiaalisessa mediassa.</b>	<b>Osallistumme aktiivisesti mediassa käytävään keskusteluun</b>
<b>Kehitämme sisäistä viestintäämme.</b>	Viestintä on vuorovaikutteista.	Hengellistä elämää tuetaan median välityksellä.
<b>Kirkon viestinnän kivijalka on kirkon perussanomassa.</b>		

#### 4.2.3 Seurakuntien diakoniatyön viestintä poikkeusoloissa pandemian aikana

Toiminnalliset muutokset alkoivat seurakunnissa pandemian myötä alkuvuodesta 2020. Kokoava toiminta ajettiin alas ja minimiin. Erilaiset kokoontumisrajoitukset vaihtelivat seurakunnissa sen mukaan mitä eri sairaanhoitopiirit kullakin alueella määrittelivät Covid-19 epidemian tartuttavuudesta. Diakoniatyön näkökulmasta yksi keskeinen työmuoto: ruoka-avun toteutus kasvoi 32 %: ja vaihteli vuoden 2020 aikana painottuen ruokakassien jakoon. Jumalanpalvelusten ja hartauksien lähettäminen verkossa kasvoi 60 %. Puhelimen ja verkon välityksellä tarjottu keskusteluapu kasvoi 49 %. Päivystys ja läsnäolo sosiaalisen median kanavilla kasvoi 36 %:a. (Salminen 2021, 3–4.)

Seurakuntien toiminnan siirtyessä suurelta osin verkkoon, koettiin digisyrjäytymisen uhaksi. Tutkimuksen mukaan 84 % vastanneista ajatteli, että verkkovälitteinen viestintä sulkee ulos ihmisiä, erityisesti heitä, joilla ei ole digitaalisia välineitä. Alle kolmasosa vastaajista ajatteli, että verkkovälitteinen toiminta voisi korvata kokonaan jumalanpalvelukset ja hartaudet. Ja loput näkivät toiminnan fyysistä läsnäoloa täydentävänä ja palvelevan heitä, jotka olivat eri syistä estyneitä tulemaan paikanpäälle. (Salminen 2021, 5.)

Pandemia aiheutti digiloikan ja pakotti omaksumaan uusia työtapoja. Seurakunnissa, joissa päätettiin kaiken vain menevän tauolle, digiloikka hidastui. Puolet seurakuntien työntekijöistä käyttivät jo ennen pandemiaa sosiaalista mediaa. Kevään 2021 tutkimuksen mukaan seurakuntien kaikista työntekijöistä 84 % koki tarvitsevansa koulutusta eri verkkosovellusten käyttöön. Jopa kaksi kolmasosaa ilmoitti tarvitsevansa digitaalisia työvälineitä verkkotoiminnan toteuttamiseen. Viestintä digitaalisin keinoin ja toiminta verkossa tuli jäädäkseen seurakuntien toimintaan ja se koetaan tärkeänä täydentävänä palveluna. (Salminen 2021, 6; Kuusimäki 2021.)

Ennen Covic-19 pandemian alkua monellakaan seurakunnan työntekijälle ei ollut ajatusta siitä, miten eri seurakunnat voisivat näkyä verkossa. Olosuhteiden muuttuessa äkillisesti seurakuntien työntekijät oppivat pakosta ja paineesta muuttamaan toimintatapojaan ja viemään asioita verkkoon, opettelemaan erilaisten teknologisten välineiden käyttöä, kuten striimaamisen tai erilaisten videoiden tuottamisen sosiaaliseen mediaan. (Sandberg 2021, 7.) Ihmisille tärkeä kasvokkain tapahtuva henkilökohtainen yhteys ja se, että toinen ihminen on kosketusetäisyydellä jäävät puuttumaan, kun ollaan yhteydessä viestintäteknologian keinoin. Sielunhoidollisista kohtaamisista jäävät puuttumaan yhteys, joka koetaan, kun tullaan fyysisesti, sovitusti samaan tilaan. Toisaalta vaakakupissa painaa yhteydenpidon helppous verkon välityksellä ja se, että jokainen osapuoli voi olla tapaamisen ajan omassa turvallisessa ympäristössään. (Sandberg 2021, 138.)

Seurakuntien diakoniatyö tukee syrjäytyneitä. Tutkimusyhtiö Insight360 selvityksessä 29 % yli 70 –vuotiaista eli 250 000 suomalaista pitää julkisia verkkopalveluja liian vaikeina. Joka seitsemäs ikäihminen taas kokee, ettei pysty hoitamaan pankkiasioita ja Kelan asiointia, kun ei saa apua digipalveluiden käyttöön. Jokainen Suomen seurakunta on mukana kirkon suurimmassa keräyksessä eli Yhteisvastuukeräyksessä, joka auttaa hädänalaisia kotimaassa ja ulkomailla. Ajankohteisesti vuoden 2021 keräyksessä haluttiin tukea kotimaassa vähävaraisia ikäihmisiä, rahoittaen ikäihmisille maksuttomia digitaalkoulutuksia. (Yhteisvastuu 2021.)

Diakoniatyöntekijä on somessa lähimmäinen, joka kohtaa ja kuuntelee. Vastuullisuuteen kuuluu muistaa aina oma työtausta sekä huolehtia omalta osaltaan, ettei viestinnällään häiritse muita. Kirkon työntekijällä on velvollisuus olla yhteydessä omaan esihenkilöön, mikäli hän kohtaa somessa häirintää. Diakoniatyöntekijä on sosiaalisessa mediassa kirkon viestijä, jonka työtä ja henkilökohtaista nettijulkaisua ei lukija voi kunnolla erottaa toisistaan. Seurakunnan työntekijän tulee olla lojaali omaa organisaatiotaan, kirkkoa kohtaan. Seurakuntien someohjeet antavat paikallista osviittaa työntekijöille. Kirkon viestintä on julkaissut yleiset someohjeet, joissa rohkaistaan työntekijöitä teknologiavälitteiseen viestintään. (Kopperi, Malo & Tanska 2019, 174–175.)

Sosiaalisessa mediassa eriäviin mielipiteisiin on oikeus ja väittely eri foorumeissa on nykypäivää. (Laaksonen & Poutanen 2019, 164–165.) Eri kanavissa voidaan tuoda vahvastikin esille valta-asemaa perinteitä rikkoen. Kaikki eivät provosoi, vaan seuraavat somea koskaan tai korkeintaan hyvin harvoin kommentoiden. Keskusteluihin mukaan osallistumista tulee arvioida ammatillisesti, sillä kiivas keskustelu, jota voi olla seuraamassa reaalihetkellä sekä jälkikäteen useita verkon käyttäjiä, saattaa viedä asiantuntijan ammatillisuutta väärään suuntaan. (Saksi 2020, 74.)

Maailmanlaajuisesti kirkoissa pandemian olosuhteet ovat pakottaneet toiminnassa uusiin ratkaisuihin. Ruotsalainen pastori Silverkors kirjoittaa oppineensa, kuinka jatkossakin on tärkeää olla viestintäteknologian välinein tavoitettavissa. Kaikilla ei ole edes pääsyä mukaan seurakunnan toimintaan liikuntarajoitteiden takia. Läsnäolo digiryhmissä on oikeaa, todellista ja vilpitöntä. Fyysisellä yhteen kokoontumisella tulee aina olemaan merkityksensä, mutta se ei tee viestintäteknologian välinein tapahtuvaa kohtaamista vähempiarvoiseksi. Eläminen muuttuvissa olosuhteissa kristittyinä on mahdollista. Digitaalisessa huoneessa keskustelu, rukoileminen toisten puolesta, yhteisten asioiden puolesta on yhtä todellista. (Campbell 2020, 41–43.)

Walesissa, Aneurin Bevan Health Board sairaalassa selvitettiin viestintäteknologian hyödyntämisen vaikutusta saattohoitopotilaisiin. Sairaalan ovet olivat suljetut niin seurakunnan työntekijöille, kun omaisillekin. Potilaat ja perheenjäsenet

olivat tyytyväisiä Covid19 pandemian aikana mahdollistettuihin seurakunnan kohtaamisiin viestintäteknologiaa hyödyntäen. Sielunhoidolliset keskustelut, hartaudet ja rukous toteutettiin etänä. Vastanneiden mukaan tämä yhteys tuki potilaiden hengellistä elämäänsä. (Pryce, Morris & Stanley 2021.)

Diakoniatyössä muutettiin työtapoja jälleen kevään ja kesän 2021 aikana THL:n ja AVI:n ohjeiden mukaan. Rokotettujen määrän kasvaessa ja kasvomaskin käytön myötä kokoontumisia mahdollistettiin rajoitusten puitteissa. Diakonian asiakaskäynnit toteutettiin varauksella ja edelleen mahdollisimman pitkälti etänä. Loppukesällä 2021 Tampereen Hiippakunta oli pitkälti koronan leviämisvaiheessa. Lasten- ja nuorten harrastustoimintaa lukuun ottamatta muita tilaisuuksia ei suositeltu, mikäli turvavälejä ei voitu pitää. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko.)

### **4.3 Viestintä teknologiavälitteisesti**

Viestintäteknologialla tarkoitetaan viestinnän teknisiä muotoja, teknologian hyödyntämistä viestinnässä. Viestintäteknologiaa kutsutaan myös verkoksi. Silloin ei olla fyysisesti yhdessä, vaan teknologiaa hyödyntäen on luotu alusta tai ympäristö verkkoon, missä vuorovaikutus tapahtuu. (Juholin 2008, 73.) Intranet, sähköposti, sähköiset työtilat ja sosiaalinen media ovat viestintäteknologian ilmenemisiä. Viestintäverkkoja on rakennettu ja yhteysnopeuksia on nostettu Suomessa, jossa on kattava 4G verkko, ja 5G laajenee edelleen.

Viestintäteknologiasta (communication technology) käytetään myös rinnakkaisnimeä tieto- ja viestintäteknikka (Information communication technology), ICT. Viestintäteknologia tarkoittaa laitteita, sovelluksia ja ohjelmistoja, jotka mahdollistavat, vastaanottavat, tallentavat sekä käsittelevät tietoa ihmisten välillä koneita laitteita käyttäen. Toisin sanoen teknologiaa hyödyntämällä viestintä mahdollistuu ja tieto kulkee. Viestintäteknologia hyödyntää sekä langallista että langatonta verkkoa. (Leonardi & Rice 2013.) Viestintä nykypäivänä on Bialskin mukaan (2019, 98) jaettavissa neljään eri kategoriaan ja siihen kuuluu ihmisiä ja esineitä.

Ensinnäkin on koneiden välistä viestintää. Toiseksi on ohjelmoijan ja koneen välistä viestintää. Kolmantena on ohjelmoijan ja organisaation ja neljäntenä kahden ohjelmoijan välistä viestintää. Viestintä muuttuu digitaalisissa verkoissa, joissa elämme.

Viestintäteknologiaa hyödyntävät keskustelut voidaan jaotella tallentuviin ja reaaliajassa hetken näkyviin. Teknologiavälitteinen viestintä on kuvia, videoita ja hyymiöitä äänen lisäksi. Audiovisuaaliset elementit täydentävät viestinnässä toinen toisiaan. Viestintä voidaan jakaa yksityiseen ja julkiseen. Se voi tarkoittaa kahdenkeskistä tai suljettua ryhmää, jossa luottamus säilyy jäsenten välillä. Ryhmän kesken voidaan jakaa edellä mainittuja elementtejä sekä tekstitiedostoja vain ryhmän käyttöön. Viestintä voi tapahtua samanaikaisesti tai sitten eriaikaisesti. Viestintäteknologian viestisovellukset (liite 1) mahdollistavat nopean viestien lähetyksen tai videoyhteyden. Sähköposti taas antaa vastaajalle aikaa miettiä kannanottoaan. (Suominen, Saarikoski & Vaahensalo 2019, 20–21.)

Sometohtori Suvi Uski (Laaksonen & Poutanen 2019, 72–73.) pitää tärkeänä, että viestintä on lähestyttävää. Hänen mukaansa kehitystä muutokseen tapahtuu, kun jokainen kehittää omaa erityisalaansa ja auttaa toisia ymmärtämään, mistä siinä on kysymys. Viestinnän suunnittelun perusta on kohderyhmän kuunteleminen. Tällä tarkoitetaan oikeastaan verkossa olevan viestinnän seuraamista kyseisestä aiheesta. Sosiaalisessa mediassa pitää oppia näkymään. Työpaikan strategia ohjaa, minkä ohjelman kautta vaiko useamman julkaisu jaetaan kohderyhmän saavuttamiseksi. Omassa julkaisussa voi myös viitata toisten julkaisuihin. Kuuntelemisen ja näkymisen lisäksi viestintä on jakamista ja vuorovaikuttamista, joka lähtee yleisön osallistamisesta. (Laaksonen & Poutanen 2019, 75–93.)

Teknologiavälitteisen viestinnän muutosta ja vaikuttavuutta voidaan mitata ja näin arvioida, onko tavoitteita saavutettu. Viestinnällä halutaan tavoittaa kohderyhmiä ja olla vuorovaikutuksessa. Yhteisöpalveluiden sivuilta näkee suoraan julkaisuiden tykkäämiset, luetut viestit sekä kommentit ja kyselyillä voidaan kartoittaa työntekijöiden sekä sidosryhmien toiveita viestinnän määrästä ja laadusta. Viestinnän vaikuttavuuden mittaaminen voi näkyä osallisuuden määrässä tai vuorovaikutuksen aktiivisuutena. (Kopperi, Malo & Tanska 2019, 169–171.)

Netiketti on viestintäohjeistus sosiaalisen median käyttöön. Sosiaalisen median käsikirjassa ohjeistus sisältää kymmenen kohtaa rehellisestä kommunikoinnista, omien ja työnantajan mielipiteiden erottamisesta ja vilpittömästä toiminnasta omat virheet myöntäen ja toisia ajatellen. Yhtä tärkeä listaus on Reilun somen säännöt, jotka olisivat tärkeä keskustella auki jokaisessa työyhteisössä. Kuinka mielipiteitä perustellaan. Mitä toimitaan, kun on viestitty virheellisesti. Mitä avoimuus merkitsee. Miten suhtaudutaan provosointiin ja väärän kuvan antamiseen. Kuinka viestinnässä näkyy toisen ihmisen kunnioitus tai yksityisyys. Onko kulloisenkin viestin kohdejoukko mietitty. Mitä viestinnällä lopulta haetaan. (Pönkä 2014, 51–52.)

#### **4.3.1 Teknologiavälitteisen viestinnän edellytyksiä**

Teknologiavälitteinen viestintä edellyttää laitteita, yhteyksiä ja osaamista. Kuluttajien tasapuolisiin käyttömahdollisuuksiin ja oikeuksiin vaikuttaa heidän tulotonsa, mikä mahdollistaa hankkimaan viestimiä ja sisältöpalveluita. Toimiva nettiyhteys on edellytys monelle teknologian sovellukselle. Nettiliittymien tai muiden mediapalveluiden hinnat vaihtelevat maaseudun ja kaupungin välillä. (Horowitz & Nieminen 2019, 18–19.) Toisaalta teknologia on nykyään arkipäiväistä ja jokaisen yritysjohtajan käyttämää. Tarjolla on lukuisia ilmaisia sovelluksia ja ohjelmia sekä yksityisille että yrityksille. (Ilmarinen & Koskela 2015, 64–65.)

Työmaailmassa suorituskyvyltään riittävät teknologiaratkaisut mahdollistavat osittain tai kokonaan virtuaalisen työympäristön. Puhuttaessa etätyöstä, sitä voidaan tehdä työpaikalla niin sanotusti läsnätyönä, asiakkaan kotona tai työntekijän kotona. Tehtävien luonne vaikuttaa teknologiaratkaisujen vaatimuksiin. Tehokas viestintäteknologian hyödyntäminen on menestyksekkään johtamisen avain. (Brady & Prentice 2019, 15, 21.) Työnantajan ratkaistavaksi jää, mitä keskustelusovelluksia käytetään. Hyödynnetäänkö alustoja, joissa voidaan työskennellä samanaikaisesti. Kuka jakaa osaamista ja tukea työntekijöille laitteiden ja palveluiden käytössä. (Työturvallisuuskeskus 2018.)



Jotta teknologiavälitteinen viestintä onnistuu, siihen tarvitaan myös yksilöllistä onnistumista, alttiutta kehittyä ja kehittää uudenlaisia taitoja, sekä olla rohkea ja kokeilla. On hyvä omata myös medialukutaitoa, hahmottaa merkityksiä erilaisten mediamuotojen yhdistelmistä. Nämä muodostuvat erilaisista mediaelementeistä, kuten esimerkiksi tekstistä, audiosta, valokuvista, grafiikasta, animaatioista, videoista, tietokannoista sekä online-interaktiosta. (Juholin 2015, 313–314.)

Teknologiavälitteinen viestintä voi parhaimmillaan toimia suorana väylänä ihmiseltä toiselle, tilanteesta ja asiasta toiseen. Se antaa mahdollisuuden reagoida ja viestiä hetkessä maailman toiselta laidalta toiselle. Parhaassa tapauksessa voit tehdä muutoksia työtapaasi ja muuttaa työpisteesi fyysistä sijaintia niin, että se voi taata sinulle paremman työrauhan. Työlle, jota teet, ei tule niin paljon keskeytyksiä. Samalla kertaa olet kaiken aikaa reaaliajassa tavoitettavissa verkon kautta. (Juholin 2015, 324.)

Teknologiaa hyödyntävien laitteiden käyttäjät kokevat uudenlaista osallisuutta, sekä opiskelun ja työnteon muotoja. Yhteiskunnallisten tahojen tulisi huomioida digitaidoista syrjäytyneet ja tukea heitä osallisuuteen. Tämä voi tarkoittaa tuettuja laitehankintoja opiskelijoille tai koulutusta ikäihmisille. Yhdenvertaisuudesta huolehtiminen on tärkeää. Digitaalisten päivitysten on tulevaisuutta. Vertaisoppiminen on jo nyt käytössä ja sen tarve tulee kasvamaan. Kaikki ikäluokat tulee huomioida ja kehittää digioppimisen malleja tutorien, mentorien ja vertaistuen muodossa. (Alanko ym. 2020, 30–33.)

Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan 16–44 vuotiaista lähes kaikki (97 %) käyttivät vuonna 2020 internetiä useita kertoja päivässä. Eläkeikäisistä 65–74-vuotiaista internetiä käytti 88 % ja heistä 62 % käytti sitä päivittäin. Vanhemmissa ikäryhmissä internetin käyttö on kasvanut edellisestä vuodesta 65–89-vuotiaiden keskuudessa 6,5 %. Yleisin internetin viestintämuoto on edelleen sähköposti ja toiseksi yleisin älypuhelimien pikaviestit. (Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2020.)

Vuonna 2020 yhteisöpalvelujen käytön kasvu oli merkittävä (8 %). Tutkimukseen osallistuivat 16–89-vuotiaat. Suosituinta yhteisöpalvelua Facebookia käytti 58 %

vastanneista ja seuraavaksi käytetyimpiä olivat WhatsApp 50 % ja Instagram 39 %. Verkkopankkia käytettiin asioiden hoitamiseen, 87 % vastanneista. Virallisia lomakkeita oli netin kautta täyttänyt 68 % vastanneista. Verkko-ostoksista erityisesti elintarvikkeiden hankintaa ruokakaupasta tai ravintolasta teki 17 % vastanneista, kun sama luku edellisenä vuonna oli 8 %. (Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2020.)

Vertailuna yliopistotutkimus Australiasta, jossa selvitettiin, kuinka ihmisiä voi tavoittaa parhaiten digitaalisesti ja onko vastaajille merkitystä, kohdataanko heidät livenä vai etäyhteyksin. Tutkimuksen mukaan (n=704) vastaajista 97 % käytti Facebookia ja 66 % Instagramia. Vastaajista 78 % oli sitä mieltä, että etä- ja lähitaapaamiset ovat yhtä tärkeitä. Digitaalisen yhteydenoton mahdollisuuksia arvostettiin erityisesti silloin, kun palvelut eivät olleet sidottuja aikaan. Palautetta annettiin siitä, että yhteisöjen nettisivustot pitää olla päivitettyjä. (Mayo, Osborne, Bussey & Burns 2021, 258–259.)

Onnistuneen teknologiavälitteisen viestinnän edellytyksenä ovat riittävät käyttötaidot. Olemassa olevista työkaluista pitää valita sopivin kulloiseenkin tarpeeseen. Työyhteisö ja tiimi ovat voineet yhdessä sopia, mitä alustoja tai viestinnän keinoja käytetään. Organisaation tuki on rakenteellinen mahdollistaja työkaluihin ja opastukseen. Yhtenevät ja loogisesti etenevät toimintatavat auttavat työntekijää somempaan työkuultuuriin. Työntekijän omallakin asenteella on merkitystä. Avoimuus kokeilla uutta, halu olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa ja tunnollisuus ovat tutkitusti tukemassa onnistumista. (Zhu & Smith 2019.)

Teknologiavälitteinen vuorovaikutus on lähtökohdiltaan erilaista ja sisältää omat haasteensa. Yhteisiin pelisääntöihin sisältyy myös säännöllisistä esihenkilön ja työntekijän välisistä kahdenkeskisistä etäkeskusteluista sopiminen. Tämän on tutkittu parantavan arvostusta ja työntekoa sekä ehkäisevän väärinkäsityksiä. Toimivissa tiimeissä kaikki osallistuvat ja kehittävät yhteistyötä. Jäsenillä on tilaa olla asioista eri mieltä ja asioista pitää saada keskustella toisia kunnioittaen. Vuorovaikutukseen kuuluu myös toisen ehdotusten pohtiminen ja ajan antaminen sille. (Humala 2019, 41–42, 49.)

### 4.3.2 Teknologiavälitteisen viestinnän mahdollisuuksia

Lukuisat verkkoalustat luovat mahdollisuuden verkostoitua tietyn ammatin, teeman tai projektin yhteyteen ympäri maailman. Enää ei tarvitse matkustaa, vaan saman päivän aikana voi olla yhteyksissä, kysyä neuvoa, ideoida kollegan kanssa, jakaa vinkkejä sosiaalisen median internetpalveluiden kautta. Suomessa suosituin yhteisösivusto on Facebook, jonka käyttö vaatii kirjautumisen, mikä on yleistä verkossa. (Juholin 2008, 76.)

Sähköpostia käytetään edelleen, mutta sen rinnalla on intranetin tai ekstranetin lisäksi useampia sähköisiä työvälineitä. Organisaation viestintästrategiassa on hyvä pohtia, mitä viestintäkanavia hyödynnetään. Kun uusia mahdollisuuksia on tarjolla, on tärkeää sopia, mistä puolestaan luovutaan ja mitä jää jäljelle. Viestintäkanavien käyttö edellyttää usein koulutusta, jotta kaikki tietävät, kuinka vuorovaikeus ja viestintä uusin keinoin sujuu. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 49–51.)

Työterveyslaitoksen mukaan 59 % suomalaisista työelämässä olevista siirtyi pandemian ja poikkeusolojen seurauksena etätöihin. Tämän mahdollistava tekijä oli toimiva tieto- ja viestintäteknologia sekä toimivat verkkoyhteydet (Ruohomäki 2020.) Teknologian viestintävälineet voidaan jakaa käyttötarkoituksen mukaan. Työpaikan sisäisessä viestinnässä voivat toimia intranet, työpaikan yhteinen WhatsApp tai Facebook-ryhmä. Keskusteluun ja yhteiseen ideointiin sopivat pikaviestimet WhatsApp, viestit, kyselyt esim. Doodle ja videokokoukset. Tietoa eli työn sisältöä voidaan jakaa esimerkiksi Google Drive:n, Dropbox:n ja Teams:n kautta. Työntekijöiden oppimiseen ja osaamisen jakamiseen voidaan hyödyntää webinaareja, videoita, blogeja ja esitysgrafiikkaohjelmia sekä sosiaalisen median kehittyviä sovelluksia. (Vilkman 2016, 41, 83–84.)

Teknologisoituvassa yhteiskunnassa tarvitaan osallisuuden ja osattomuuden pohdintaa. Osassa väestöryhmiä teknologiakehitys tuottaa haasteita, jos tietotekniset taidot eivät ole hallussa. Mikäli väestö ei osaa käyttää asiointipalveluja, tapahtuu eriarvoistumista. Kun teknologian kehittämisessä huomioidaan kaikki osapuolet, voidaan parhaimmillaan estää syrjäytymistä. Lähtökohtaisesti ei tulisi

olettaa, että palveluita ei haluta vaan sen sijaan tulee panostaa neuvontaan ja iloita siitä, kuinka teknologian viestintämahdollisuudet voivat helpottaa monen ihmisen elämää. Osassa seurakunnista on tarjottu digineuvontaa samoin kuin vapaaehtoisjärjestöissä ja kirjastoissa. (Auvinen & Jaakkola 2018, 37–40.)

Digitaalinen tapa viestiä on tuonut ihmiset, yhteisöt ja yritykset sen eteen, että heidän on kehityttävä sitä mukaa, kun he saavat uusia välineitä teknologiavälitteiseen viestintään. Internetin vallankumous toi tullessaan uuden tavan viestiä ja nähdä ympäröivä maailma, sekä sen kaikki mahdollisuudet, joita se luo ihmisten, yhteisöjen ja yritysten väliseen kommunikaatioon. Digitalisaation vaiheista voidaan nähdä kolme eri määrittelyä. Hetki, kun toiminnasta siirrytään digitaalisiin menetelmiin ja välineisiin. Miten tämä siirtymä ohjeistetaan ja todennetaan yleiseksi toimintakulttuurin osatekijäksi. Lopuksi, jotta digitalisaatio saadaan käytäntöön, pitää nähdä sen tekniset edellytykset, reunaehdot ja välineet. (Juholin 2015, 208, 310.)

Viestintäteknologia mahdollistaa sovelluksia, joissa voidaan toteuttaa projekteja käyden keskusteluita, ja pitää näkyvissä kaikille kalentereita. Sovellukset toimivat myös matkapuhelimessa nettiselaimen lisäksi. Ohjelmilla voidaan jakaa näyttö muille kokouksessa läsnä oleville viestinnän tehostamiseksi ja selkeyttämiseksi. Tiedostoja jaetaan ja säilytetään pilvipalveluissa. (Fried & Heinemeier Hansson 2014, 235–237.) Harvoin tulee ajatelleeksi, mikä merkitys on ajastamisen mahdollisuudella viestinnässä. Nykyään se on mahdollista ja ohjelmien käyttäjäraporteista saadaan tietoa optimaalisesta viestin ajastusajasta. Tiedotteiden ulkoasuihin on valmiita ja edelleen muokattavia pohjia tarjolla visuaalisen ilmeen kehittämiseksi. (Kilpeläinen 2020, 103–104.)

Viestintä ei ole enää yhden sovelluksen ja aistin varassa. Teknologia mahdollistaa, että samaan aikaan voi hyödyntää viestittelyyn chattia, seurata keskustelun, luennon tai kokouksen kulkua yhdistettynä esitysgrafiikkaohjelmaan. Lisäksi voi seurata reaaliajassa keitä on läsnä, kommentoida muiden viestejä, välittää linkkejä asiaa koskeviin sivuihin, pyytämään puheenvuoroa ja kertomaan kantansa meemeillä, esimerkiksi peukuttaen. Välillä kaikki voivat luoda jotain yhdessä tai

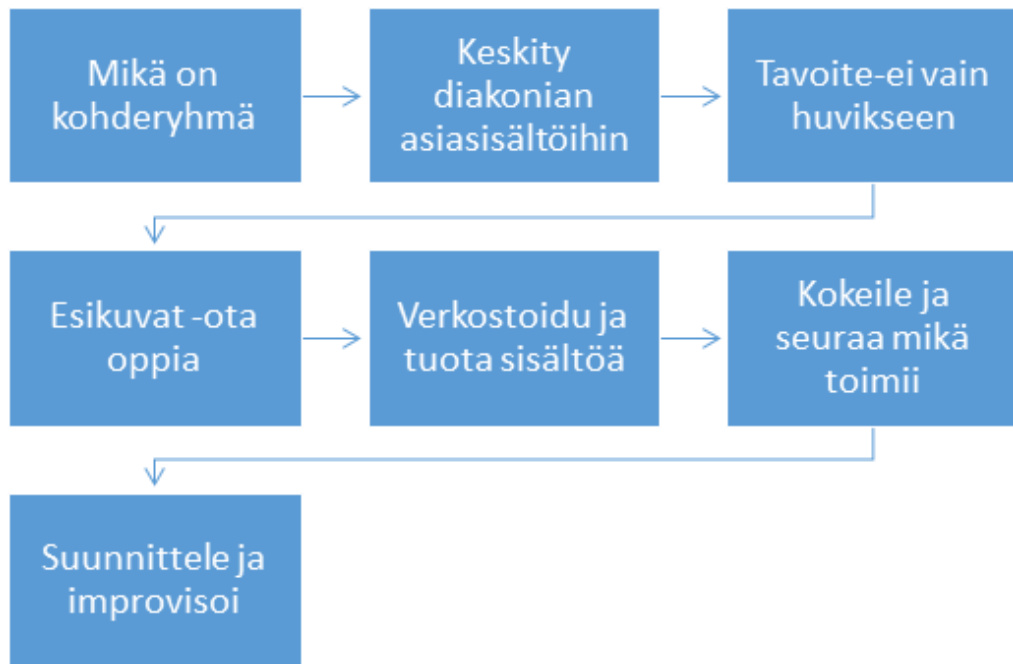
jakautua pienempiin ryhmiin keskustelemaan. (Sormunen & Poikela 2008, 118–119.)

Infografiikan ja sommittelun ei tarvitse olla enää kalliiden ohjelmien takana, jotka vain organisaation tiedottajalla on käytössään. PowerPointin lisäksi on tarjolla Canva, jolla voi tehdä esimerkiksi julisteen tapahtumaviestintään. Bubbl on työkalu miellekarttojen tekemiseen ja Word Art työkalulla voi tiivistää sanapilviä. Taulukkomuotoiselle tiedolle on omia työkaluja, esimerkkinä Infogram, jolla voi tehdä diagrammeja ja kuvaajia. (Poutanen & Laaksonen 2019, 148–149.)

Teknologian hyödyntäminen kriisiviestinnässä voi olla kaikista nopein, jopa ainut kanava, näin myös tehokkuuden ja täsmällisyyden saavuttamisessa. Jokaisella yhteisöllä ja yrityksellä olisi kannattavaa olla suunnitelma viestinnästä kriisin tullen, kuitenkin niin, että viestintä on rehellistä ja luotettavaa. Tätä mietittäessä on hyvä huomioida viestinnän ketterä prosessi, sekä moninaiset digitaaliset alustat, joilla viestintää toteutetaan. (Juholin. 2015, 329–331.)

Dialogi, yhteisöllisyys ja jakaminen ovat avainsanoja teknologiavälitteiselle viestinnälle. Tämän lisäksi tarvitaan osaamista, oikeita välineitä ja taitoja. Enää ei voi luottaa suoraviivaiseen ajatteluun, vaan tulee toimia vuorovaikutteisella, assosioivalla ja säteilevällä ajatusmallilla. (Juholin 2015, 334.) Sosiaalisten verkostojen luominen teknologian keinoin on mahdollisuus saada nopeasti samasta asiasta kiinnostuneiden yhteisö koolle. Näissä verkostoissa tiedon kulku on aivan oma ilmiönsä. Jokaisella yhteisön jäsenellä on omat verkkoyhteytensä ystäviin ja tieto leviää niin nopeasti, että sitä verrataan viruksen leviämisen tehokkuuteen. (Tapscott 2010, 70–71.)

Viestinnän suunnittelun polun mallia voi hyödyntää myös poikkeusolojen diakoniatyössä seurakunnissa. Alkuperäiseen suunnittelun polkuun (kuvio 2) on lisätty sana diakonian. Viestinnässä on olennaista keskittyminen kohderyhmään tai asiakkaaseen. Millaiset valmiudet kohderyhmällä on ja mitä välineitä tiedon ja viestinnän vastaanottamiseen on olemassa. Polku haastaa kokeilemaan uutta ja ottamaan oppia muiden toimijoiden tavoista hyödyntää viestintäteknologiaa työssä. (Laaksonen & Poutanen 2019, 102.)



KUVIO 2. Viestinnän suunnittelun polku (Laaksonen & Poutanen 2019, 102.)

#### 4.3.3 Teknologiavälitteisen viestinnän haasteita

Viestintäteknologian mahdollisiin haasteisiin ja huomioitaviin seikkoihin kuuluvat sen reaaliaikaisuuden takia tiheä sykli ja päällekkäisyyksien mahdollisuus. Viestittelyssä voi tapahtua väärinymmärryksiä sanavalintojen tai kielimuurin seurauksista. Verkossa haastetaan julkisuuden ja demokratian normeja. (Suominen, Saarikoski & Vaahensalo 2019, 17.) Monille avuksi olevat käännösohjelmat eivät aina toimi oikein ja viestin sisältö voi vääristyä. Kaikki ihmiset eivät ole valmiita teknologian muutoksiin ja kaipaavat perinteistä kohtaamista. Kaikilla ei ole samaa kokemusta ja taitoa hyödyntää teknologiaa ja tällöin puhutaan väestön digitaalisesta kahtiajaosta. (Suortti 2020, 26–29.)

Filosofi Daniel Dennet ehdottaa haastaviin keskusteluihin seuraavaa:

- Lähesty kirjoittamalla yhteenveto siitä mitä ymmärrät toisen tarkoittavan viesteillään.
- Kokoa yhteen asiat, joista olette yhtä mieltä.
- Syvennä ymmärrystä kirjoittaen vielä mitä olet häneltä oppinut.

- Ja lopuksi lisää oma näkökulmasi asiaan. (Laaksonen & Poutanen 2019, 166–167.)

Työyhteisön kannalta teknologiavälitteisen viestinnän yksi haasteista on hybridimalli, jossa osa työntekijöistä on kotona ja osa toimistolla töissä. Organisaation johdon tai johtajan huomioitavaksi jää, että yhteiset kokouskäytänteet on sovittu. Pelisäännöt mikrofonien ja kameroiden käytöstä tarkennetaan niin, että jokainen voi osallistua tasapuolisesti. Toisena haasteena hybridimallissa on tiedonkulun eriaikaisuus. Johdon on tärkeä pyrkiä tiedottamaan asioista samanaikaisesti kaikille ja huomioida vapaamuotoisen juttelun mahdollisuus eikä sen jääminen kokonaan heille, jotka ovat läsnä toimistolla. Etänä osallistuvat jäävät helposti ulkopuoliksi, jos työkavereiden välillä ei mahdollisteta kuulumisten vaihtoa. (Tekir.) Etänä osallistuminen tapaamisiin osittain tuntemattomien ihmisten kanssa voi haastaa osallistujien syvällisemmän keskustelun ja luottamuksen syntymisen. Fyysisessä kohtaamisessa on helpompi ensin tutustua ja luoda luottamusta kokonaisvaltaisemman vuorovaikutuksen kautta. (Juholin 2008, 74.)

Edelleen ratkaistavana ovat tietoturvaan liittyvät uhat. Turvallinen etätyö on myös tieto- ja viestintäturvallista. Työpaikalta tulisi saada ohjeet etätyöhön. Edellytykset ovat kyberturvallisuuskeskuksen mukaan työnantajan tarjoamien työvälineiden käyttö. Etätyössä langattomassa lähiverkossa pitää olla salasana ja vierasta verkkoa parempi on työpuhelimien verkkoyhteys. Etätyössä työpuhelimia, tietokoneita tai muita laitteita ei pidä antaa toisten käyttöön. Perheenjäsenkin saattaa haluamattaan nähdä hänelle kuulumattomia tietoja. (Kyberturvallisuuskeskus 2020.)

Turvallisin teknologiaviestintä tapahtuu suljetussa verkossa, jolla tarkoitetaan langallista verkkoyhteyttä. Langatonkin WLAN-verkko voi olla turvallinen, jos se on salasanan takana ja käytössä oleva sivusto itsessään on https alkuinen. Langattoman WLAN aseman nimen voi vaihtaa ja sen näkymisen muille voi estää. Edelleen tietokoneelta toiselle suoran yhteyden voi estää oman koneen asetuksista. Langattoman tai langallisen verkon valinnan rinnalla on tärkeää huolehtia salasanat kuntoon. Suositeltavaa on, että sovelluksiin rekisteröityessä käytettävä

sähköpostiosoite olisi muu, kuin mitä käyttää omana sähköpostinaan. (Pönkä 2014, 61–63.)

#### 4.3.4 Teknologiavälitteinen viestintä ja hyvinvointi

Etätyön, digitaalisten laitteiden ja ohjelmien käytön lisääntyessä pitää miettiä sen vaikutuksia ihmiseen. Mitä tarkoittaa, kun on Internetissä yli 20 tuntia viikossa, kuten 75 % suomalaisista 18–29 vuotiaista tekee. Suomalaiset 30–60-vuotiaat seuraavat sosiaalista mediaa päivittäin ja osa jatkuvasti. Tiedetään, että teknologian käyttö voi vahvistaa hyvinvointia ja sosiaalisessa mediassa on mahdollisuus saada monenlaista vertaistukea. Sosiaalinen media lisää osallisuutta. (Alanko ym. 2020, 5–6.)

Digihyvinvoinnilla tarkoitetaan sosiaalista, fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia, jossa median ja teknologian käyttö on arjessa tasapainossa. Haasteena on teknologian käytön niin nopea kasvu, että tutkittu tieto käytön vaikutuksista tulee jäljessä. Digihyvinvoiva ihminen hyödyntää teknologiaa, mutta se ei vie häntä hallitsemattomasti mukanaan. Yhteiskunnan tulee tukea digihyvinvointia ja toisaalta ihmisillä tulee olla mahdollisuus elää arkea myös ilman digitaalisia välineitä. (Alanko ym. 2020, 9–10.)

Tutkija Camilla Suortin kirjoittaa viestintäteknologiasta irrottautumisen taidosta. Jos samaan puhelimeen tulee niin henkilökohtaiset kuin työviestit, on hyvinvoinnin kannalta olennaista pohtia tavoitettavuuden odotuksista. Sovittaviin asioihin kuuluu, millä viestimillä voi työasioissa lähestyä. Puhutaan tavoitettavuuden normeista, joihin liittyvät vastuu ja velvollisuudet. Jatkuva saatavilla oleminen on helppoa viestintäteknologian myötä, mutta seuraukset voivat olla hyvinvoinnin kannalta negatiivisia. Irrottautuminen on työelämätaito, jota hallitaan yhteisillä sopimuksilla. (Mediatutkimussäätiö 2020.)

Digihyvinvoinnin selvityksen mukaan työpaikoille tulisi luoda yhteiset säännöt digitaalisten laitteiden käytölle. Työyhteisöt ovat erilaisia ja yksi ratkaisu ei sovi kaikille. Olennaista onkin keskustella, miten teknologiaa hyödynnetään, mitkä ovat



pelisäännöt etätyössä, missä tiloissa voi käyttää mitään laitteita ja sovelluksia. Työyhteisöjen ja julkisten tilojen digietiketti odottaa tuloaan. (Alanko ym. 2020, 25–26.)

Viestintäteknologian hyödyntäminen tarkoittaa usein istumista päätteen ääressä kokouksissa ja palavereissa sekä viestimistä eri alustoilla. Työntekijän ergonomiasta huolehtiminen on työpaikalla työnantajan ja kotona työntekijän vastuulla. Työntekijälle säädettävissä oleva työtuoli ja työpöytä sekä sopiva valaistus ja rauhallinen työtila ovat perusedellytyksiä työpaikalla. (Vilkman 2016, 182.) Työntekijän työtuolin pitää olla käyttäjälleen sopiva ja säädettävä niin, että istuimen korkeutta, syvyyttä ja kallistusta voi muuttaa. Tuolissa pitäisi olla muotoiltu lanne selän tuki. Työpöydän korkeuden säätömahdollisuus antaa vaihtelevuutta istuma- ja seisomatyölle. Työpöydällä tarvitaan koneen molemmin puolin laskutilaa ja sen alla ei pitäisi olla rautoja, jotka estävät lähellä istumisen. Valaistus on sopiva silloin, kun näyttöä voi katsoa ilman häikäisyä tai että siitä heijastuisi valoa. Valaistus on riittävä, kun näyttöä on miellyttävä katsoa. Kirkkautta ja kontrastia tulisi pystyä säätämään valaistusolosuhteiden mukaan. (Työterveyslaitos.)

Työhyvinvointiin kuuluu henkilöstöliikunnasta huolehtiminen. Henkilöstöliikuntabarometrin 2019 mukaan 85 %:ssa työpaikoista tuetaan liikkumaan. Tukeminen tarkoittaa käytännössä pukuhuoneita ja suihkutiloja (90 % toteutunut) henkilöstön käyttöön, liikuntaseteleitä (87 % toteutunut), työpaikan taukoliikuntavälineitä (49 % toteutunut) ja liikuntaneuvontaa työterveyshuollon kautta (47 % toteutunut). Työnantaja voi tarjota myös liikuntatiloja (38 % toteutunut), taukoliikuntasovelluksen tai ohjattua taukoliikuntaa (33 % toteutunut). Tutkimuksen mukaan 91 % ilmoitti, että työpaikalla on panostettu liikkeen lisäämiseen työpäivän aikana. (Henkilöstöliikuntabarometri 2019.)

#### **4.3.5 Yhteistyö teknologiavälitteisessä viestinnässä**

Samankokoisilla ja väestörakenteeltaan samankaltaisilla kunnilla ja seurakunnilla voi olla hyvinkin yhtenäiset tarpeet viestintäteknologian kehittämisessä. Olisi tär-

keää tehdä yhteistyötä yli seurakuntarajojen. Viestintäteknologian muutos ei tapahdu jatkamalla samoja toimintoja. Teknologian kehittyessä tulee katsoa asiakasta, seurakunnassa seurakuntalaista ja miettiä rakenteita uudelleen. Samalla teknologian tulee palvella työntekijää, ja näin kehitystyössä on tärkeää huomioida molempien kokemus. Osapuolet voidaan jakaa neljään ryhmään, joista ensimmäisessä ryhmässä olevat ottavat palvelut käyttöön nopeasti. Toista ryhmää kutsutaan varhaiseksi enemmistöksi, jotka lähtevät liikkeelle vasta ensimmäisen ryhmän jälkeen. Kolmas ryhmä, suuri myöhäinen enemmistö tekee käytöstä yleistä. Viimeisenä eli neljäntenä tulevat hitaat omaksujat, jotka jarruttavat uudistuksia pitkään. Jokainen voi arvioida oman kunnan tai seurakunnan ryhmäytymistä suhteessa teknologian haltuunottoon. Suomi on tutkimuksen mukaan verkko-osaamisessa EU:n huipulla. (Auvinen & Jaakkola 2018, 26–31.)

Teknologiavälitteisen viestinnän laitteet ja palvelut yleistyvät edelleen. Teknologiakehitys muuttaa työtä ja työnkuvia sekä luo kokonaan uudenlaista osaamista. Suomen käynnissä olevassa tekoälyohjelmassa halutaan varmistaa, että julkinen sektori pystyisi hyödyntämään tekoälyä ja tuottamaan laadukkaita palveluita tehokkaasti. Tulevaisuudessa tekoälyn tavoite on parantaa elämänlaatua, lisätä palveluiden saavutettavuutta ja oikea-aikaisuutta. Tämä vaatii infrastruktuurin kehittämistä. Valtioneuvosto linjaa, että tiedon hyödyntäminen tekoälyn käytössä pitäisi olla yrityksiä innovaatiopolitiikan ytimessä. Yhteiskunnan tulee tarjota koulutusta, jotta tekoälyn käyttöönotto olisi tasapuolista kansalaisille. Euroopan neuvosto ja Euroopan unioni puolestaan kehittävät tekoälyn käytön eettisiä ohjeita. (Valtioneuvosto 2018, 11–26.)

Tekoälyllä tarkoitetaan järjestelmää tai sovellusta, jota tekoäly ohjaa. Kyseessä on yleensä tietokoneohjelma, jonka avulla laite toimii tarkoituksenmukaisesti ja joustavasti. Nämä tiedonkäsittelyominaisuudet perustuvat käytössä olevaan tietoon ja yksityiskohtaisiin ohjeisiin tehtävästä, jota seuraamalla voidaan ratkaista ongelma. (Valtioneuvosto 2018, 27.) Tekoälyn yksi esimerkki on henkilökohtainen puheentunnistuksen avustaja, joka osaa hakea tietoa internetistä, avata sovelluksia ja etsiä paikkoja kartalta. Tällainen on Applen puhelimessa oleva Siri. (Auvinen & Jaakkola 2018, 35.)

#### 4.4 Valmentava johtaminen muutoksen läpiviennissä

Viime vuosina on johtajuuden kentällä puhuttu sekä valmentamisesta, coaching-osaamisesta/ajattelusta ja mitä se tarkoittaa. Voidaan ajatella, että ajatukset valmentavasta johtajuudesta ovat vasta kehittymisen asteella ja, että alalla kuin alalla puuttuu vielä tieto siitä, mistä oikeastaan on kyse. (Ristikangas & Ristikangas 2019, 13.) Valmentava työtapo hyödyttää sekä organisaatiota että yksilöä. Organisaatiolle se on mahdollisuus varmistaa, että avainpelaajat näkevät asioiden selkeyden ja kehittymisen, kun taas yksilölle se voi antaa mahdollisuuden vahvistaa omaa osaamistaan ja työmarkkina-arvoaan. (Aaltonen, Pajunen & Tuominen 2011, 303.)

Jotta muutosta voidaan toteuttaa valmentavan johtajuuden tavalla, tulee johtajalla olla todellista valtaa ja toimeksianto ylemmältä taholta. Johtajalla tulee olla ansaittuna johdettaviensa luottamus siihen, että hän voi johtaa työtiimiään. Ilman luottamusta, näkemystä ja rohkeutta johtamiseen, ei muutosta välttämättä tapahdu. (Saarikoski. 2015, 176.) Valmentavalla johtajalla tulee olla sydämen asenne, joka tarkoittaa ennen kaikkea rehellisyyttä, mutta myös suoruutta, sekä taitoa pysytellä erossa asioista, jotka koskettavat selän takana puhumista, epärehellisyyttä, tuomitsevuutta ja vallanhalua. Johtajan yksi avainosaamisalue on empaattisuus. Tiimi, ja sen ympärillä oleva yhteisö tarvitsee huolenpitoa ja turvaa, jotta kaikkien kesellä vallitsee oikeudenmukaisuuden ja yhteisöön kuulumisuuden tunne, huomioiden erilaisten työntekijöiden tarpeet. (Pöyhönen. 2019, 178.)

Monipuolistuvan teknologiavälitteisen viestinnän maailmassa johtajuuden muutoksen läpivientiin tarvitaan seurantaa. Yrityksen tai yhteisön johdon tulee olla kaiken aikaa perillä siitä, että vaikka syntyy uusia teknologiavälitteisiä tapoja viestiä, niin myös viestin perille vieminen täytyy varmistaa niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. (Alahuhta. 2017, 40; Erikson. 2019, 31.) Muutoksista ja siitä miten ne vaikuttavan kunkin henkilön työhön on hyvä keskustella kasvokkain. Muutoksessa jokaisen panos ja itse sitoutuminen on tärkeää. (Alahuhta 2017, 51; Erikson 2019, 31.)

Tiedolla johtamisella, teknologiavälitteisessä viestinnässä megatrendien keskellä, korostuu johtajuuden merkitys muutosjohtamisessa ja olennaisen asian viestimisessä. Uteliaisuus omasta johtajuudesta käsin tuottaa tietoa, joita voi tulkitella, sekä arvioida merkkeinä ja signaaleina omassa organisaatiossa. Saadun tiedon pohjalta voidaan muuttaa organisaation tapoja toimia, jotta henkilöstölle tuleva viesti vahvistaa heitä käyttämään kykyjään, keräämään tietoa ja tuottamaan vahvaa dataa, sekä palveluita organisaatioista asiakkaille asti. (Verke 2019, 103.)

Johtaminen ei voi olla vain toimenkuva tai tehtävä itse johtajuuden sisällä, vaan, valmentava johtajuus on elämäntapa ja asenne. (Aaltonen ym. 2011, 23; Erikson 2019, 31.) Se on tapa olla, vaikuttaa ympärillä oleviin ihmisiin ja vaikuttaa itse. Valmentava johtajuus arvostaa ja osallistaa. Valmennuksella on aina tavoite. Se on yhteistä toimintaa, jonka tavoitteena on vapauttaa kaikki yksilöiden lahjat koko yhteisön käyttöön. Yhteisön lahjat ja potentiaali tukevat jokaisen yhteisön yksilön omaa voimaantumista. (Ristikangas & Ristikangas 2013, 12) Johtaminen ei ole vain yksilöön perustuvaa johtamista, vaan on hyvä luoda niin sanottu Me-kulttuuri. (Friedman & Yorio 2011, 111.)

Tullakseen hyväksi valmentavaksi johtajaksi, jota kunnioitetaan, on johtajan hyväksyttävä, että hän ei ole enää se numero yksi, vaan itseasiassa johdettaviensa palveluksessa. Hänen tulee oppia, keitä hänen johdettavansa ovat ja millaisilla ominaisuuksilla heidät on varustettu. (Erikson 2019, 32.) Johtaminen kuuluu elämään ja se ei aina mene tietyn kaavan mukaisesti, vaan se saattaa yllättää, voi olla vaikea ymmärtää, eikä välttämättä noudata mitään logiikkaa. Toisille hyvän johtamisen ja valmentavan johtajuuden käsite sisältää itsestään selviä asioita kuten kunnioitusta, kiinnostusta, kuuntelemista, etiikkaa ja hyviä tapoja. (Hiltunen 2015, 11; Friedman & Yorio 2011, 93.)

Johtaminen on elämänmittainen matka, joka tapahtuu yksilöiden välillä, jossa kommunikaatiosuhteet voivat olla haasteellisia. (Friedman & Yorio 2011, 15, 38.) Hyvä johtaja ei voi tietää kaikkea, vaan hän suostuu itse olemaan oppijan roolissa. (Aaltonen ym. 2011, 324.) Tärkeää yhteisön keskellä on myös se, että johtaja kasvaa itse. Jos johtaja on itse epävarma omasta johtajuudestaan tai pelkää

menettävänsä kontrollin, kokevat toiset johtajapersoonat hänet uhkaksi itselleen. Hän, joka pystyy onnittelemaan toista hänen menestyksestään ja pystyy ottamaan rinnalleen toimimaan toisia vahvoja johtajia, saa aikaan oman yhteisönsä kasvutarinan. (Pöyhönen 2019, 174.)

Valmentava johtajuus perustuu ihmisiä arvostavaan asenteeseen, eikä niinkään tekniikkaan, millä johdetaan. Toisen ihmisen onnistuminen ja loistaminen ei ole este, vaan mahdollisuus. Valmentava johtaja henkilönä jää taka-alalle ja hänen tehtävänä on auttaa työkavereitaan, johdettaviaan loistamaan juuri siinä missä he ovat erityisen hyviä. Hän on sparraajana, joka näkee toisen henkilökohtaisen kehittymisen. (Ristikangas & Ristikangas 2019, 104–105.)

Menneisyydessä käynnistynyt teknologian muutos on vapauttanut markkinat analogisesta digitaaliseen, sekä säännelystä kilpailusta vapautuneeseen toimialaan. Jotta teknologiavälitteinen viestintä hyötyy tästä murroksesta, siihen pääseminen on tarvinnut rohkeutta, näkemystä ja uskallusta, sitä valmentava johtajuus parhaimmillaan on. (Alahuhta 2017, 95.) Valmentava johtajuus voidaan nähdä myös johtamisessa tapahtuneena murroksena. (Aaltonen ym. 2011, 302.)

Muutosjohtajuudessa voidaan nähdä erilaisia vaiheita, esimerkiksi muutostrendin havaitseminen. Kun uusi trendi tuodaan omalle toimialalle, niin siirrytään seuraavalle portaalle tutkimaan vaikutusten tunnistamista. Samalla voidaan tutkia muita yrityksiä ja heidän reagointiaan muutoksiin. Usein ajatellaan, että harvat muutokset tulevat yllättäen, mutta ennakoimattomia asioita voi myös tapahtua, kuten esim. Covic-19 pandemia, jonka laajuutta ja vakavuutta ei sen alkuvaiheessa osannut kukaan ennustaa. Viimeiset kolme vaihetta: vaikutusten tunnistaminen omaan toimintaan, reagoititavan keksiminen ja toimenpiteiden toimeenpano ovat, niitä haastavampia vaiheita, koska ne koskettavat yksilöiden tekemiä toimenpiteitä ja niissä tapahtuu merkityksellisimmät muutokset. Tärkeintä jokaisella portaalla on, että kukin muutos todetaan ja vaikutukset analysoidaan myös silloin, kun tulokset eivät ole toivottavia. (Hiltunen 2015, 85–91.)

Tiimiakatemian päävalmentaja Partasen mukaan valmentajuudessa nousevat esille mielikuvitus ja uskallus. Kun uskalletaan ajatella uudella tavalla, se ohjaa

kehittämään uusia ratkaisuja ja elää muutoksen osana ja sen kanssa luontevasti. Työn muuttuessa, myös tavat valmentaa muuttuvat ja korostuvat. Nykypäivän johtaminen muistuttaa enenevässä määrin verkostotyyppistä toimintaa, joka ei kannusta johtajuuteen, jossa seurataan vain yhtä yksittäistä yksikköä. Johtajalta vaaditaan moninaisia taitoja vahvan johtajuutensa tueksi. Johtaja pystyy saavuttamaan arvostuksensa sillä, että hän perustelee päätökset, näkee motivaattorit, on innostunut asiantuntija, joka toimii avoimuuden ja rehellisyyden periaatteella. (Aaltonen ym. 2011, 323,301,75.)

#### **4.4.1 Valmentavan johtamisen periaatteita**

Johtamista ei enää voida katsoa yksilösuorituksena, vaan se on koko yhteisön osallistava prosessi. Johtajat, jotka ovat muutosmyönteisimpiä ja innovatiivisempia saavat aikaan parhaita tuloksia nimenomaan tiimityöllä, eivät yksilösuorituksiin nojaten. Kun ihmisten vahvuuksia hyödynnetään ja rakennetaan työyhteisössä myönteistä ilmapiiriä, tehden työtä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi, ihmiset kokevat, että heidät otetaan todesta ja heitä arvostetaan. Johtajalle, joka haluaa näyttää esimerkkiä, itse johtajana oleminen ei ole itseisarvo, vaan johtajuus on väline valtuuttaa kaikki toimimaan yhdessä kohti yhteisesti sovittua päämäärää. Johtajan tehtävä on auttaa johdettaviaan kasvamaan ja kehittymään siinä mitä he tekevät. Tähän vastuuseen tarvitaan valmentajaa, joka on valmis olemaan kova ja pehmeä, sekä luja, että lempeä. (Ristikangas & Ristikangas 2019, 102–103.)

Valmentava johtaja on tehtävässään luomassa johdettavilleen osallisuuden tiimiin, ympäristön ja sellaiset olosuhteet, että johdettavilla ja tiimillä on mahdollisuus päästä sille asetettuihin tavoitteisiin. Johtaja ei välttämättä aina ole pidetty henkilö, eikä ystävä, sillä hän on vastuussa tavoitteiden saavuttamisesta ja seurauksista silloin kuin tavoitteiden saavuttaminen vaatii ehkä negatiivisiakin toimenpiteitä. Valmentavan johtajan yksi tärkeimpiä tehtäviä on pitää johdettavansa ja tiiminsä toimintakunnossa, sekä seurata ja arvioida, että he eivät ylikuormitu työssään ja tarvittaessa keventää heidän työtaakkaansa. (Freidman & Yorio 2011, 16, 21.)

Jotta valmentavan johtajuuden keinoilla voidaan johtaa, kaiken perusta on luottamus. Kun työpaikalla on hyvä ilmapiiri, negatiivinen kanssakäyminen, sekä ajattelu eivät kuluta energiaan, vaan hyvän energian avulla saavutetaan tuloksia. Kun perusasiat johtajuudessa ovat kunnossa, niin kaikki työpaikalla tunnistavat oman työnsä merkityksellisyyden. Alahuhdan mukaan hyvään johtamiseen kuuluvat ainakin Luottamuksen rakentaminen, positiivinen asenne, kiinnostus ihmisten kehittämiseen, kyky nähdä olennainen ja aikaansaamisen halu. (Alahuhta 2017, 151–152.)

Ken Blanchardin on luonut tilannejohtamisen mallin, joka nojaa analysoinnin tarpeeseen ja sen mukaan valittuun tyyliin johtaa. Blanchard sisällytti tilannejohtamisen malliinsa neljä eri johtamistyyliä I. 1. ohjaaminen, jossa annetaan selkeät ohjeet ja valvotaan työn etenemistä. 2. Valmennuksessa jatketaan ohjaamista ja valvontaa, ja kerrotaan, miksi tehdään erilaisia päätöksiä. Tällä tavalla osallistetaan johdettavia itse prosessiin ja pyydetään heiltä ehdotuksia. 3. Tukeminen, jonka avulla helpotetaan ja tuetaan, mutta annetaan johdettaville enemmän vastuuta ja päätösvaltaa prosessissa. 4. Delegointi, jossa annetaan valta johdettaville tehdä päätöksiä ja ongelmanratkaisua vastuullisesti. (Friedman & Yorio 2011, 41.)

Valmentamisen yksi ydin on oppiminen ja sen johtaminen. Oppimisella tässä kohtaa tarkoitetaan toisten tarinoiden kuulemistä ja yhdessä uuden tarinan synnyttämistä. Valmentajaa voi halutessaan kutsua myös opettajaksi. Hänen pitäisi haluta olla sellainen valmentaja, joka pystyy sparraamaan oppijaa omaan parhaaseen mahdolliseen oppimiseensa. Valmentajan tulisi haluta olla aito, välittävä ja arvostaa valmennettaviaan. Uskottava valmentaja elää, niin kuin hän opettaa. Valmentaja haluaa muutosta, jota maailma tarvitsee, sekä halua tarvittaessa muuttaa valmentamisen toimintakulttuuria. (Aaltonen ym. 2011, 327.)

Johtajat kuin johdettavatkin tarvitsevat mentorointia. Kuka tahansa meistä voi uupua työssään ja tarvita tukea haastavissa tilanteissa. Yhteisössä on hyvä olla sisäinen valmentamisen kulttuuri. Valmentamisen johtamisen toimintakulttuuri kannattelee myös silloin, kun valmentamisen kohteet eivät tunne tarvitsevansa valmennusta. Valmentaja osaa lukea valmennettaviensa tarpeita, sillä hän ei ole

vain valmentaja, vaan kanssakulkija, tukija ja esikuva. Kristillisestä maailmasta Jumalan poika on esimerkki siitä, kuinka esikuva valmensi omista seuraajistaan uusia esikuvia. Jeesus on toiminut vuosisatoja esikuvana, joka kutsuu ihmisiä seuraamaan itseään. Jeesuksen eläessä maan päällä, luotetut miehet, opetuslapset seurasivat esikuvansa toimintaa. Tarpeeksi kauan seurattuaan opetuslapset saivat Jeesukselta kutsun isompiin rooleihin hänen kanssaan ja lopulta Jeesus oli valmentanut heistä alkukirkon johtajia. (Pöyhönen 2019, 185–188.)

#### **4.4.2 Valmentava johtajuus rohkaisee kehittymiseen**

Valmennuksen ideana on synnyttää oppimisen prosessi, joka mahdollistaa, että valmentajien tuoma innostus ja lahjat vapautetaan uudella tavalla käyttöön ja yhdessä tekemiseen. Valmennusta voidaan ajatella uutena käytännön työkaluna, joka mahdollistaa valmennuskulttuurin muutosta ja toteuttamista niin, että valmentaja voi rohkeasti valtuuttaa ja luottaa valmennettaviin. (Ristikangas & Ristikangas 2013, 20–21, 163.) Valmentavassa johtajuudessa puhutaan syttymisestä toiminnalle. Jos ilmassa on luovuttamisen ilmapiiriä, niin aina joukosta löytyy yksi ihminen, joka kertoo, ettei ole aika luovuttaa. Nämä sytyttäjät ovat henkisiä johtajia, jotka osaavat arjen keskellä innostaa, kannustaa ja valmentaa muut toimimaan. (Aaltonen ym. 2011, 20.)

Erilaisuus on voimavara ja lähtökohta valmennuksen kehittymiseen. Vapaus on luomisen ja kasvun edellytys. Kehityksessä tarvitaan jatkuvaa oppimista ja panostamista. Epäonnistua ei voi. Intohimo ja innostus tarttuvat. Valmentaja luo olosuhteet mahdollisimman mutkattomalle ja tehokkaalle työskentelylle. Valmennuksen avulla annetaan vastuuta ja motivoidaan valmennettavia entistä enemmän voimaantumisen kautta, samalla varmistaen, että henkisiä ja fyysisiä voimavaroja on riittävästi prosessin edetessä. Johtajan on tärkeää itse luottaa prosessiin. (Ristikangas & Ristikangas 2019, 127.)

Jos valmentavaan työotteeseen halutaan päästä, vaatii se vanhojen toimintatapojen kyseenalaistamista ja tarvittaessa muuttamista, että uusi toimintakulttuuri



pääsee syntymään. Samoin se edellyttää kaikilta osallisilta kehittämismyönteisyyttä ja systemaattista työskentelyä yhteisten tavoitteiden eteen. Parhaimmillaan valmentava toimintakulttuuri tarkoittaa yhteisöä, jossa on yhteisen tekemisen kulttuuri, toinen toisiaan ylöspäin nostava ja innostava tila, missä itsetunto vahvistuu, osaamista arvostetaan ja voidaan helposti jakaa yhteistä palautetta, mistä seuraa rakentavia keskusteluita ja toimintaa. Tässä toimintakulttuurissa huomio kiinnittyy siihen, että jokaisella on mahdollisuus kehittyä omista vahvuuksista käsin. (Ristikangas & Ristikangas 2019, 151.)

Valmentajuuteen ei voi pakottaa, se on sytyke, jossa on pyrkimys ja päämäärä. (Aaltonen ym. 2011, 36.) Ihmisillä on unelmia, visioita ja päämääriä, joiden kautta koetaan merkittävyyttä, tehden arvojen mukaista työtä, nähden ja tunnistaen omia, sekä toisten vahvuuksia. Ihmisillä on unelmia, joita kohti päästään tekemällä toimintasuunnitelmia, mutta myös esteitä, joita voitetaan taidolla, joka opitaan tekemällä yhteistyötä. (Aaltonen ym. 2011, 29–30.) Valmentava johtajuuden ote on hyvää johtamista, sillä autetaan ihmisiä oivaltamaan, kehittymään ja oppimaan uutta. Valmentava johtajuus haastaa ja sisältää uudenlaisen otteen kannustavasta ja läsnä olevasta johtamisesta. (Aaltonen ym. 2011, 192–193.)

Valmentava otteella tehtävällä työllä tarkoitetaan kokonaisvaltaista positiivisen psykologian ja valmentamisen lainalaisuuksiin perustuvaa ajattelu- ja toimintatapaa, joka tähtää psykologisen pääoman kasvattamiseen ja elinikäisen oppimisen asenteen kehittämiseen. Parhaimmillaan se on valmennuskulttuuri, joka tukee jokaisen yksittäisen valmennettavan, sekä valmennusyhteisön potentiaalin löytämistä, esiin nostamista ja tehokkaampaa hyödyntämistä. Valmentava työote ei ole pelkkä opetusmetodi. Se on asenneilmasto ja ajattelutapa, joka näkyy kaikessa valmennettavien kohtaamisessa ja ohjaamisessa sekä valmennusyhteisön toiminnassa. (Ristikangas & Ristikangas 2013, 151.)

Robert A. Stebbins on tutkinut ihmisiä, jotka ovat omistautuneet työlleen ja kokevat sen palkitsevana. Hän on tehnyt löytöjä motivaation synnystä ja siitä, millaisia henkilökohtaisia, sosiaalisia ja kannustavia palkintoja ihmiset saavat tekemänsä työn merkityksestä. Henkilökohtaisella tasolla löytyi asioita, jotka viittaavat

omaan minään, mielihyvään, oppimiseen, itsensä palkitsemiseen, iloon, positiivisiin elämää nostattaviin kokemuksiin, sekä taloudelliseen hyötyyn. Kun taas sosiaalisella tasolla koettiin pääsy samankaltaisten ryhmään ja siellä hyväksytyksi tuleminen, sekä yhteiset ponnistuksen yhteisen hyvän eteen. (Aaltonen ym. 2011, 81–82.)

Valmentaja, joka on aito ja välittävä, jää valmennettavan muistiin merkittävänä henkilönä elämässä. Hänellä voi olla merkittävä vaikutus valmennettavaansa, sillä he yhdessä oppivat uuden johtamisen toimintakulttuurin, joka muuttaa molempien elämää. Kaikessa tässä tärkeämpää kuin itse tulos on se matka, jonka sekä valmentaja, että valmennettava käyvät. (Ristikangas & Ristikangas 2019, 30.)

Valmentavan johtajan esittämiä kysymyksiä ovat: Mitä sinä tekisit, jos et sinä pelkäisi? Vain toistuvasti rohkaisemalla kokeiluihin ja siihen, että ei voi epäonnistua, saa toisen ihmisen onnistumaan ja loistamaan. Kun valmennettava löytää oman potentiaalinsa, syntyy oppimisen prosessi, jossa vain taivas on rajana. Sanat rohkaise, valtuuta, luota sekä vapauta, valmenna, välitä ovat luomisen ja kasvun edellytys.

#### **4.4.3 Valmentavan johtajuuden työkaluja**

Jotta johtaja saa johdettavansa toimimaan ja ajamaan yhteisen kohteen etua, täytyy heidän tietää ja hahmottaa, mikä on tekemisen kohteen kokonaisuus. Jotta kokonaisuus selviää, koko johdettavien ryhmän pitää jakaa keskenään omia näkemyksiään, tietoa ja taitoja. Kokonaisuuden näkeminen on avaintekijä. (Hiltunen 2015, 111.)

Välineitä ja ohjelmia hyödyntäen valmentava johtajan toimintaan kuuluvat hyvät kysymykset. Kun kelle tahansa esitetään hyvä kysymys, niin se saa liikkeelle prosessin. Valmentavan johtajuuden peruskysymykset ovat mitä, miksi ja miten. Mitä ja miksi ovat kysymyksiä joihin johtajan pitää pystyä vastaamaan ja perustele-

maan, mitä ollaan tekemässä ja miksi. Monilla eri tavoilla voidaan päästä asioiden tavoitteeseen ja siinä on valmentavan johtajuuden ydin. (Ristikangas & Ristikangas 2019, 26–27.) Valmentajuudessa ja yhdessä tekemisessä on tarkoitus päästä lähelle ja toteuttamaan valmennettavan unelmia. (Aaltonen ym. 2011, 113.)

Hyvältä valmentajalta ja johtajalta toivotaan, että hänellä on toiminnasta selkeä visio, mihin ollaan menossa ja miten. Johtajan tulee osata tukea ja valmentaa oikeassa kohdassa. Tuki voidaan käsittää monilla eri tavoilla niin henkisessä kuin teknisessäkin muodossa. Johtajalta toivotaan kunnioitusta, samoin rehellistä palautetta, ohjausta ja vastauksia kysymyksiin. Valmentava johtaja antaa vapautta tehdä, luoda ja toteuttaa, mutta myös kompastella, korjata ja oppia. (Freidman & Yorio 2011, 80–81.)

Jokainen valmennettava tuo potentiaalillaan tiimin yhteiseen käyttöön vahvuutensa ja ne yhdistämällä työt hoituvat niin, että jokainen voi kokea olevansa yhtäläinen tiimin jäsen ja onnistuja. Valmentavassa johtajuudessa huomio kääntyy yhteiseen tekemiseen eikä niinkään johtajuuteen. Hyvin valmennetussa tiimissä, tiimi johtaa itse itseään ja oikeastaan johtajaa ei edes välttämättä tarvita fyysiseen tekemiseen, vaan seuraamaan sivusta ja sparraamaan tiimiä tuloksiin. (Ristikangas & Ristikangas 2019, 42.)

Parhaimmillaan valmentajuus poistaa valmennettavien sisäisiä esteitä, jotka rajoittavat toimintakykyä. Esteinä voivat olla erilaiset uskomukset, huono toimintastrategia, väärät mielikuvat tai oma sisäinen vääristynyt puhe. Sopivan kannustavalla valmentajuudella valmennettava voi kehittyä löytämään potentiaalinsa. (Aaltonen ym. 2011, 29–30.) Valmentavassa johtajuudessa ei etsitä virheitä, moka voi olla hyvinkin lahja. Ei ole olemassa epäonnistumisia, vaan rohkeita kokeiluja, joihin ihmisiä tulee haastaa. On totta, että kaikki kokeilut eivät kanna toivottua tulosta, mutta asioilla on uudelleen aloittamisen mahdollisuus. Ilman, että rohkaistuu toimimaan epämukavuusalueella, ei voi oppia uutta itsestään, sellaista, jonka avulla valmentava johtaja voi kasvaa uudeksi menestystarinaksi. (Ristikangas & Ristikangas 2019, 192.)

## 5 TUTKIMUKSEN MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

### 5.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus käsittelee lukuja ja lukujen määriä ilmiöstä. Tyypillistä tutkimukselle on, että se on jaettu erilaisiin pienempiin osa-alueisiin, ja näiden osa-alueiden perusteella vastataan tutkimusongelmien kysymyksiin ja lopputuloksena saadaan kuva ilmiöstä. Tutkijalähtöinen tutkimus rakentuu tutkijan ehdoilla ja tarpeisiin. Ilman, että tutkimukseen voi laatia tarkkoja kysymyksiä, on tutkijan tunnettava ilmiö tarkasti tutkittavan asian taustalla. (Kananen 2015, 221.)

Kvantitatiivisen kyselytutkimuksen etuja ovat kustannustehokkuus, anonymiteetti ja sen säilyminen. Aineistonkeruuvaihe on nopea, varsinkin jos käytetään teknologiaviestinnän välineitä, sekä objektiivinen. Haasteiksi voivat muodostua alhainen vastausprosentti, toimimattomat sähköpostiosoitteet tai roskapostivaara, tekniset ongelmat ja vastaajien osaamistaso. Silloin kun aineiston keruu on jo käynnissä, pitää ottaa huomioon myös mahdolliset kyselyn virhehuomiot, joita ei enää voida korjata kyselylomakkeeseen. (Kananen. 2015, 200–202, 213, 215.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa hyödynnetään olemassa olevia teorioita sekä tutkimuksia. Tutkimusongelmien vastauksia haetaan teorian sekä kyselyn avulla. Kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmällä voidaan käsitellä isojakin tutkimusjoukkoja tilastotieteen ja –tutkimuksen avulla. Tuloksia voidaan kuvata prosentuaalisesti ja muuttujien käsittely tilastollisen tutkimuksen kautta mahdollistaa kartoittamisen ja ristiin vertailun. (Hirsjärvi ym. 2007, 136.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käsitellään tietoa numeerisesti. Silloin kysymykset muotoillaan niin, että vastauksia voidaan käsitellä numeroina. Muuttujat strukturoidaan kysymyksiksi ja vaihtoehdoiksi. Muuttujille annetaan arvo, joka ilmaistaan numeroina. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa saadut vastaukset tulkitaan ja selitetään sanallisesti sekä kuvataan niiden asiayhteyksiä ja eroavaisuuksia.

(Vilkkä 2014, 15.) Tässä tutkimuksessa kartoitettiin teknologiaviestintään liittyviä muuttujia diakonityössä ja sen johtamisessa.

Kvantitatiivinen tutkimus antaa mahdollisuuden tutkia taustamuuttujien vaikutusta ilmiöön. Muuttujille annetaan arvot, jotka kerätään havaintomatriisiin. (Kananen 2011, 53.) Tässä tutkimuksessa taustamuuttujia olivat vastaajien ikä, koulutustausta ja työpaikkaseurakunnan koko. Tutkimuksessa kartoitetaan eli etsitään uusia näkökulmia ja selvitetään siihen liittyviä asioita ja ilmiöitä. Määrällisessä tutkimuksessa etsitään kausaalisuhteita, eli syy-seuraussuhteita. Tutkimuksessa luodaan oletuksia, miten jokin asia johtuu jostakin. (Vilkkä 2014, 20–23.) Tässä tutkimuksessa kartoitettiin teknologiavälitteiseen viestintään siirtymistä diakoniatyössä ja selvitettiin siihen liittyviä ilmiöitä, viestinnän muutosta ja osaamista sekä vuorovaikutuksen muutoksia.

Kvantitatiivinen tutkimus voidaan rajata hyvinkin tarkasti, jotta havainnoinnin kohteena saatua tutkimustietoa voidaan mitata numeerisesti. Saadun objektiivisen tiedon perusteella voidaan loogisesti päätellä esim. tutkittavaan kohteeseen liittyviä ilmiöitä. (Bister 2019, 38; Kananen 2015, 229). Jos kvantitatiivisesta tutkimuksesta halutaan saada irti tulosten syvällisempää tulkintaa ja ymmärtämystä, voidaan tutkimuksesta tehdä kvalitatiivinen jatkotutkimus. (Kananen. 2008, 26)

Uudet ja tutut käsitteet määritellään tutkimuksessa, jonka jälkeen tutkimustuloksia hyödyntäen voidaan luoda selitysmalleja kyselytutkimuksen vastausten perusteella. (Vilkkä. 2005, 14.) Tutkimus aloitettiin teorioihin ja aikaisempiin tutkimuksiin perehtymällä. Vuonna 2020 valmistuneesta YAMK työstä saatiin idea jatkotutkimusaiheesta. Pandemia vuonna 2020 laajuudessaan oli Suomessa uusi ilmiö. Tämän tutkimuksen edetessä löytyi kansainvälisiä artikkeleita kirkon toiminnasta pandemiarajoitusten aikana.

## 5.2 Kohdejoukko

Tutkimusjoukoksi valittiin tutkijoiden oman organisaation, Tampereen hiippakunnan diakoniatyöntekijät. Tutkimuksen perusjoukkoon kuuluvat kaikki Tampereen

hiippakunnan diakoniatyöntekijät. Tutkimusjoukkoon kuului 167 henkilöä, joista diakoniatyön esihenkilöitä oli 38. Mikäli seurakunnassa diakoniatyötä johti joku muu, kuin diakonikoulutuksen saanut diakoni, kysely lähetettiin hänelle. Johtavana diakoniatyöntekijänä hänen vastuullaan on diakoniatiiimin johtaminen. Tutkimuskysymyksillä muut kuin diakoniatyöntekijän koulutuksen saaneet voidaan tarvittaessa rajata pois. Tutkimusjoukon ulkopuolelle rajattiin Tampereen ruotsinkielinen seurakunta, joka kuuluu Porvoon hiippakuntaan. Näin kysely pysyi yksikielisenä ja Tampereen hiippakunnan sisäisenä.

Perusjoukosta on tärkeää tietää sen rakenne, jotta tutkimuksen otoksesta voidaan tehdä luotettavia päätelmiä. Tutkimuksen tarkastelu on mielekästä, jos tutkittavien määrä on välillä 50-100. Jos tutkimuksesta ajatellaan haluttavan valtakunnallista, niin tutkittavia tulisi olla 500-1000. (Bister 2019, 39.) Tämän tutkimuksen perusjoukko haluttiin määritellä yhden hiippakunnan alueelle, diakoniatyön kentälle Tampereen hiippakunnan alueella.

### **5.3 Kyselylomakkeen laadinta**

Kvantitatiiviseen tutkimukseen kuuluu olennaisena osana kysely. Se tehdään silloin kun halutaan kerätä ja analysoida numeerisesti tietoa tarkasti rajatusta aiheesta. Kyselyyn vastaajat valikoituvat silloin tietyille perusjoukolle, kun halutaan selvittää kiinnostavia asioita tutkittavan asian kannalta. Kyselylomakkeessa kysymykset ovat kaikille samoja, kyselyyn voidaan tarvittaessa sisällyttää avoimia kysymyksiä lisäinformaation saamiseksi. Nykyisen teknologian välityksellä kysely on helppo lähettää kaikille toivottaville kyselytutkimukseen osallistujille sähköpostilla, johon yleisen viestin lisäksi sisällytetään linkki itse tutkimukseen. (Bister 2019, 38–39.)

Kyselyä laadittaessa on tärkeää, että kyselyssä käytetty kieli on sellaista, että vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Erikoistermejä tai esimerkiksi ammattislangia vältetään. Vastaajille on annettava vapaus vastata tai olla vastaamatta kyselyyn, heitä ei saa painostaa tai pakottaa. Avoimien kysymysten

kohdalla on hyvä miettiä, tehdäänkö niistä täysin avoimia vai suunnattuja tutkittavaa asiaa kohden. Jos avoimia kysymyksiä ei rajata tarkoin, voivat ne tuottaa sellaista aineistoa, millä ei ole kyselyn kannalta mitään tutkimusarvoa. Jos avoimiin kysymyksiin tulee paljon vastauksia, voivat ne olla työllistäviä tutkimuksen käsittelyvaiheessa. (Kananen 2011, 30–31.)

Avoimia kysymyksiä analysoitaessa huomioidaan, että ihmiset käyttävät samoista asioista erilaisia ilmaisuja. Vastaukset kysymyksiin voivat olla hyvinkin erilaisia ja tutkijan pitää käydä kaikki vastaukset läpi huolellisesti miettien, mitä vastauksella haetaan tai tarkoitetaan. Tämän tyyppinen työskentely avointen kysymysten kanssa lisää aina tutkijan työmäärää analysointivaiheessa. Strukturoitujen kysymysten käsittely on helppoa ja nopeaa, koska vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi annettuja ja vastaaja voi valita itselleen parhaimmin sopivimman vaihtoehdon. (Kananen 2015, 234–235.)

Verkkokyselyn toteutuksen taustalla on jokin taustateoria, jonka perusteella muodostetaan tutkimusongelma, tutkimuskysymykset, tiedonkeruukysymykset, kysymystyypit ja kysymysten teksti. Tämän jälkeen, kun kysymykset ovat tehty kysymyslomakkeen muotoon, lomake testataan, siirretään verkkoon, lähetetään kutsu tutkimukseen, sekä vastauslinkki kyselyyn. Kyselyn edetessä osallistumisesta voidaan vielä muistuttaa. Kun kyselyn tiedot ovat saatu, aineisto siirretään tilasto-ohjelmaan, analysoidaan ja lopuksi se raportoidaan. (Kananen 2015, 207.)

Kyselylomakkeen alussa kartoitetaan vastaajien taustatietoja. Sitä seuraavat kysymykset, joista jokainen vastaa osaltaan tutkimusongelmiin. Kananen (2011, 43) mukaan kysymysten tulee olla selkeitä, mahdollisimman lyhyitä ja kysyen yhtä asiaa kerrallaan. Kyselylomake luodaan tutkimuskysymyksiä seuraten. Kyselylomake testataan ulkopuolisten toimesta ja korjataan lopulliseen muotoon. (Heikkilä 2014, 58.) Kyselylomakkeeseen suunniteltiin tutkimuskysymysten mukaisesti osioita johtamisesta, viestinnästä, teknologiaosaamisesta ja -välineistä. Taulukossa 3 kuvataan, mihin tutkimusongelmaan kysymyksillä haettiin vastauksia. Kyselylomake testattiin kapitulin asiantuntijoiden toimesta.

TAULUKKO 3. Tutkimusongelmiin vastaavat kysymykset.

Tutkimusongelma	Tutkimusongelmaan vastaavat kysymykset
Miten siirtyminen teknologiavälitteeseen viestintään toteutui vuonna 2020?	11,12,17,19, 26, 27,29, 30
Minkälainen on esimiehen viestinnän muutos siirryttäessä teknologiavälitteeseen viestintään?	9,10,18, 20, 24, 28
Minkälaista on henkilöstön osaaminen teknologiavälitteisessä viestinnässä?	13,15, 17
Miten teknologisten välineiden resursseja ja käyttöä tulisi kehittää kohdeorganisaatiossa?	14, 16, 21, 22, 23, 25, 29

Kyselytutkimus luotiin Webropol-alustalle. Strukturoidun kyselylomakkeen lisäksi käytettiin tarkentavia avoimia kysymyksiä, joilla haettiin lisätietoa, mitä strukturoitu kyselylomake ei voi yksistään antaa. Menetelmiä yhdistämällä tutkimuksen hyötysuhde kasvoi. Kyselyn yhteydessä vastaajille lähetettiin tutkimuksen tiedote ja rekisteriseloste. Kyselylomakkeen alussa vastaajat antoivat tietoisuuden suostumuksen vastausten käyttämiseen tässä tutkimuksessa.

#### 5.4 Aineiston analysointi

Tutkimusaineiston keräämistä seuraa aineiston käsittely ja analysointi. Kvantitatiivisen tutkimuksen analysoinnissa käytetään tekstin rinnalla kuvioita ja taulukoita. Taulukon informaatio on yksityiskohtaisempi, kuvion valinnan peruste on sen havainnollistama nopea kokonaiskuva aiheesta. Taulukot ja kuvat analysoidaan ja esille tuodaan kiinnostavia yksittäisten muuttujien arvoja. (Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 44.) Tutkimusaineistontulokset esitetään suorina ja kaarina sekä testataan tilastollisesti. (Eskelinen & Karsikas 2014, 27–28.)



Cronbachin alphalla mitataan kvantitatiivisessa tutkimuksessa kysymysten mittariston yhtenäisyyttä. Muuttujien osioiden tulee mitata samaa ominaisuutta. Alfa-kertoimen arvot ovat minimiarvon nolla ja maksimin yksi välillä. Alfa arvon tulisi olla yli 0,6. Arvon jäädessä matalammaksi voidaan poistaa yksittäinen osamuuttuja, joka vaikuttaa arvoon alentavasti. (Holopainen ym. 2004, 130.)

Kyselylomakkeessa oli kyllä / ei väittämiä, viisiasteikkoisia väittämiä mielipiteen vaihdellen täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä. Lisäksi oli kysymyksiä, joissa toiminnan määrää kuvattiin päivissä, viikoissa ja vuosissa. Kyselylomake sisälsi perustiedot, avoimet kysymykset ja kyllä/ ei kysymykset suljettua pois 105 väittämää. (Liite 2). Näistä muodostettiin ryhmät, joista laskettiin Cronbachin alfa arvo, (taulukko 4).

TAULUKKO 4. Muuttujista muodostetut ryhmät

Ryhmä	Laajuus	Cronbachin alfa
Etätöyön toteutuminen	10 väittämää	0,732
Teknologiasovellusten käyttö	25 väittämää	0,780
Sovellusten käytön osaaminen	25 väittämää	0,835
Diakoniatöyön näkyvyys	7 väittämää	0,747
Tiedonkulku, luottamus ja arvostus	13 väittämää	0,919
Hyvinvointi	13 väittämää	0,734
Vuorovaikutus	8 väittämää	0,834
Digivälineiden käytön tulevaisuus	4 väittämää	0,722

Tilastollista yhteyttä kahden eri luokittelutason muuttujan välillä tutkitaan ristiintaulukoinnilla eli luomalla kaksiulotteinen frekvenssijakauma. Riippuvuuksia lasketaan korrelaatiokertoimella ( $r$ ), saaden tuloksia -1:n ja +1:n välille, missä nolaa lähellä olevissa arvoissa on hyvin vähäinen riippuvuus ja nollassa sitä ei ole. Vastaavasti ääripäissä -1 ja +1 riippuvuus on täydellistä. (Vilka 2021, 146.) Riippuvuuksien syy seuraussuhteiden tarkastelun tulee olla kriittistä, koska tutkimuksen ulkopuolelta muukin tekijä voi vaikuttaa tulokseen.

Muuttujien ollessa järjestysasteikollisia, voidaan käyttää Spearmanin korrelaatiokerrointa ja sen merkitsevyytensä arvioidaan sig- eli p-arvolla. (Holopainen ym.

2004, 157.) Se kertoo hypoteesia testattaessa todennäköisyyden tuloksen luotettavuuteen. P-arvot vaihtelevat välillä 0–1 ja arvon ollessa alle 0,05 eli 5 %, on todennäköistä, että saatu tulos ei ole sattumasta johtuvaa. (Nummenmaa 2021, 252–253.) Korrelaatiotestejä tehtiin osaan muuttujista selvittäen iän, työssä-olovuosien sekä seurakunnan koon vaikutuksia vastauksiin.

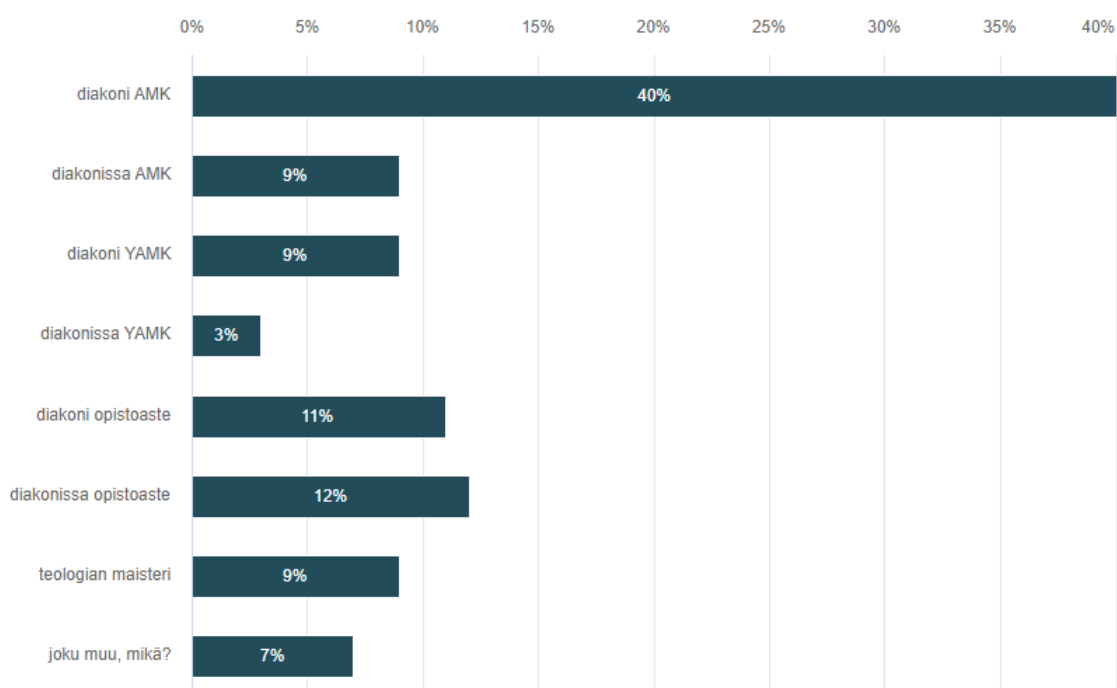
Avointen kysymysten vastauksia käsitellään sisällönanalyysillä. Vastaukset voidaan tutkia induktiivisella sisällönanalyysillä, jossa edetään aineiston ehdoilla. Sisällönanalyysissä etsitään yhtäläisyyksiä ja eroja. Analyysillä haetaan yksittäisiä havaintoja, joiden perusteella tehdään yleistyksiä. Kvantitatiivisen tutkimuksen yhteydessä käytetään myös sisällön erittelyä ja ryhmittelyä, jotka ovat tekstimuodossa. Tällöin voidaan laskea tietyn sanan esiintymistiheyttä vastauksissa ja tätä seuraa käsitteiden muodostaminen. (Valli 2018, 81–83; Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–127.)

Tutkimuksessa saamaa tarkoittavat asiasanat värikoodattiin ja samaa tarkoittavat sanat ryhmiteltiin sekä muodostettiin yläkäsitteitä. Tutkimuksessa kysyttiin etäjohtamisen kolmea tärkeintä asiaa. Tähän kysymykseen vastasi 53 henkilöä (n=57). Yhdistäviksi luokiksi muodostui yhteydenpito, luottamus, tuki ja tasapuolisuus. Toinen avoin kysymys etätöihin hankalasti soveltuvista diakonian työtehtävistä käsiteltiin samalla tapaa. Kolmas avoin kysymys koski kokemusta parhaasta tuesta tapahtuneeseen digiloikkaan, joka myös kuvattiin luokissa: työyhteisö, perhe, itse opiskelu.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

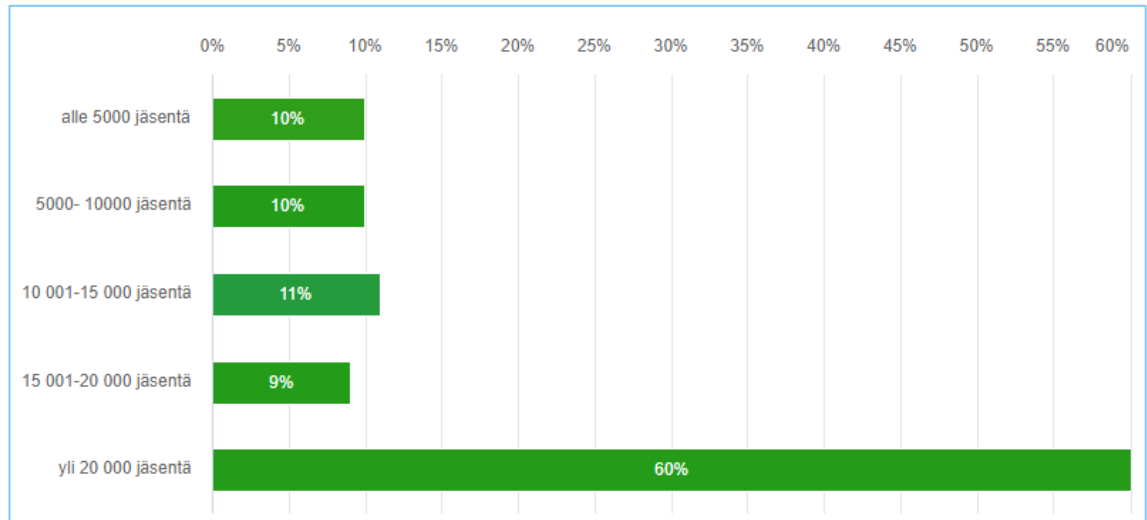
Kysely lähetettiin Tampereen hiippakunnan 38 seurakuntaan diakoniatyön viranhaltijoille (n=167), joista kyselyyn vastasi 57 henkilöä. Kyselyn vastausprosentti oli 34 %, josta diakoniatyön koulutettujen osuus oli 30 %. Vastaajista 84 % oli naisia. Kuviossa 3 on kuvattu yksityiskohtaisemmin vastaajien koulutustaustat.



KUVIO 3. Kyselyyn vastanneiden koulutustausta (n=57)

Nuorin vastaaja oli 36-vuotias ja vanhin 63-vuotias, vastaajien keski-ikä ollessa 52,5 vuotta. Vastaajien työkokemus vaihteli 3–40 vuoden välillä ja mediaani työsäoloaika oli 18 vuotta. Vastanneista 60 % työskenteli yli 20 000 seurakuntalaisen seurakunnassa ja vastaavasti 20 % työskenteli 10 000 seurakuntalaisen tai pienemmässä seurakunnassa.

Tampereen hiippakunnan seurakunnista noin puolessa on alle 10 000 jäsentä. (Tampereen hiippakunta). Kyselyyn on vastannut eniten yli 10 000 jäsenen seurakuntien diakoniatyöntekijöistä (kuvio 4). Vastauksissa on tasapainoisesti edustettu eri kokoiset seurakunnat.



KUVIO 4. Kyselyyn osallistuneiden työpaikkaseurakuntien jäsenmäärät (n=57)

Vastanneista 65 % toimi diakoneina tai diakonissoina, 23 % johti seurakunnan diakoniatyötä tai diakoniatimiä. Vastanneista 12 % olivat koulutukseltaan diakoniatyöntekijöitä, mutta heidän virkanimikkeensä oli joku muu. Kaikista vastanneista 11 % johti diakoniatyötä olematta diakonian viranhaltijoita (kuvio 5).



KUVIO 5. Vastanneiden ammatit seurakunnissa (n=57)

## 6.2 Etätyön toteutuminen

Kirjallinen sopimus etätyöstä oli tehty viidesosassa vastaajien seurakunnissa ja 70 % ilmoitti, että etätyökäytänteistä oli sovittu ilman kirjallista sopimusta. Vastaaajia pyydettiin arvioimaan etätyön määrää prosentteina viimeisen kuukauden aikana. Diakoniatyöntekijät olivat tehneet keskimäärin puolet työstään etänä vaihteluvälin ollessa 5–90 %. Etätyön jakautumista kysyttiin eri työtehtävien osalta. Asiakastyötä ja neuvontaa sekä taloudellista avustamista oli tehnyt viikoittain yli puolet vastanneista. Eniten etätyö näkyi viikoittaisissa tiimipalaverissa, joihin oli vastaajista osallistunut 63 %. Taloudellista avustamista etänä ei ollut koskaan tehnyt 28 % vastanneista (taulukko 5).

Lähes kaikki olivat osallistuneet etänä koulutuksiin vähintään muutaman kerran vuodessa. Koulutuksia oli pitänyt etänä 65 % diakoniatyöntekijöistä vähintään muutaman kerran vuodessa. Diakonian ryhmiä olivat etänä ohjanneet vähintään muutaman kerran kuukaudessa 18 % vastanneista, toisaalta 60 % ei ollut ohjannut mitään ryhmää etänä (taulukko 5).

Vastanneista lähes puolet (46 %) tiesivät, että seurakunnassa on tehty oma viestinnän strategia ja 18 % taas ilmoitti, että viestinnän strategiaa ei ole. Reilu kolmannes (36 %) ei tiennyt, onko seurakunnassa viestinnän strategiaa.

TAULUKKO 5. Etätyön toteutuminen tehtäväkohtaisesti (n=57)

	en lainkaan	muutamana kerran vuodessa	muutamana kerran kuukaudessa	viikoittain	joka päivä
diakonian asiakastyö	7%	11%	12%	58%	12%
asiakkaan neuvonta	7%	5%	20%	56%	12%
asiakkaan taloudellinen avustaminen	28%	14%	5%	51%	2%
sielunhoito tai hengellinen ohjaus	2%	16%	35%	44%	3%
diakonian ryhmän ohjaaminen	60%	23%	10%	7%	0%
tiimikokouksiin osallistuminen	3%	9%	25%	63%	0%
tehtäväkohtaisiin kokouksiin osallistuminen	3%	14%	39%	42%	2%
työntekijäkokouksiin osallistuminen	5%	26%	48%	21%	0%
koulutuksen pitäminen	44%	42%	12%	2%	0%
koulutukseen osallistuminen	5%	55%	40%	0%	0%

### 6.2.1 Koulutus ja tuki etätöissä

Diakoniatyöntekijöiltä kysyttiin, mistä he olivat saaneet neuvoja ja koulutusta eri työtehtävien hoitamiseen etänä. Vastanneista 56 % koki, että oli osannut asiakastyöhön tarvittavat etätyökäytänteet ennestänsä. Asiakkaan neuvonta etänä oli hallussa 63 %:lla vastanneista (taulukko 6).

Työnantaja oli kouluttanut eniten työntekijäkokousten etäkäytäntöihin ja verkon tietoturva-asioihin (26 %). Kolmanneksi eniten työntekijät (23 %) olivat saaneet työnantajan koulutusta etätiimipalaveriin ja 19 % vastaajista mainitsi sekä kokouksiin osallistumisen, että muut tehtäväkohtaiset kokoukset (taulukko 6).

Työnantajan koulutusten lisäksi työkaverit olivat neuvoneet kolmannesta vastaajista kokouskäytänteissä: tiimikokous, muut kokoukset, työntekijäkokoukset, kokousten pitämiseen ja niihin osallistumiseen liittyvissä asioissa. Omatoimisesti koulutukseen oli hakeuduttu vähän. Poikkeuksena olivat tietoturva-asiat, joihin liittyvään koulutukseen oli hakeutunut viidennes vastaajista. Diakonian ryhmien

ohjaamiseen liittyvää neuvontaa tai koulutusta ei ollut saanut ollenkaan 56 % vastaajista. Toisaalta kolmasosa vastanneista ilmoitti osaavansa taidot ennestään (taulukko 8). Korrelaatiota ilmeni seurakunnan koon ja kokousten määrissä, (-0,378.) Mitä suurempi seurakunta, sitä enemmän työyhteisössä oli kokouksia.

TAULUKKO 6. Toteutunut koulutus tai neuvonta tehtäväkohtaisesti kuvattuna (n=57)

	En lainkaan	Työkaveri on neuvonut	Olen itse hakeutunut koulutukseen	Työnantaja on kouluttanut	Olen osannut tarvittavat taidot entuudestaan
diakonian asiakastyö	40%	16%	2%	4%	56%
asiakkaan neuvonta	39%	14%	2%	2%	63%
asiakkaan taloudellinen avustaminen	39%	18%	5%	12%	44%
sielunhoito tai hengellinen ohjaus	33%	7%	5%	2%	68%
diakonian ryhmän ohjaaminen	56%	14%	7%	5%	32%
tiimikokoukset	19%	33%	5%	23%	42%
tehtäväkohtaiset kokoukset, muu kuin oma tiimi	26%	32%	4%	19%	46%
työntekijäkokoukset	30%	30%	0%	26%	37%
kokouksien pitäminen	32%	32%	4%	12%	39%
kokouksiin osallistuminen	25%	37%	2%	19%	46%
verkossa työskentelyn tietoturvaan liittyvissä asioissa	30%	21%	19%	26%	16%

## 6.2.2 Viestintäteknologian sovellusten käyttö

Vastaajista 58–96 % ilmoittivat käyttävänsä viikoittain seuraavia ohjelmia ja sovelluksia käyttöasteeltaan suurimmasta pienimpään: Whatsapp, Teams, Katrina, Facebook ja KIPA. Näiden lisäksi käytetyimpiä sovelluksia olivat Messenger, Instagram, Youtube ja Raamattusovellus. Satunnaiskäytössä suosituimpia olivat Kahoot, Vapaaehtoistyö.fi, Zoom, Doodle ja Flinga (taulukko 7).

Vähemmän tunnettuja olivat, Cisco, Inshot, Telegram, Answer garden, Domini Life, Yammer ja Flinga (taulukko 9). Muina käytössä olevina sovelluksiana ja ohjelmina mainittiin Signal, Videolap, Katriinan vapaaehtoispankki, Mobiilikirkko, Prime, Padlet, Työvuorovelho ja Ulkoläksyt.



TAULUKKO 7. Sovelluksien ja ohjelmien hyödyntäminen työssä (n=57)

	En ole kuul- lut ohjel- masta	Olen kuullut, en käytä ohjelmaa	Käytän ohjelmaa satun-nai- sesti	Käytän ohjelmaa kuukau- sittain	Käytän ohjelmaa viikot- tain
Answer garden	56 %	28 %	16%	0%	0%
Canva	44 %	29 %	16%	4%	7%
Cisco	77 %	21 %	2 %	0 %	0 %
Domini Life	49 %	26 %	14 %	9 %	2 %
Doodle	26 %	36 %	31 %	7 %	0 %
Facebook	0 %	14 %	18 %	10 %	58 %
Flinga	40 %	25 %	30 %	3 %	2 %
Inshot	68 %	25 %	3 %	2 %	2 %
Instagram	2 %	37 %	20 %	5 %	36 %
Joku muu, mikä?	31 %	0 %	19 %	12 %	38 %
Kahoot	19 %	35 %	44 %	2 %	0 %
Katrina	0 %	9 %	0 %	2 %	89 %
KIPA	0 %	2 %	7 %	33 %	58 %
Messenger	2 %	23 %	20 %	16 %	39 %
Pintrest	18 %	52 %	21 %	4 %	5 %
Raamattusovellus	9 %	36 %	27 %	10 %	18 %
Skype	3 %	65 %	28 %	2 %	2 %
Snapchat	11 %	75 %	9 %	2 %	3 %
Teams	0 %	0 %	2 %	3 %	95 %
Telegram	61 %	37 %	0 %	0 %	2 %
Twitter	4 %	80 %	12 %	2 %	2 %
Vapaaehtoistyö.fi	7 %	43 %	41 %	7 %	2 %
WhatsApp	0 %	0 %	2 %	2 %	96 %
Yammer	43 %	47 %	5 %	5 %	0 %
Youtube	0 %	14 %	28 %	26 %	32 %
Zoom	0 %	32 %	41 %	20 %	7 %

Sovellusten ja ohjelmien hallintaa arvioitaessa vastaajista yli 70 % osasi hyvin tai erittäin hyvin käyttää Katrinoa, KIPAA, Teamsia ja Whatsappia. Sovelluksista tuntemattomampia olivat Twitter, Cisco, Doodle, Yammer, Flinga, Telegram, Answer garden, Inshot, Snapchat ja Domini Life, joita osasi käyttää alle puolet vastaajista. Cisco ja Inshot olivat suurimmalle osalle vastaajista kokonaan tuntemattomia (taulukko 8).

TAULUKKO 8. Sovelluksien ja ohjelmien käytön osaamisen arviointi (n=57)

	En osaa	Osaan jonkin verran	Osaan melko hyvin	Osaan hyvin	Osaan erittäin hyvin
Answer garden	77 %	5 %	9 %	9 %	0 %
Canva	70 %	11 %	9 %	7 %	3 %
Cisco	93 %	3 %	2 %	2 %	0 %
Domini Life	70 %	12 %	12 %	4 %	2 %
Doodle	56 %	16 %	14 %	14 %	0 %
Facebook	9 %	11 %	16 %	30 %	34 %
Flinga	68 %	18 %	9 %	5 %	0 %
Inshot	89 %	2 %	4 %	5 %	0 %
Instagram	30 %	10 %	18 %	19 %	23 %
Kahoot	46 %	27 %	20 %	5 %	2 %
Katrina	5 %	2 %	14 %	30 %	49 %
KIPA	0 %	7 %	23 %	47 %	23 %
Messenger	16 %	10 %	11 %	33 %	30 %
Pintrest	39 %	17 %	23 %	12 %	9 %
Raamattusovellus	23 %	25 %	26 %	17 %	9 %
Skype	30 %	26 %	18 %	23 %	3 %
Snapchat	68 %	18 %	10 %	2 %	2 %
Teams	0 %	4 %	18 %	53 %	25 %
Telegram	89 %	3 %	4 %	2 %	2 %
Twitter	59 %	25 %	5 %	7 %	4 %
Vapaaehtoistyö.fi	16 %	39 %	24 %	19 %	2 %

Whatsapp	2 %	2 %	9 %	28 %	59 %
Yammer	84 %	5 %	7 %	2 %	2 %
Youtube	7 %	20 %	23 %	34 %	16 %
Zoom	34 %	21 %	13 %	27 %	5 %
Joku muu, mikä?	47 %	7 %	13 %	20 %	13 %

### 6.2.3 Diakoniatyön näkyvyys viestintäteknologian keinoin

Diakoniatyö näkyi sosiaalisessa mediassa kaikissa vastanneiden seurakunnissa. Oli yhtä tyypillisintä tehdä päivityksiä viikoittain ja toisaalta satunnaisesti, ilmoitti 36 % vastanneista. Neljäsosassa vastanneiden seurakunnissa diakoniatyö näkyi kuukausittain sosiaalisessa mediassa. Neljä prosenttia vastaajista teki somepäivityksiä päivittäin (taulukko 9).

Diakonia-aiheisen blogikirjoituksen oli kirjoittanut noin kolmasosa vastanneista. Viidesosa ei ollut tehnyt sosiaalisen median julkaisuja ollenkaan. Vastanneista enemmistö oli tykännyt eli peukuttanut toisten diakonian somejulkaisuja ja lähes puolet vastanneista teki sitä vähintään viikoittain. Toisten tekemiä somejulkaisuja jakoi 69 % ja vähintään viikoittain 14 % vastanneista. Podcastit olivat vähiten toteutettuja, sillä 86 % ei ollut koskaan tehnyt diakonia-aiheista podcastia. Kuukausittain podcastin teki 3 % vastanneista (taulukko 9).

TAULUKKO 9. Diakoniatyön näkyvyys sosiaalisessa mediassa (n=57)

	Ei lainkaan	Satunnaisesti	Kuukausittain	Viikoittain	Päivittäin
Diakoniatyöstä tehdään seurakunnassa päivitys sosiaaliseen mediaan.	0%	36%	24%	36%	4%
Olen tehnyt diakonia-aiheisen podcastin.	86%	11%	3%	0%	0%
Olen tehnyt diakonia-aiheisen blogikirjoituksen.	68%	32%	0%	0%	0%
Olen suunnitellut sosiaalisen median julkaisuja.	14%	44%	21%	21%	0%
Olen tehnyt sosiaalisen median julkaisuja.	19%	40%	16%	23%	2%
Tykkään(peukutan) toisten diakonian somejulkaisuja	14%	28%	14%	33%	11%
Jaan toisten tekemiä sosiaalisen median julkaisuja omilla sivuilla.	31%	46%	9%	12%	2%

#### 6.2.4 Etätyön soveltuvuuden haasteet

Kyselyssä pyydettiin nimeämään diakoniatyön osa-alueita, joita on hankala tehdä etätyönä. Vastaajista 63 % nosti esille asiakkaiden kohtaamiset. Erityisesti ikään-tyneiden kohtaamiset koettiin hankaliksi. Muita ryhmiä olivat kehitysvammaiset, eri tavoin kommunikoiivat ja mielenterveysasiakkaat. Yhtenä haasteena oli perusteltu etäyhteysvälineiden tai käyttötaidon puutetta sekä toisena kohtaamisen syynä olevan asian luonnetta. Erillisenä aiheena nousi esille sielunhoitokeskustelut (32 %).

Muita etätyöksi hankalasti taipuvina työtehtävinä mainittiin muu kuin taloudellinen avustaminen. Avustustyön mainitsi joka neljännes vastanneista eri muodoissa: ruokajako, vaateapu ja taloudellinen avustaminen. Lisäksi laitospöytäkirjat, leirit, retket ja toiminnalliset vertaisryhmät saivat muutamia mainintoja. Ryhmätoimintaa haastoi vastausten perusteella ryhmäläisten erilaiset digitaidot. Surutyö ja sururyhmät mainittiin esimerkkinä haastavasta ryhmätoiminnan toteuttamisesta (taulukko 10).

TAULUKKO 10. Etätyöhön hankalasti soveltuvat tehtävät (n=38)

Tehtävä	mainittu	Esimerkkejä maininnoista
Sielunhoidollinen keskustelu	12 kertaa 32 %	osa sielunhoitotyöstä sielunhoito
Kohtaaminen	12 kertaa 32 %	yleensä kohdata, kohtaami- nen, myös tapaaminen
Diakonian ryhmät	11 kertaa 29 %	ryhmätoiminnat erityisesti sururyhmä
Asiakkailla ei ole osaamista tai välineitä teknologiavälitteiseen viestintään	10 kertaa 26 %	asiakkailla ei sähköpostia, äly- kännykkää, ei mahdollisuutta tai osaamista käyttää tieto- ja viestintäteknologiaa.
Diakoninen taloudellinen / aineellinen avustustyö	10 kertaa 26 %	Taloudellinen avustaminen, ta- loudellisen avustamisen selvi- tystyö, ruokakassit, vaateapu

### 6.3 Etätyön ja viestintäteknologian hyödyntämisen edellytykset

Kodin etätyöpisteen varustetasoa kysyttäessä selvisi, että toimiva nettiyhteys löytyi lähes kaikilta (95 %). Rauhallinen työtila ja riittävä valaistus oli 79 %:lla vastaajista. Säädettävä työtuolia käytti 35 % vastanneista, mutta sähköinen työpöytä oli harvinainen (taulukko 11).

TAULUKKO 11. Kodin työpiste (n =57)

	Kyllä
Minulla on säädettävä työtuoli	35%
Minulla on sähköinen työpöytä	4%
Minulla on rauhallinen tila tehdä työtä	79%
Minulla on mielestäni riittävä valaistus työpisteessä	79%
Minulla on kotona toimiva nettiyhteys	95%

Työpaikalla netti toimi lähes kaikilla ja valaistus oli riittävä. Kotioloihin verrattuna säädettäviä tuoleja ja sähköisiä pöytiä oli työpaikalla käytössä enemmän (taulukko 12).

TAULUKKO 12. Työpaikan varustus (n=57)

	Kyllä
Minulla on säädettävä työtuoli	91%
Minulla on sähköinen työpöytä	65%
Minulla on rauhallinen tila tehdä työtä	81%
Minulla on mielestäni riittävä valaistus työpisteessä	91%
Minulla on työpaikalla toimiva nettiyhteys	96%

Etättyövälineistä vastaajilla oli kaikilla käytössä älypuhelin. Älypuhelimien muistin määrä vaihteli 16 -128 Gt:n välillä ja yleisin puhelimen muistin määrä oli 64 Gt. Kysyttäessä puhelimen käyttöikä, yhteensä puolet vastaajista ilmoittivat puhelimen iäksi 1 - 2 vuotta. Vastaajista viidenneksellä oli kolme vuotta vanha puhelin ja vanhin puhelin oli ollut käytössä seitsemän vuotta.

Vastaajista lähes kaikilla oli käytössä kannettava tietokone ja 77 %:lla siinä oli kamera. Kolmasosalla vastaajista oli vuoden käytössä ollut tietokone. Kaksi tai kolme vuotta vanhaa konetta käytti puolet vastanneista. Alle viidesosalla oli käytössään neljä vuotta vanhempi kone. Kuulokkeet olivat käytössä 70 %:lla ja erillistä mikrofonia käytti viidesosa vastanneista. Erillinen kaiutin oli kolmasosalla vastaajista. Tabletti on työkäytössä joka kymmenennellä (taulukko 13).

TAULUKKO 13. Käytössä olevat viestintäteknologian välineet (n=56)

	Kyllä
kannettava tietokone	95%
älypuhelin, kirjoita jos tiedät muistin määrän	100%
tabletti	10%
kamera tietokoneessa	77%
kuulokkeet	70%
erillinen mikrofoni (esim. videoiden tekoon)	23%
erillinen kaiutin hybridikokouksiin	33%

Kokouskäytänteistä oli yleisimmin sovittu puheenvuorojen pyytamisestä ja mikrofoniin sekä kameran käytöstä. Ohjelmassa olevien käsimerkkien käytöstä kokouksien aikana oli sovittu reilulla puolella vastausten mukaan. Kokouksen kutsulinkin tekijä ja kokousten tauotus oli sovittu keskimäärin joka toisen vastaajan työpaikassa. Harvinaisempaa oli sopimuksen teko omien ilmeiden käytöstä, tai sopimus peräkkäisten kokousten väliin jätettävästä siirtoajasta. Annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi oli viiden vastaajan mukaan sovittu erikseen chatin seuraamisesta ja kommentoinnista tai yleensä chatin käyttöön liittyvistä asioista (taulukko 14).

TAULUKKO 14. Etäkokouskäytänteistä sopiminen (n=57)

	kyllä
puheenvuorojen pyytäminen	79%
kameran käyttö	70%
mikrofoniin käyttö	77%
ohjelmassa olevien käsimerkkien käyttö, esim peukutus, vilkutus	56%
omien ilmeiden ja eleiden käyttö kokouksen aikana	11%
kokousten tauotus	49%
peräkkäin olevien kokousten väliin jäävä siirtoaika	21%
kokouksen kutsulinkin tekijä	54%
muita kokouskäytänteitä	13%

## 6.4 Työhyvinvoinnin näkökulmia

Hyvinvoinnista huolehtimisen kolmen kärkeen nousi ajanvietto perheen kanssa päivittäin, lounastauon pitäminen päivittäin ja kahvitaukojen pitäminen päivittäin. Fyysistä kuntoa hoitavat lähes kaikki vastanneista vähintään satunnaisesti. Taukojumppaa harrasti 66 % vastaajista, suurin osa satunnaisesti. Mikrotaukoja piti päivittäin vain vajaa puolet vastaajista. Suurin osa vastanneista harrasti ulkoilua vähintään viikoittain. Taukojumppavälineitä esimerkiksi tasapainolautaa käytti vajaa viidennes vastanneista (taulukko 15).

TAULUKKO 15. Hyvinvoinnista huolehtiminen (n=57)

	En lainkaan	Satunnaisesti	Viikoittain	Päivittäin
pidän mikrotaukoja	12%	41%	5%	42%
taukojumppaan	34%	52%	7%	7%
hyödynnän välineitä esim tasapainolauta tauoilla	82%	16%	0%	2%
venyttelen itseäni	14%	47%	14%	25%
pidän lounastauon	2%	12%	19%	67%
pidän kahvitaukoja	9%	12%	23%	56%
vastaan puhelimeen, vaikka työpäivä on päättynyt	11%	35%	33%	21%
hoidan fyysistä kuntoani	2%	16%	52%	30%
pidän yhteyttä kolleegoihin	0%	21%	39%	40%
vietän aikaa perheen kanssa	2%	4%	12%	82%
vietän aikaa ystävien kanssa	2%	58%	30%	10%
hoidan fyysistä kuntoani	2%	19%	56%	23%
ulkoilen	2%	11%	40%	47%
harrastan mieleisiä asioita	3%	18%	49%	30%

## 6.5 Diakonian johtaminen

Diakoniatyön etäjohtamisen kolmea tärkeintä asiaa kysyttiin avoimena kysymyksenä erikseen johtajan ja työntekijän näkökulmasta (taulukko 16). Kyselyn vastaukset teemoiteltiin laskien sitten kokonaisuuksien prosenttiosuudet. Teemoiksi nousivat yhteydenpito, luottamus, tuki ja tasapuolisuus. Osuuksien vastauksia vertailtiin johtavien ja diakoniatyön viranhaltijoiden välillä. Kysymykseen vastasi 53 henkilöä, joista johtavia työntekijöitä oli 13. Molempien ryhmien vastauksissa



nousi yhteydenpito tärkeimmäksi 62–68 % diakoniatyön etäjohtamisessa. Yhteydenpito sanan rinnalla käytettiin tavoitettavuutta ja saavutettavuutta. Muutamissa vastauksissa yhteydenpitoa oli avattu: riittäväksi, säännölliseksi sekä konkretisoitu kuulumisten kyselynä.

TAULUKKO 16. Kolme tärkeintä asiaa diakoniatyön etäjohtamisessa. (N=53)

<b>Kolme tärkeintä asiaa diakoniatyön etäjohtamisessa (n=53)</b>				
	Johtavat diakoniatyön viranhaltijat (n=13)	%	Diakoniatyön viranhaltijat (n=40)	%
YHTEYDENPITO	riittävä yhteydenpito alaisiin on yhteydessä alaisiin, kuulumisten kysyminen, tavoitettavuus	62	yhteydenpito alaisiin säännöllinen yhteydenpito, tavoitettavuus, saavutettavuus, kuuleminen-vastaaminen, läsnäolon taito	68
LUOTTAMUS	luottaa työntekijään luottamus	46	luottamus alaisiin luottamus siihen, että työt sujuvat	18
TUKI	työntekijöiden tuki kannustaa ja huolehtia	30	rohkaisu kannustaminen tukeminen huolenpito	25
TASAPUOLISUUS	-	-	tasapuolisuus kaikkien huomioiminen	25

Yhteydenpitoon liittyi tuki ja tukeminen. Tärkeäksi nähtiin myös työntekijästä huolehtiminen, huolenpito. Tuen tai huolenpidon mainitsi johtavista työntekijöistä kolmannes ja muista 25 %. Kolmas tärkeä asia etäjohtamisessa oli vastauksista

noussut luottamus, yhteensä 25 % vastanneista. Luottamus koettiin tärkeäksi kuvaillen: *johtaja uskoo alaiseensa ja siihen että työt sujuvat ja niiden uskotaan sujuvan*. Joka neljäs diakoniatyöntekijä nosti tasapuolisuuden tärkeäksi asiaksi diakoniatyön etäjohtajuudessa. Tasapuolisuutta oli avattu työnjaon tasapuolisuudella, yhteydenpidon tasapuolisuudella sekä kaikkien huomioimisella. Mainittu oikeudenmukaisuus on rinnastettavissa tasapuolisuuteen.

### 6.5.1 Luottamus ja avoimuus

Vastaajista reilu puolet on täysin tai jokseenkin samaa mieltä avoimesta tiedonkulusta työpaikalla. Joka kolmas työntekijä koki, että tiedonkulku ei ollut avointa ja sitä ei ole riittävästi (kuvio 6).

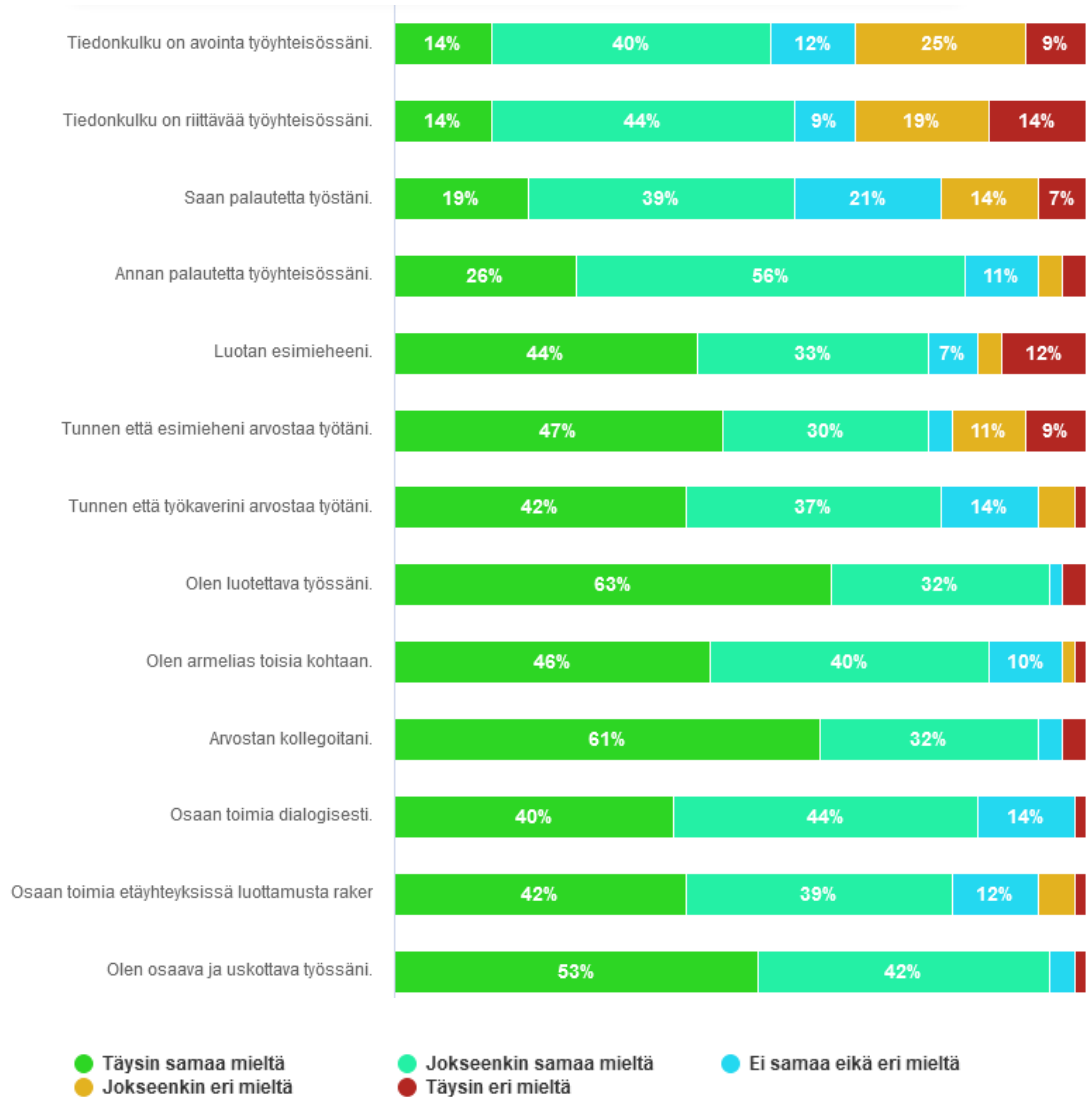
Reilu puolet vastaajista koki saavansa palautetta työstään. Noin 80 % vastaajista antoi toisille palautetta. Vastaajista 77 % luotti esihenkilöön. Vajaa puolet vastaajista tunsu, että esihenkilö arvosti heidän työtään ja 79 % vastanneista koki työkaaverin arvostavan työtään (kuvio 6).

Spearmanin korrelaatiotestistä ilmeni, jos työntekijät saivat paljon palautetta työstä, niin he myös antoivat palautetta paljon ( $r = 0,625$ ,  $p = 0,000$ ). Kaksikolmasosaa vastanneista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että antaa muille palautetta. Vain 7 % oli jokseenkin tai täysin eri mieltä oman palautteen antamisesta työyhteisössä.

Vastaajista 77 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että luotti esihenkilöön. Joka kymmenes vastaajista ei luottanut esihenkilöön. Vastaajista lähes puolet koki, että esihenkilö arvosti heidän työtään. Toisaalta viidesosa vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä esimiehen osoittamasta arvostuksesta. Vastanneista 79 % koki työkaaverin arvostavan työtään ja vain muutama oli täysin eri mieltä asiasta. (kuvio 6). Spearmanin korrelaatiotestin mukaan diakoniatyöntekijöiden kokemalla arvostuksella ja työntekijän luottamisella esihenkilöön oli vahva korrelaatio ( $r = 0,904$ ,  $p = 0,000$ ).

Seurakunnan koon ja esihenkilön luottamuksen välillä ilmeni kohtalainen korrelaatio ( $r=-0.441$ ). Mitä suurempi seurakunta, sitä vähemmän esihenkilöön luotettiin. Samoin mitä suurempi seurakunta, sitä vähemmän koettiin esihenkilön arvostavan vastaajan työtä ( $r= -0,390$ ). Kolmanneksi mitä suurempi seurakunta, sitä vähemmän esihenkilön koettiin olevan fyysisesti läsnä työpaikalla ( $r = 0,479$ ).

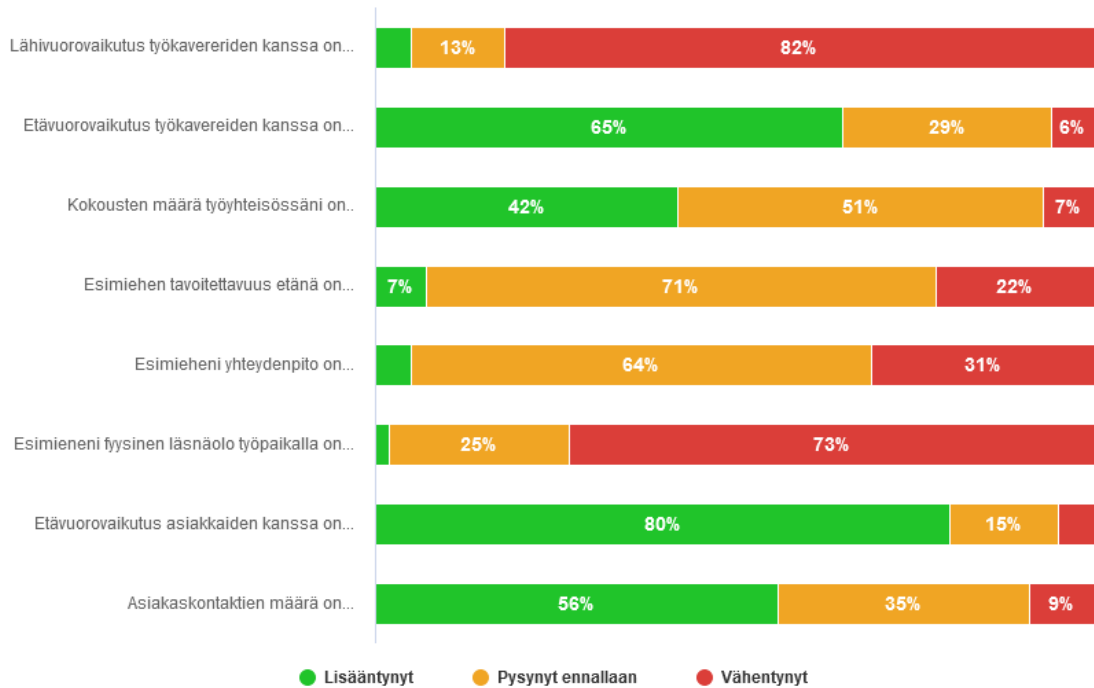
Omaa suhtautumista työkavereihin kysyttäessä 86 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että oli armelias toisia kohtaan. Lähes kaikki ilmoittivat arvostavansa kollegoitaan. Suurin osa vastaajista arvioi osaavansa toimia dialogisesti. Etäyhteyksissä täysin luottamusta rakentaen koki toimivansa 42 % vastanneista. Lähes saman verran 39 % oli jokseenkin samaa mieltä toiminnastaan. Vain 7 % koki olevansa jokseenkin tai kokonaan eri mieltä luottamusta rakentavasta toiminnasta. Vastaajista 95 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että he olivat osavia ja uskottavia työssään (kuviot 6).



KUVIO 6. Luottamuksen ja avoimuuden arviointi

### 6.5.2 Vuorovaikutus

Kyselyn aikaan etätöiden lisääntyessä 82 % vastaajista koki, että lähivuorovaikutus työkavereiden kanssa oli vähentynyt. Yli puolet vastaajista koki etävuorovaikutuksen lisääntyneen. Kokousten määrä oli 42 %:n mukaan lisääntynyt. Esimiehen tavoitettavuus oli 71 % mukaan pysynyt ennallaan, mutta joka viides koki sen vähentyneen. Samoin joka kolmas vastaaja koki, että esimiehen yhteydenpito oli vähentynyt. Esimiehen fyysinen läsnäolo työpaikalla oli 73 % mukaan vähentynyt ja joka neljännen vastaajan mukaan pysynyt ennallaan. Etävuorovaikutus asiakkaiden kanssa oli lisääntynyt 80 % mielestä ja asiakaskontaktien määrä oli kasvanut (kuviot 7).



KUVIO 7. Vuorovaikutus (n=55)

### 6.5.3 Digiloikan välineet ja tuki

Vastanneista 75 % arvioi, että digitaalisia välineitä oli käytössä enemmän tutkimushetkellä kuin ennen pandemian alkua. Vastaajista 70 % uskoi, että digitaalisten työvälineiden käyttö edistää vuorovaikutusta ja viestintää ja niiden käyttöä kannattaisi lisätä työkäytössä. Vajaa 80 % oli halukas jatkamaan etätöitä pandemian jälkeen (taulukko 17).

TAULUKKO 17. Digitaalisten välineiden käyttö (=57)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Digitaalisia välineitä on nyt käytössä työpaikallani enemmän kuin ennen pandemiaa.	49%	26%	9%	7%	9%
Digitaalisten työvälineiden käyttö edistää vuorovaikutusta ja viestintää.	31%	39%	21%	7%	2%
Kannatan digitaalisten välineiden työkäytön lisäämistä.	30%	39%	14%	14%	3%
Olen halukas jatkamaan etätöitä myös pandemian jälkeen.	46%	31%	16%	5%	2%

Mistä seurakuntien diakonian viranhaltijat sitten kokivat saaneensa parhaan tuen omaan digiloikkaansa. (n=50) Digiloikkaan saatiin eniten tukea työpaikalta, (70 %) ja työkavereilta tai tiimiltä (62 %). Osa sai tukea esimieheltä tai viestinnän työntekijältä. Perheeltä, lapsilta tai puolisoilta sai parhaan tuen 16 % vastanneista. Osa oli selviytynyt itse oppimalla (taulukko 18). Yksittäisinä mainintoina nousivat esille koulutus, webinaari, Google ja Hiippakunta sekä IT-tuki.

TAULUKKO 18. Paras tuki digiloikkaan (n=50)

Saatu tuki digiloikkaan	% vastanneista	esimerkkejä
Työyhteisö	70	Työkaverit, tiimi, esimies, tiedotus
Perhe	16	Puoliso, tytär, poika
Itse opetellen ja kokeillen	14	Itse tutkimalla, itse kysymällä, kokeilemalla

## 7 POHDINTA

### 7.1 Tutkimuksen eettisyys

Hyvä tieteellinen käytäntö on tutkimuksen eettisten näkökulmien perusta. Eettisyyden huomiointi on mukana tutkimuksen suunnittelusta sen julkaisemiseen saakka. Tutkimusta edeltänyt tutkimussuunnitelma ja siihen luvan anominen on yhteistyö ohjaavan tahon ja yhteistyökumppanin kanssa. Tässä vaiheessa huomioidaan aikaisemmat tutkimukset ja annetaan niille asianmukainen arvo. Samoin valitaan juuri kyseiseen tutkimukseen soveltuvat tiedonhankinta ja tutkimusmenetelmät. (Hirsjärvi ym. 2007, 24.)

Eettisyys on yhteisistä sopimuksista kiinni pitämistä. Se on läpinäkyvyyttä, jolla tarkoitetaan tutkimuksen kulun auki kirjoittamista vaihe vaiheelta. Tutkimukseen osallistuvilla pitää hyvän tieteellisen käytännön mukaan olla vapaus valita osallistumisensa. Heidän tulee saada tietää, kuinka aineistoa käsitellään, missä ja miten tulokset julkaistaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 25.) Tässä tutkimuksessa lähetettiin sähköinen kyselylomake, jonka yhteydessä toimitettiin tutkimuslupa ja saatekirje.

Tutkimuksen teoriaosuuden tulee olla kirjoittajien omaa käsialaa. Plagointi ja toisten tekstin pitäminen omanaan on epäeettistä. Lähdemerkinnät kirjoitetaan selkeästi ja mikäli lyhyeen suoraan lainaukseen erotetaan tekstistä. Plaginaation hyvä lukuarvo on 2–5 % välillä. (Vilkkä 2021, 201–202.) Tampereen ammattikorkeakoulussa tutkimusten plagiaatin tarkastus tehdään Turnitin -ohjelmalla, jolla voidaan osoittaa tekstin alkuperäisyys. Tässä tutkimuksessa on käytetty Turnitin plagaation tarkastajaa, jonka lukuarvo oli 2 %.

Kun alkuperäinen tutkimusaineisto on analysoitu ja tutkimus on esitelty, tutkimusaineisto tuhoetaan. Jos aineistoa säilytetään jatkotutkimusta varten, siitä poistetaan kaikki tunnistettavissa oleva tieto tutkittavien henkilöiden osalta. (Kuula. 2006, 209–210.) Tämän tutkimuksen vastaajien henkilöllisyys ei ole tullut mis-

sään tutkimuksen vaiheessa ilmi. Tutkimusaineisto on säilytetty Webropol ohjelmassa, salasanan takana, eikä se ole päätynyt ulkopuolisten käsiin. Tutkimuksen julkaisun jälkeen aineisto poistetaan Webropol tietokannasta.

## 7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuteen vaikuttavat validit kysymykset, jolloin vastaajat tulkitsevat ne oikein ja tutkimuksen tekijä saa luotettavaa tietoa. Vastaajalla oletetaan olevan riittävä tietotaso, jotta hän voi vastata kysymyksiin. Hyvin toimivat kysymykset ovat yksiselitteisiä ja luovat osaltaan pohjan kyselyn reliabiliteetille. (Kananen 2011, 30.) Kyselyn esitelmä Tampereen Hiippakunnan opinnäytetyön ohjaajilla antoi tähän tutkimukseen luotettavuutta kysymysten ymmärrettävyyden ja sisällön kattavuuden osalta.

Luotettavuuden toteutumisessa tutkitaan kyselyn validiteettia, eli kysytäänkö lopulta oikeita asioita. Kyselylomakkeen sisältö, kysymykset ja väittämät rakennetaan teoreettisen viitekehyksen pohjalta. (Kananen, 2011, 54.) Tässä tutkimuksessa jokaisen neljän tutkimusongelman kohdalla pohdittiin aikaisempaan teoriaan ja tutkimuksiin perustuen, mitä asioita tulee selvittää ja kysymyksiä muokattiin sen mukaan.

Tutkimuksen reliabiliteetti liittyy mittarin ja mitattavan kohteen pysyvyyteen, siihen saadaanko johdonmukaisia ja luotettavia tuloksia. (Tähtinen, Laakkonen & Bruberg 2020, 85.) Kysymysten luotettavuutta tutkitaan Cronbachin Alpha luvulla, joka ilmaisee niiden yhtenäisyyttä. Cronbachin alfa kuvaa muuttujien välistä keskimääräistä korrelaatiota väittämien lukumäärän perusteella. Arvon vaihteluväli on 0–1. Yli 0,6 arvo on hyvä ja kuvaa yhtenäistä kyselyä. Jos alpha arvot olisivat matalia, tulee arvoa alentavia muuttujia poistaa tai lisätä uusia. (Tähtinen ym. 2020, 88; Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.) Tämän tutkimuksen kyselylomakkeen alpha-arvot vaihtelivat välillä 0,722–0,919, mikä osoittaa varsin hyvää reliabiliteettia.



Tutkimuksen validiteettia voidaan lähestyä neljästä eri tulokulmasta; ulkoinen, sisäinen, looginen ja sisällöllinen. Kvantitatiiviseen tutkimukseen kuuluu erityisesti ulkoisen validiteetin eli tutkimuksen yleistettävyyden arviointi. (Kananen 2011, 121.) Ulkoista validiteettia tarkastellessa voi tämän tutkimuksen kohdalla pohtia, voiko Tampereen hiippakunnan alueen tuloksia yleistää Suomen muiden hiippakuntien diakoniatyöntekijöihin. Pandemia on ollut yhteinen muuttuja koko Suomessa. Se on kuitenkin vaikuttanut tartuntaluvut huomioiden eri tavalla eri maanosissa.

Tutkimus tehdään objektiivisesti silloin, kun tutkija vaikuttaa itse mahdollisimman vähän tutkimukseen osallistuviin. Tutkimuksen aikana puolueettomuutta edesauttaa, että tutkimus jaetaan verkossa eikä kasvotusten. Yksittäinen vastaaja ei vaikuta merkittävästi tutkimustuloksiin silloin kun kokonaisjoukko on suuri. (Vilka. 2014, 16.)

Tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi voi hyödyntää triangulaatiota. Tällä tarkoitetaan moninäkökulmaa, esimerkiksi tutkijatriangulaatiota. Siinä luotettavuustekijä on tutkimuksen tekeminen työparin kanssa. Muita triangulaatioita ovat menetelmä-, teoria ja aineistotriangulaatio. (Hirsjärvi ym. 2007, 184, 228.) Tässä tutkimuksessa teoreettista viitekehystä on koottu useamman tiedonhaun kautta, jotka tässä työssä yhdistyvät teoreettiseksi viitekehyyksi. Menetelmätriangulaatiota hyödynnettiin, kun tutkimuksessa strukturoitujen kysymysten rinnalla käytettiin avoimia kysymyksiä tuomaan lisäarvoa tutkimusongelmien selvittämiseen.

Tutkimuksen luotettavuus on kokonaisluotettavuutta, johon sisältyy arviointi kaikista tutkimuksen aikana tehdyt valinnoista. Se tarkoittaa tutkimuksen etenemisen johdonmukaisuutta. Siihen sisältyy lähdekritiikki, joka on eri lähteistä saatujen tietojen vertailua ja arviointia luotettavuuden näkökulmasta. (Hirsjärvi ym. 2007, 184, 228; Vilka 2020, 185.) Tätä tutkimusta on ollut arvioimassa työn kirjoittajien lisäksi ohjaava opettaja ja opponentit sekä seminaareissa toiset sosiaali- ja terveysalan opiskelijat.

### **7.3 Keskeiset tulokset ja johtopäätökset**

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa diakoniatyön esihenkilöiden ja henkilöstön viestintäteknologian muutosta, osaamisen tasoa ja kehittämistarpeita sekä väli-neiden ajantasaisuutta Tampereen hiippakunnan alueella. Tavoitteen oli saada yleiskuva viestintäteknologian hyödyntämisestä ja käytön muutoksesta pandemia-aikana sekä selvittää diakonian esihenkilöiden viestintää. Tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen perustuen tavoite oli tuottaa teknologiavälitteisen viestinnän kehittämistä työpaikalla hyödyttävä tarkastuslista tiimien ja esihenkilöiden käyttöön.

Tutkimuksen aineisto kerättiin Webropol ohjelman kyselyllä, joka lähetettiin Tampereen Hiippakunnan diakoniatyön viranhaltijoille ja heidän esihenkilöilleen (n=167). Kyselyyn vastasi 57 henkilöä, joista esihenkilöitä oli 13. Tuloksia tarkastellaan tutkimusongelmista nousevien kysymysten mukaisesti.

#### **7.3.1 Miten siirtyminen teknologiavälitteiseen viestintään toteutui vuonna 2020?**

Suurin osa vastaajista oli tehnyt vuoden 2020 aikana digiloikan ja saanut siihen tukea työkavereilta, perheenjäseniltään ja itse asiaan perehtyen. Pandemian tuomat rajoitukset vaihtelivat eri paikkakunnilla, ja sitä selitti muutamien vastausten mukaan työn jatkuminen lähes ennallaan.

Työyhteisön sisäinen viestintä näytti vastausten perusteella siirtyneen suurelta osin etäkokousten ja -palaverien pitämiseen, josta kertoi, että suurin osa (88 %) osallistui viikoittain tai muutaman kerran kuukaudessa tiimikokouksiin etänä. Eri tehtävien myötä määräytyviin kokouksiin osallistuttiin lähes yhtä aktiivisesti (80 %) etänä. Kokonaisuudessa siirtyminen teknologiavälitteiseen viestintään osallistujan roolissa kokouksissa oli onnistunut ja lähes kaikki vastanneet olivat (95 %) osallistuneet etäkoulutukseen. Salmisen (2021, 6) mukaan seurakuntien työntekijät ottivat digiloikan ja teknologiavälitteinen viestintä tuli pandemian myötä jäädäkseen.

Viestintä teknologiavälitteisesti diakonian asiakkaiden suuntaan toi tuloksissa ha- jontaa, joka voi osittain selittyä erilaisilla pandemiatilanteen paikkakuntakohtai- silla eroilla. Asiakkaan neuvontaa ja yleistä asiakastyötä teki etänä yli puolet vas- tanneista. Taloudellista avustamista teki puolet työntekijöistä etänä viikoittain ja toisaalta kolmasosa ei ollenkaan. Kysyttäessä mitä diakonian tehtäviä on hankala siirtää etänä toteutettaviksi, nousi siellä yhtenä vastauksena juuri asiakkaan ta- loudellinen avustaminen. Tämä voi selittyä erilaisilla sopimuksilla, joita seurakun- nat voivat tehdä esimerkiksi kauppojen kanssa osto-osoitusten muodossa. Tässä voi olla kyse asiakastietojen eettisestä ja luotettavasta käsittelystä etänä. Tässä tutkimuksessa syitä ei kuitenkaan kysytty. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että ta- loudellisen avustamisen ruoka- ja vaateapua on mahdotonta toteuttaa etäyhteyk- sin. Salmisen (2021, 3–4) mukaan ruoka-apu kuitenkin kasvoi vuonna 2020 32%:lla, joten keinoja sen toteuttamiseen löydettiin.

Diakonian ryhmien ohjaaminen oli vähiten toteutunut etäyötehtävä. Vain 7 % dia- koniatyöntekijöistä ohjasi ryhmää viikoittain ja 60 % ei pitänyt mitään ryhmiä. Tek- nologiavälitteiseen viestintään siirtyminen ryhmänohjaustehtävissä oli jäänyt var- sin vähäiseksi. Tätä selittäviä tekijöitä olivat etäyhteyksien käytön hankaluus ikäihmisten ja muistisairaiden kanssa. Joidenkin ryhmien kuten sururyhmän oh- jaamista etänä pidettiin hankalana. Vastauksissa ei avattu enemmän syitä tähän. Ihmisen hädän, surun tai kriisin keskellä ei mahdollisesti koettu etäyhteyksin ta- pahtuvaa vuorovaikutusta riittäväksi kohtaamiselle. Osa vastaajista mainitsi, että kokonaisvaltaisen kohtaaminen ei ole vastausten mukaan etänä mahdollista. Myös Yhteisvastuun (2021) sivustojen ja Salmisen (2021, 5) mukaan ryhmien ohjaamiseen vaikuttavat osallistujien digivälineet ja käyttötaidot.

Diakoniatyöntekijöistä 40 % teki päivityksen sosiaaliseen mediaan vähintään vii- koittain ja jokainen ainakin joskus. Blogeja ja podcasteja tehtiin edelleen vähem- män. Diakoniatyöstä ja sen sisällöistä voisi saada monia kiinnostavia podcasteja kuunneltavaksi esimerkiksi ikäihmisille, jotka eivät muuten lue sosiaalisen me- dian sisältöjä. Jos edes puolet heistä (86 %), jotka eivät ole koskaan tehneet podcastia, tarttuisivat johonkin teemaan, saataisiin sosiaaliseen mediaan paljon julkaisuja diakoniatyön arjesta lisäten näkyvyyttä. Blogin ylläpitäminen vaatii enemmän työaika. Kolmasosa diakoniatyöntekijöistä piti satunnaisesti blogia,

mutta kaksi kolmasosaa ei ollut koskaan kirjoittanut blogia. Olisiko tässäkin käyttämättömiä diakonian kanavia sosiaalisessa mediassa, vaikka jakaen blogin kirjoitusvastuita. Verken (2019, 23–24) mukaan viestintäteknologia mahdollistaa monenlaisia sosiaalisen median alustoja, joiden monipuolinen hyödyntäminen kuuluu nykyisyyteen.

Kysymyksillä toisten julkaisuiden tykkäämisestä tai jakamisesta haluttiin herätellä ajatusta niiden merkityksestä viestinnässä. Kolmasosa työntekijöistä ei ollut koskaan jakanut toisen tekemään julkaisua omalla sivulla ja vain 14 % teki sitä viikoittain. Sekä julkaisuiden tykkääminen ja jakaminen liittyvät viestintään yhteisöpalveluissa. Tilastokeskuksen väestö tieto- ja viestintäteknikan käyttötutkimuksen (2021) mukaan Facebook on Suomessa käytetyin yhteisöpalvelu. Yhteisöpalveluiden merkittävyyttä viestinnän kanavana kannattaa jatkossakin pohtia. Jos diakoniatyöntekijä ei ole itse Facebookissa, on ymmärrettävää, ettei hän jaa ja tykkää toisten julkaisuista. Tässäkin voisi olla potentiaalia lisätä diakoniatyön näkyvyyttä nykyistä enemmän. Campellin (2020, 41–43) mukaan viestintäteknologian muutos on tullut jäädäkseen ja sosiaalisen median kontakteja ei tulisi väheksyä fyysistä tapaamista huonompina.

Siirtyminen teknologiavälitteiseen viestintään onnistui monelta osin ja ilmeni parhaiten etäkokousten ja asiakkaiden etätapaamisten määrän kasvuna. Tämä osoittaa, että pandemia ei pysäyttänyt diakoniatyötä. Samoin diakoniselle avustamiselle oli löydetty etätoteutuskeinoja. Ryhmien ohjaamisen osalta muutos oli pienintä ja erilaiset kriisiviestintään liittyvät työtehtävät koettiin edelleen toimivan paremmin lähityönä.

### **7.3.2 Minkälainen on esihenkilön viestinnän muutos siirryttäessä teknologiavälitteiseen viestintään?**

Tuloksissa ilmeni kuinka sekä esihenkilöt, että alaiset kokivat kaikki esihenkilön riittävän yhteydenpidon tärkeimmäksi asiaksi työntekijöiden siirtyessä käyttämään enemmän teknologiavälitteistä viestintää. Samoin luottamus sekä esihenkilön tuen merkitys nousivat vastauksista. Kaiken yhteydenpidon, kannustuksen

ja tuen toivottiin olevan mahdollisimman tasapuolista. Tutkimuksen perusteella lähes joka kolmas vastannut koki, että esihenkilön yhteydenpito on vähentynyt.

Vastanneista 36 % ei tiennyt, onko seurakunnassa viestinnän strategiaa Tästä voi päätellä, että sitä luultavasti ei ole tai siitä tiedottaminen ei ole toteutunut asi-anosaisille. Hagerlundin ym (2013) mukaan strategiatyö, kuten viestinnän strate-gian jalkauttaminen kuuluu esihenkilöiden tehtäviin. Lähes joka toisen vastaaja tiesi viestintästrategian olemassaolosta. Tutkimuksessa ei kysytty, sisältääkö strategia sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän suunnittelun. Sisäisestä viestin-nästä on voitu sopia erikseen etätyösopimuksessa. Suomen evankelis-luterilai-sen kirkon viestintäohjelmaan (2020) mukaan lähes kaikissa seurakunnissa tulee sopia joko kirjallisesti tai suullisesti etätyökäytänteistä. Diakonian esihenkilöiden voi olettaa osallistuneen seurakunnan muun johdon kanssa etätyön käytänteiden päätöksiin.

Vastausten perusteella lähes kaikilla diakoniatyöntekijöillä oli työkäytössä suh-teellisen uusi, enintään parin vuoden vanha puhelin. Kolmasosa vastanneista il-moitti puhelimen muistin määrän. Näiden vastausten perusteella yleisin muistin määrä oli 64 Gt, joka riittää valokuvien ja videoiden taltiointiin ja videokäsittelyn ohjelmiin. Viestinnän muutos mahdollistuu vain, mikäli välineet ovat kunnossa. Brady & Prentice:n (2019,15,21) mukaan esihenkilöiden vastuulla on budjetoida laitteita, lähinnä älypuhelimia tai tabletteja, mikäli käytössä olevien suorituskyky tai muisti ei tue viestintäteknologian sovellusten käyttöä. Tutkimus osoitti, että diakoniatyöntekijät olivat saaneet suurimmassa osassa seurakuntia asianmukai-sia digilaitteita käyttöönsä.

Esihenkilön tehtäviin kuuluu huomioida ja mahdollistaa työhyvinvointiin vaikutta-via tekijöitä. Tässä tutkimuksessa ei kysytty esihenkilön vaikuttamista työhyvin-vointiin vaan ainoastaan työn tauotukseen ja hyvinvointiin liittyviä asioita. Etä-työtä tehdessä niin ruokataukojen kuin muiden taukojen pitäminen ja niihin kan-nustaminen on asia, mihin esihenkilö voi vaikuttaa. Henkilöstöliikuntabarometrin (2019) mukaan lähes kaikissa työpaikoissa kannustettiin liikkumaan ja pitämään

tauvoja. Tämän tutkimuksen perusteella mikrotaucojen sekä taucojumpan määrää olisi vielä mahdollisuus lisätä. Liikuntaedun ja ruokaseteleiden tai ruokapassin tarjonta taas voisi vaikuttaa säännöllisten ruokataucojen määrän kasvuun.

Yhteydenpito oli esihenkilöiden ja työntekijöiden mielestä tärkein esihenkilön huomioitava asia etätyössä, vaikka se oli tutkimuksen mukaan vähentynyt. Esihenkilöt olivat mahdollistaneet hyvin teknologiavälitteisen viestinnän edellyttämiä välineitä työntekijöille. Viestintästrategian päivittämistä ei kysytty pandemia-aikana, mutta hieman outona voi pitää, useampi vastannut ei tiennyt strategiasta. Sen olisi voinut ajatella nousseen varsin tärkeäksi keskustelunkohteeksi pandemian aikana. Tilastokeskuksen Työolot tutkimuksen (2020) mukaan joka kolmas työssäkäyvä koki digitalisaation lisäävän työn kuormittavuutta. Esihenkilöiden omalla esimerkillä on merkitystä työn tauotuksessa, mistä tämän tutkimuksen perusteella pitäisi huolehtia vieläkin paremmin.

### **7.3.3 Minkälaista on henkilöstön osaaminen teknologiavälitteisessä viestinnässä?**

Henkilöstön viestintäteknologian osaamisesta kertoo osittain tehdyn etätyön määrä eri tehtävissä, jota käsiteltiin ensimmäisen tutkimusongelman keskeisissä tuloksissa. Osaamista voidaan nähdä etäkokouskäytännössä siinä, että Teamsin chatin käytöstä tai puheenvuorojen pyytamisestä oli sovittu. Sen sijaan osaamiseen kuuluva peräkkäin olevien etäkokousten siirtoaika tai kokousten tauotus niiden erilaisen kuormittavuuden takia oli jäänyt suuressa osassa työyhteisöjä huomioimatta. Työtehtävistä asiakkaan taloudellinen avustaminen jakoi eniten vastauksia. Osa seurakunnista oli vastausten perusteella löytänyt keinoja hoitaa avustusasiasiat etänä ja toisaalta lähes kolmasosa ei tehnyt sitä ollenkaan.

Mielenkiintoista oli, että seurakunnan jäsenmäärä suuruus ei vaikuttanut diakonisen taloudellisen etäavustamisen määrään. Vastauksien mukaan oli yli 20 000 jäsenen seurakuntia, joissa etäavustamista tapahtui viikoittain ja toisaalta toisissa saman suuruisissa ei lainkaan. Samoin pienissä alle 10 000 jäsenen seurakun-

nissa vastauksia löytyi kummastakin ääripäästä. Vaikka seurakunnat ovat itsenäisiä tekemään päätöksiä, ovatko seurakuntalaiset olleet epätasa-arvoisessa asemassa palvelujen toteutumisen suhteen. Käsikirja tulevaisuuden kuntien digitalisaatioon (2018, 26–31) sisältää kannanottoja palveluiden tasavertaisuudesta kaikille. Olisiko kirkon oma koulutusjärjestelmä voinut jalkauttaa malleja, kuinka taloudellinen apu voisi mennä perille etätyöaikana. Hiippakunta jakautuu rovastikuntiin. Tässä tutkimuksessa ei kysytty rovastikunnallista yhteistyötä. Pohdittavaksi jää, kuinka paljon rovastikuntien seurakunnat tukevat toisiaan ja miten se näkyy poikkeusoloissa.

Ryhmien ohjaaminen etänä vaatii sekä ohjaajalta että osallistujilta osaamista. Ryhmien ohjaaminen oli Tampereen hiippakunnan alueella varsin vähäistä. Avoinnista vastauksista heijastui tähän selitystä lähinnä ryhmään osallistujien erityistarpeista tai sitten viestintäteknologian sovellusten ja käyttötaitojen puutteista. Viikmanin (2016, 41) mukaan johtaja käy työntekijöiden kanssa dialogia tunteakseen työntekijät ja ymmärtääkseen koulutuksen tarpeet. Tulevaisuudessa ikääntyvä väestö omaa paremmat viestintäteknologian taidot ja diakoniatyössä voisi olla hyvä valmistautua tarjoamaan ryhmiä myös viestintäteknologian keinoin. Tämä voisi palvella muiden rajoitteiden, esimerkiksi liikuntavamman estäessä saapumista fyysisesti seurakunnan tilaan.

Yleisestä diakoniatyöntekijöiden viestintäteknologian osaamisesta kertoo se, että lähes kolmasosa oli saanut apua työkaveriltaan lähes kaikkiin kysytyihin tehtäviin. Samaa viestii se, että puolet vastanneista on osannut taidot entuudestaan. Diakonian ryhmien ohjaaminen teki tässä poikkeuksen, ja puolet vastanneista ei ollut saanut opastusta etäryhmien ohjaamiseen mistään. Työyhteisön vuorovaikutuksella ja sisäisellä tiedolla on merkitystä viestintäteknologian muutoksessa. Humalan (2019, 41–42, 49) mukaan vuorovaikutukseen kuuluu työyhteisössä toisten ehdotusten pohtiminen ajan kanssa.

Eri ohjelmien ja sovellusten käyttöä kysyttäessä selvisi, että diakoniatyöntekijät käyttivät säännöllisesti Teamsia kokouksissa. Zoomia käytettiin vähemmän, mutta sitäkin hyödynsi kaksi kolmasosaa vastanneista. Nuorten keskuudessa suosittu Snapchat oli varsin vähäisessä käytössä, eikä kuva- ja videokäsittelyn

sovellusta Inshottia juurikaan tunnettu. Raamattusovelluksen hyödyntäminen vaihteli molempiin ääripäihin. Tässä tutkimuksessa ei selvitetty, miksei älypuhelimella toimivaa Raamattusovellusta hyödynnetä laajemmin ja olisiko sille käyttöä yksilö- tai ryhmätoiminnoissa.

Answer garden:a ja Flinga:aa käytettiin vähäisesti. Vastausten perusteella diakoniatyöntekijät voisivat hyötyä näihin sovelluksiin perehtymisestä ja monipuolistaa osaamistaan sekä saada valmiuksia ryhmien ohjaamiseen. Edelleen työntekijöiden omissa etäpalavereissa näistä tai vastaavanlaisista sovelluksista saisi monipuolisuutta työhön ja työtapoihin. Kokousten suunnitteluun tai yhtä lailla ryhmien koolle kutsumiseen hyödynnettävää Doodlea ei tuntenut neljäsosa vastanneista ja puolet vastanneista ei käyttänyt sovellusta. Monien sähköpostiviestien sijaan Doodle toisi kaikkien vastukset reaaliajassa samalle alustalle helpottaen kokouksen koolle kutsujaa päätöksissä. Vilkananin (2016, 83–83) mukaan eri sovellukset helpottavat työtä.

Kokonaisuudessaan diakoniatyöntekijät osasivat käyttää keskeisiä viestintäteknologian sovelluksia, joita on luotu yhteydenpitoon ja kokouskäyttöön. Seurakuntien sisäisestä viestintäteknologian tiedoista ja osaamisesta kertoo useamman vastaajan mainita siitä, että työkaveri oli neuvonut etätyökäytänteissä. Paljon on kuitenkin hyödyntämättä jääneitä sovelluksia, joita voisi jalkauttaa eri ryhmien kohtaamisiin ja rikastuttamaan palavereita ja kokouksia. Niiden käytöstä voisi löytyä linjauksia viestinnän strategiasta tai sitä seuraavasta viestinnän toimintasuunnitelmasta.

#### **7.3.4 Miten teknologisten välineiden resursseja ja käyttöä tulisi kehittää kohdeorganisaatiossa**

Viestintäteknologian sovellusten käyttämistä ja omaa osaamista kysyttiin erikseen. Yhteisösovelluksista Instagramin haltuunotto voisi tavoittaa nuoria ja nuoria aikuisia paremmin kuin Facebook. Domini Life tarjoaa rukoilemisen yhteisöalustan sekä uutiskanavan Suomen hengellisten lehtien pääuutisista. Alle viidesosa hallitsi sovelluksen käytön. Domini Life yhteisöalusta on sielunhoidollinen ja sen



haltuunottoa voisi pitää yhtenä viestintäteknologian sielunhoidollisena vaihtoehtona.

Diakoniatyössä on paljon vapaaehtoisia esimerkiksi pienryhmien ohjauksen tehtävissä, ystävätoiminnassa, erilaisissa avustustehtävissä. Vapaaehtoistyö.fi sovellus mahdollistaa vapaaehtoistehtävistä tiedottamisen. Puolet diakoniatyöntekijöistä osasi käyttää vain jonkin verran tai ei ollenkaan sovellusta vapaaehtoistehtävistä viestintään. Sovellus on maksullinen ja vastauksissa saattoi näkyä päätös, että sitä ei ole otettu käyttöön kaikissa seurakunnassa. Tässä tutkimuksessa ei kysytty, onko sovellus ostettu seurakunnan käyttöön. Toinen vaihtoehtoinen tapa tavoittaa vapaaehtoisia on Katrina ohjelman lisäominaisuus, vapaaehtoispankki, joka mainittiin vastauksissa kysyttäessä muiden sovellusten käytöstä.

Kaikissa seurakunnissa ei tarvita välttämättä jokaista kyselyn sovellusta. Olisi kuitenkin hyödyllistä käydä ne läpi, keskustella ja pohtia, mitkä niistä monipuolistavat viestintää ja ovat hyödyllisiä työkaluja. Saksin (2020, 69–70) mukaan sovellusten käyttäjämäärät vaihtelevat ja siksi arviointi kunkin sovelluksen tavoitettavuudesta on tehtävä aika-ajoin. Mitkä sovelluksen tavoittavat eri ikäryhmiä. Tämä tarkoittaa pohdintaa, onko etäkokouksissa ja ryhmissä hyödynnetty sovelluksia, työalustoja esimerkiksi Fingaa tai Yammeria. Yksinkertaisuudessaan kysymys voi olla: miten diakoniatyöntekijän tavoittaa. Voisiko vaihtoehtona puhelinsoitolle olla Facebookin Messenger -viesti. Viestintästrategiassa tai diakoniatimin pelisäännöissä on voitu linjata, että kaikkiin viestimiin ei tarvitse vastata, ei ainakaan välittömästi. Erityisesti työajattoman diakoniatyöntekijän kohdalla pitää miettiä viestinnän kuormittavuutta.

Diakoniatyöntekijöiden työpaikan työpisteet vaikuttivat vastausten perusteella olevan kunnossa. Sähköinen pöytä puuttui enää kolmannekselta vastaajilta. Sillä mahdollistetaan ergonominen työasento, istuma- ja seisomatyön vaihtelu. Vilkinen (2016, 82) mukaan ergonomiasta huolehtiminen kuuluu työnantajan perustehtäviin. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta tietokoneet ja älypuhelimet olivat käytössä ja mahdollistavat teknologiavälitteisen viestinnän. Kodin työpisteessä vain kolmasosalla oli säädettävä työtuoli ja viidesosalta puuttui rauhallinen

työtila. Mikäli työntekijä tekisi töitä kokonaan kotoa käsin, voisi työnantaja olla velvollinen hankkimaan työpöydän ja tuolin. Nyt diakoniatyöntekijöiden etätyöpiste on ollut heidän itsensä vastuulla.

Kokouskäytänteitä ei ollut sovittu läheskään kaikissa seurakunnissa. Viestintäteknologiaa hyödyntäen jää helposti liikkuminen kokouspaikkojen välillä minimiin. Silloin erityisesti olisi tärkeää pitää tauko etäkokousten välissä. Jos tauoista ei ole sovittu on sillä vaikutusta työssä jaksamiseen. Vilkmanin (2016, 59, 61–62) mukaan hyvän johtajan taitoihin kuuluu huolehtia työyhteisön pelisäännöistä. Yksi vaihtoehto on sopia kokouksen tai palaverin kestoksi aina 25 min tai 50 min, jolloin kokousten yleensä alkaessa tasalta tai puolelta, jäisi taukoa ennen seuraavaa kokousta.

Tulosten mukaan pandemian aikana lähivuorovaikutus työkavereiden kesken vähentyi. Olisi tärkeää sopia, kuuluuko tiettyihin palavereihin kuulumisten vaihtoa alkuun, korvaamaan sitä muuten luonnostaan syntyvää lähivuorovaikutusta esimerkiksi kahvi- tai lounastauoilla. Korhosen ja Bergmanin (2019, 123–125) mukaan muullakin kuin työasioista keskustelemisellä on vaikutusta työterveyteen ja jaksamiseen. Työn muuttuessa esihenkilöiden tehtävä on tukea muutoksessa. Humalan (2019, 29–34) mukaan valmentava johtaja avaa keskustelun ja kuuntelee, miten voi parhaiten tukea työntekijää muuttuneessa tilanteessa.

Teknologiavälitteisten resurssien käyttöönotto vaatii suunnitelmallisuutta ja esihenkilön tehtävä on ensisijaisesti johtaa tai valtuuttaa joku työyhteisöstä luotamaan keskustelua. Etätyö viestintäteknologian keinoin on muuttanut työskentelytapoja ja tuonut toisaalta aivan uusia mahdollisuuksia. Työntekijät kuormittuvat eri tavalla. Viestintäteknologian käyttöönotto voi vaatia uuden opettelua. Vaikka lähivuorovaikutukseen kasvokkain on osittain palattu syksyn 2021 aikana, on viestintäteknologian myötä saatu paljon hyötyjä, aikaresurssien säästöjä, tehokkaampaa verkostoitumista ja monipuolisia työkaluja eri tarkoituksiin. Verken (2019, 94–96) ja Salmisen (2021, 6) sanoin viestintäteknologian muutos on tullut jäädäkseen.

#### **7.4 Kehittämisehdotukset**

Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja kyselyn tulosten mukaisesti tehtiin tarkistuslista, josta toivotaan olevan hyötyä diakoniatyöntekijöille, esihenkilöille ja tiimeille arvioinnissa, kuinka viestintäteknologian mahdollisuuksia on hyödynnetty työpaikalla. Kuvaan 1 on koottu keskeiset kysymykset osa-alueittain, jotka toistuvat tämän tutkimuksen tutkimusongelmien mukaisesti.



# TARKISTUSLISTA

TEKNOLOGIAVÄLITTEINEN VIESTINTÄ  
 DIAKONIA TYÖNTEKIJÖILLE  
 SUUNNITTELUUN JA IDEOINTIIN

## VÄLINEET

Onko puhelimien muisti riittävä -voitteko käsitellä kuvia, editoida videoita ja hyödyntää sovelluksia: aukeavatko ne? Entä tietokoneesi, onko se päivitetty?

## DIAKONIAN ASIAKASTYÖ

Mitä kaikkea teette työssä etänä? Kokeilkaa Zoom/Teams ryhmiä ja pyytäkää niistä palautetta. Jos asiakas ei pääse vastaanotolle, voitteko avustaa taloudellisesti etänä? Kysykää naapuriseurakunnasta, mitä siellä on keksitty.

## VIESTINTÄSTRATEGIA JA TOTEUTUS

Oletteko tietoisia strategiasta ja keskustelleet siitä työyhteisössä sekä oppineet toisiltanne hyviä käytänteitä? Hyödynnättekö nettikyselyjä, voiko sovelluksella ilmoittautua tapahtumiin tai vapaaehtoiseksi.

## VERKOSTOITUMINEN

Missä sosiaalisen median ryhmissä jo näytte, olette läsnä, kommentoitte tai kirjoitatte diakoniatyön asiasisällöt ja tavoitteet huomioiden julkaisuja. Tuotteko hengellisyyttä näkyviin, ketkä asiakkaista hyötyisivät rukous- tai raamattusovelluksista?

## TYÖHYVINVOINTI JA ESIHENKILÖN VASTUU

Muistatteko mikrotauot, venyttelyt ja taukojumpat. Onko käytössänne liikuntaetuja?

Keskustelkaa, mikä on riittävää yhteydenpitoa. Kuinka tuette toisianne lähi- tai etätyössä. Huomioiko esihenkilö mielestänne kaikki tasavertaisesti. Kuuletteko tarpeeksi usein, että teihin luotetaan? Ja oletteko luottamuksen arvoisia.

KUVA 1. Teknologiavälitteinen viestintä diakoniatyössä - suunnitteluun ja ideointiin

## 7.5 Jatkotutkimusehdotukset

Seurakunnat siirsivät lyhyessä ajassa ilman ennakkovaroituksia Covid-19 pandemian alettua suuren osan toiminnoistaan verkkoon. Tuolla hetkellä kenelläkään ei ollut mahdollisuutta kouluttautua, pohtia ja analysoida toimintaa. Seurakuntien piti noudattaa annettuja kokoontumisrajoituksia muun yhteiskunnan mukana. Pelkät viestintäteknologiset alustat ja siellä toimiminen eivät takaa, että vuorovaikutusta syntyy kaikkien mielestä riittävästi. Vuorovaikutuksen laatu voisi etätyöaikana tutkia tarkemmin. Toinen esihenkilöitä koskeva aihe, kuinka kirkon johtavat diakonianviranhaltijat kokivat saavansa koulutusta ja tukea poikkeusoloissa. Kolmanneksi millaista oli työnantajan tarjoama tuki siirryttäessä teknologiavälitteeseen viestintään.

Teknologiavälitteeseen viestintään siirryttäessä syntyi uudenlaista osattomuutta. Kaikki eivät hallitse teknologisia laitteita tai heillä ei ole mahdollisuutta taloudellisesti hankkia laitteita. Joukossa on myös sellaisia viestintään käyttävien laitteiden käyttäjiä, jotka eivät halua kirjautua palveluiden käyttäjäksi tai kanta-asiakasrekisteriin. Tämän vuoksi olisi asiakasymmärryksen kannalta hyötyä tehdä tutkimus pelkästään diakonian asiakastyön näkökulmasta. Keitä ovat asiakkaat, jotka jäävät kokonaan tai osittain teknologiavälitteisen viestinnän ulkopuolella ja voidaan heitä tukea osallisuuteen.

Tehtyä kyselytutkimusta voisi käyttää toistaen sen toisen hiippakunnan alueella. Näiden kahden tutkimuksen tuloksia voisi verrata keskenään, että löytyykö samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Toisilta oppimisen ja tiedon jakamisen näkökulmasta voisi tutkia, millaisia hyviä käytänteitä on otettu käyttöön diakonian erilaisissa työtehtävissä viestintäteknologian keinoin. Silloin tulokulma olisi erilainen ja avoimilla kysymyksillä kartoitettaisiin toimivia käytänteitä.

## LÄHTEET

Aaltonen, T., Pajunen, H., Tuominen, K. 2011. Syty ja sytytä valmentavan johtamisen filosofia. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Alahuhta, M. 2017. Johtajuus kirkas suunta ja ihmisten voima. Jyväskylä: Docendo.

Alanko, L., Honkanen, J., Hämäläinen, M., Matere, E., Prusskij, C., Rotkirch, A. & Tammisalo, K. 2020. Digihyvinvoinnin tiekartta Suomelle. Saatavilla: Demoshelsinki.fi

Alava, H., Kela, A., Nikkanen, A. & Paloviita, P. 2020. Diakoniabarometri 2020. Aina uuden edessä. Helsinki: Kirkkohallitus.

Auvinen, T. & Jaakkola, M. 2018. Käsikirja tulevaisuuden kuntien digitalisaatioon. Kuopio: Greenprint.

Bialski, P., Brunton, F. & Bunz, M. 2019. Communication. European Journal of Communication. Luettu 29.10.2021. Saatavilla: <https://doi.org/10.1177%2F0267323119848851a>

Bister, T. 2019. Tietojenkäsittelyn opinnäytetyö viittoja ja karttoja tutkimisen ja kehittämisen teille. Jyväskylä: Punamusta Oy.

Brady, J. & Prentice, G. 2019. Leadership Through a Screen : A Definitive Guide to Leading a Remote, Virtual Team. Business expert press. Digital Library.

Campbell, H. 2020. The Distanced Church: Reflections on Doing Church Online. Available electronically from <https://hdl.handle.net/1969.1/187891>.

Diakoniatyöntekijöiden liitto 29.5.2020. Suositus diakoniatyön johtamisesta. Luettu 14.8.2021. <https://www.dtl.fi/media/suositus-diakonian-johtamisesta-2020.pdf>

Diakoninen kirkko. n.d. Luettu 14.8.2021. <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia>

Erikson, T. 2019. Kehnot pomot ympärilläni. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

Eskelinen, H. & Karsikas, S. 2014. Tutkimusmetodiikan perusteet. Tampere: Amk-kustannus Tammertekniikka.

Ficom. 31.1.2020. luettu 1.8.2021. <https://www.ficom.fi/ajankohtaista/uutiset/viestintaverkot-laajenevat-ja-yhteysnopeudet-kasvavat/>

Fried, J. & Heinemeier Hansson D. 2014. Etänä – toimistoa ei tarvita. Viro: Kaupakamari.

Friedman, C. & Yorio, K. 2011. Hyvä pomo vai hankala akka. Helsinki: Kariston Kirjapaino Oy.

Hagerlund, T & Kaukopuro -Klemetti ym. 2013. Työyhteisö viestii jotta olisi ole-massa. Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas. Luettu 1.8.2021. [https://www.kun-taliitto.fi/sites/default/files/media/file/tyoyhteiso\\_viestii\\_ebook.pdf](https://www.kun-taliitto.fi/sites/default/files/media/file/tyoyhteiso_viestii_ebook.pdf)

Heikkilä, T.2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Helin, M., Hiilamo, H., Jokela, U. 2010. Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.

Henkilöstöliikuntabarometri 2019. Luettu 5.8.2021. Saatavissa: [https://www.olympiakomitea.fi/uploads/dlm\\_uploads/2019/10/311b2af7-henki-lostoliikuntabarometri-2019.pdf](https://www.olympiakomitea.fi/uploads/dlm_uploads/2019/10/311b2af7-henki-lostoliikuntabarometri-2019.pdf)

Hiltunen, A. 2015. Johtamisesta. Liettua: BALTO print.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Hirvonen, M. & Kinnunen, T. 2020. Saavutettava viestintä Yhteiskunnallista yh-denvertaisuutta edistämässä. Tallinna: Gaudeamus.

Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analy-sointi ja SPSS. Hamina: Oy Kotkan Kirjapaino Ab.

Horowitz, M. & Nieminen, H. 2019. Viestintä kuuluu kaikille. Kansalaisten vies-tinnälliset oikeudet ja mahdollisuudet Suomessa. Tallinna: Gaudeamus.

Humala, I. 2019. Luovuus ja vastuullisuus digiajan työssä. Helsinki: Book on De-mands.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous Löydä uusi työyhteisöviestintä. Hel-sinki: WSOYpro.

Juholin, E. 2015. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Helsinki: Management Institute of Finland.

Kananen, J. 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere: Juvenes print.

Kananen, J. 2008. Kvali Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kirkkohallitus 2020. Diakonian viranhaltijan ydinosamiskuvaus. Luettu 20.4.2021. <https://evl.fi/documents/1327140/43561565/Diakonian+viranhaltijan+ydinosamiskuvaus+2020.pdf/2f47a08a-75ca-5e50-e3a7-44a830701b6c?t=1604574818706>

Kirkkolaki 26.11.1993. Luettu 24.4.2021. [www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054)

Kilpeläinen, J. 2020. Ansaittu julkisuus. Kaikki olennainen mediaviestinnästä. Helsinki: Alma Talent.

Kirkon tilastot 2021. Luettu 14.8.2021. <https://www.kirkontilastot.fi/viz.php?id=171> ja [/viz.php?id=185](https://www.kirkontilastot.fi/viz.php?id=185)

Kopperi, K., Malo, T. & Tanska, J. 2019. Laki, evankeliumi & KirVESTES. Johtajana kirkossa. Helsinki: Kirjapaja.

Korhonen, H. & Bergman, T. 2019. Johtaja muutoksen ytimessä. Käsikirja uudistumismatkalle. Helsinki: Alma Talent.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2016. Areena Yritysviestinnän käsikirja. Luettu 30.7.2021. Saatavilla verkossa. Luvan kanssa. Ellibslibrary.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kuusimäki, K. 24.6.2021. Korona-ajan oppeja. Pääkirjoitus. Saatavilla: <https://www.diakoniaplus.fi/korona-ajan-oppeja/>

Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Luettu 19.9.2021. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<https://www.fsd.tuni.fi/menestelmäopetus/>>.

Kyberturvallisuuskeskus. 19.3.2020. Luettu 31.7.2021. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/tee-etatyosta-turvallista-vinkkiemme-avulla>

Laaksonen, S-M. ja Poutanen P. 2019. Faktat nettiin! Asiantuntijaviestintä sosiaalisessa mediassa. Tallinna: Gaudeamus.

Leonardi, P. & Rice, R. 2013. The Sage Handbook of Organizational Communication. Thousand Oaks: University of California.

Lindgren, J., Mokka, R., Neuvonen, A. & Toponen, A. 2019. Digitalisaatio murroksen koko kuva. Helsinki: Tammi.

Malkavaara, M. 2015. Diakonia ja diakonivirka. Suomen ev.-lut kirkon julkaisuja. Luettu 8.8.2021. <https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset%20ja%20julkaisut/r/1545/viewmode=infoview>.



Marjamäki, P.L. & Vuorio, J. 2021. Viestinnän johtaminen. Strategiasta tuloksiin. Helsinki: Alma Talent.

Mayo, L., Osborne, C., Bussey, M. & Burns, T. 2021. Engaging Communities Through Uncertainty: Exploring the Role of Local Governance as a Way of Facilitating Postnormal Polylogues, *World Futures*, 77:4, 245-265, DOI:10.1080/02604027.2021.1929789

Mediatutkimussäätiö 26.11.2020. Stipendiblogi: Viestintäteknologian hallinta työn ja muun elämän rajakäynnissä media-alalla. Saatavilla: Stipendiblogi: Viestintäteknologian hallinta työn ja muun elämän rajankäynnissä media-alalla » Media-alan tutkimussäätiö (mediaalantutkimussaatio.fi)

Opinpolku. n.d. Tieto- ja viestintätekniiikan perustutkinto. Luettu 14.8.2021. <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/1726680/ops/sisalto/1726605>

Nummenmaa, L. 2021. Tilastotieteen käsikirja. Helsinki: Tammi.

Poutanen, P. & Laaksonen, S-M. 2019. Faktat nettiin! Asiantuntijaviestintä sosiaalisessa mediassa. Tallinna: Gaudeamus.

ProCom ry 2021, Viestinnän eettiset ohjeet. Luettu 3.8.2021. <https://pro-com.fi/viestintaala/ohjeet-ja-periaatteet/procomin-eettiset-ohjeet/>

ProCom. 2019. Blogtalk kirjoituksia viestinnästä ja työelämästä. Viestinnän ammattilaiset ry. Helsinki: Libris.

Pryce, R., Morris, R. & Stanley, S. Remember me: Support through remembrance during the covid19 pandemic. 10.1136/spcare-2021-PCC.48.A 19.

Puro, J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. Juva: Wsoy.

Pyykkö, R. 2011. Hengellisen ja maallisen rajalla. Kamppailu seurakuntien diakoniatyöntekijöiden sosiaalisesta ja kulttuurisesta toimialueesta. Väitöskirja. Tampereen Yliopisto.

Pärl, U. 2012. Understanding the Role of Communication in the Management Accounting and Control Process. University of Tampere.

Pönkä, H. 2014. Sosiaalisen median käsikirja. Jyväskylä: Docendo Oy.

Pöyhönen, T. 2019. Yhteisöjen kirkko. Lohja: Karas-Sana Oy.

Ristikangas, M-R. & Ristikangas, V. 2013. Valmentava johtajuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ristikangas, M-R. & Ristikangas, V. 2019. Valmentava johtajuus. Liettua: BALTO print.

Ruohomäki, V. n.d. Miljoona suomalaista loikkasi etätöihin. Luettu 1.8.2021. <https://www.ttl.fi/miljoona-suomalaista-loikkasi-etatoihin/>

Saarikoski, S. 2015. Dettmann ja johtamisen taito. EU: WSOY.

Saksi, J. 2020. Arvovalta. Viro: Printon.

Salminen, V-M. 2021. Seurakuntatyö pitkittyneessä poikkeustilassa. Raportti kirkon työntekijöiden ja luottamushenkilöiden koronakyselystä 2021. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.

Sanberg, J. 2021. Yhteisönä verkossa. Viro: Tallinna Raamatutrükikoda.

Sormunen, E. & Poikela, E. 2008. Informaatio, informaatiolukutaito ja oppiminen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon viestintäohjema vuoteen 2020. n.d. Luettu 1.8.2021. [https://evl.fi/documents/1327140/43291802/kirkon\\_viestintaohjelma2020.pdf/2ace5397-0223-549b-32dd-fcefa0956875?t=1541508732000](https://evl.fi/documents/1327140/43291802/kirkon_viestintaohjelma2020.pdf/2ace5397-0223-549b-32dd-fcefa0956875?t=1541508732000)

Suomen Pipliaseura, 1992. Raamattu. Mikkeli: Länsi-Savo Oy.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Työolot. 2018. Helsinki: Tilastokeskus. Luettu: 27.9.2021. [http://www.stat.fi/til/tyoolot/2018/tyoolot\\_2018\\_2019-12-11\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyoolot/2018/tyoolot_2018_2019-12-11_tie_001_fi.html)

Suominen, J., Saarikoski, P. & Vaahensalo, E. 2019. Digitaalisia kohtaamisia. Tallinna: Gaudeamus.

Suortti, C. 2020. Viestintäteknologian hallinta työn ja muun elämän rajankäynnissä media-alalla. Kieli- ja viestintätieteiden laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Tampereen hiippakunta. n.d. luettu 5.5.2021. <https://www.tampereenhiippakunta.fi/tietoa-hiippakunnasta/>

Tapscott, D. 2010. Syntynyt digiaikaan. Sosiaalisen median kasvatit. Jyväskylä: WSOYpro Oy.

Tekir. n.d. luettu 1.8.2021. Työyhteisöviestinnällä ihmiset mukaan muutokseen. Luettavissa maksutta tilauksesta. Tekir. Saatavilla tilattuna: <https://info.tekir.fi/tyoyhteisoviestinta>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työturvallisuuskeskus. Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisöissä. Työturvallisuuskeskus; 2018. Luettu 16.6.2021. Saatavilla: [https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/etajohtaminen\\_ja\\_virtuaalinen\\_vuorovaikutus\\_tyoyhteisossa](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/etajohtaminen_ja_virtuaalinen_vuorovaikutus_tyoyhteisossa)

Työterveyslaitos. n.d. Toimisto ja tietotyö. Luettu 5.8.2021. <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/ergonomian-tietopankki/toimisto-ja-tietotyö/>

Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. 2020. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turku: Painosalama Oy.

Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Keuruu: PS-kustannus.

Valtioneuvosto 2018. Valtioneuvoston selonteko tietopolitiikasta ja tekoälystä. VNS 7 / 2018 vp. Luettu 3.8.2021. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/VNS\\_7+2018.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/VNS_7+2018.pdf)

Verke 2019. Digitalisaatio ja nuorisotyö. Estonian Youth Work Centre & Opetus- ja kulttuuriministeriö. Helsinki: Grano.

Vilka, H. 2005. Tutki ja mittaa. Luettu 1.7.2021. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Keuruu: PS-kustannus.

Vilman, U. 2016. Etäjohtaminen Tulosta joustavalla työllä. Helsinki. Talentum Pro.

Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2020. Tilastokeskus. Luettu 19.9.2021. [https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi\\_2020\\_2020-11-10\\_fi.pdf](https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_fi.pdf)

Väliverronen, E. & Åberg, L. n.d. 2004. Johdatus viestintään. luettu 5.8.2021. Saatavilla:

[www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&ved=0ahUKEwjFioX19IHYAhVklZoKHfNNAR0QFghT-MAY&url=http%3A%2F%2Fwww.mv.helsinki.fi%2Fhome%2FÅberg%2FJV0601.ppt&usg=AOvVaw2HgXNNVwHpgUJhBeldm2Nj](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&ved=0ahUKEwjFioX19IHYAhVklZoKHfNNAR0QFghT-MAY&url=http%3A%2F%2Fwww.mv.helsinki.fi%2Fhome%2FÅberg%2FJV0601.ppt&usg=AOvVaw2HgXNNVwHpgUJhBeldm2Nj)






Wiio, O. 1994. Johdatus viestintään. Porvoo: WSOY.

Yhteisvastuu.fi n.d. Luettu 28.4. 2021a <https://www.yhteisvastuu.fi/ajankoh-taista/#post-9256>

Zhu, Y. & Smith, S.A. 2019. Information and communication technology support for contextualization, polychronic values, and job satisfaction: Evidence from virtual teams. International Journal of Business Communication, Luettu 20.9.2021. <https://journals-sagepub-com.libproxy.tuni.fi/doi/epub/10.1177/2329488419832075>

## LIITTEET

Liite 1. Viestintäteknologian sovelluksia ja käyttötarkoituksia. Lähteinä kunkin sovelluksen omat sivustot.

Sovelluksen logo	Mikä	Käyttö	Kustannus
	<p>Sanapilvi, jonka sanat voi kerätä anonyymisti. Sovelluksen käyttöä esittää kysymyksen, johon osallistujat vastaavat. Vastauksista muodostuu puutarha/pilvi.</p>	<p>Ryhmät, etä- tai lähiryhmät. Mielenpitemien kysely, asioiden kertaus. Keskustelun herättäjä.</p>	<p>ilmainen</p>
	<p>Canva on monipuolinen kuvien, kuvaesitysten, videoiden ja ääniesitysten editointisovellus. Design kirjasto pro versiossa. Toimii mobiilina sekä tietokoneella.</p>	<p>Luennot, esitykset, hyödynnettävissä lähi- ja etäkohtaamisissa.</p>	<p>ilmainen ja maksullinen pro versio</p>
	<p>Cisco on videokonferenssien ja webinaarien laitteita ja palvelut</p>	<p>Kokouskäyttö, ryhmät</p>	<p>maksullinen</p>
	<p>Domini Life on mobiilisovellus, joka kokoaa yhteen kristillisiä mediasisältöjä, rukouksia, Raamatun jae päivälle.</p>	<p>Henkilökohtaiseen käyttöön</p>	<p>ilmainen</p>
	<p>Doodle on palaverien ja kokousten suunnittelu-sovellus. Ajanvaraus verkossa. Järjestäjä kirjautuu Doodleen, tekee ehdotuksen päivästä, joita muut kommentoivat. Linkki sähköpostiin.</p>	<p>Minkä tahansa kokouksen tai ryhmän jäsenten väliseen aikataulun sopimiseen.</p>	<p>ilmainen</p>

	<p>Facebook on yhteisöpalvelu, jossa käyttäjä luo profiilin. Yhteisössä voi kommentoida toisten julkaisuja sanoin, hymiöin, kuvin.</p>	<p>Mahdollisuus luoda ryhmiä /yhteisöjä. Tiedotus tapahtumista, mainostus</p>	<p>mainosrahoitteinen muuten ilmainen</p>
	<p>Flinga on pilvipalvelu yhteisölliseen tiedonrakentamiseen, valkotalu tai viestiseinä, johon osallistujat pääsevät mukaan.</p>	<p>Aktivoi osallistujia, sopii etäryhmiin. Kommentteja voi siirtää, jaotella.</p>	<p>ilmainen</p>
	<p>Inshot on kuva ja videoeditori. Toimii mobiilina ja tietokoneella.</p>	<p>Videoiden editointi, mainokset, esittelyt.</p>	<p>ilmainen</p>
	<p>Instagram on sosiaalinen verkosto, jossa voi jakaa kuvia ja videoita sekä kommentoida toisten julkaisuja.</p>	<p>mainostus, yhteisten kokemusten jakaminen, tiedottaminen</p>	<p>ilmainen</p>
	<p>Kahoot on pelipohjainen oppimisympäristö, helppo luoda tietokilpailuja</p>	<p>opetuskäyttö, kasvatusta</p>	<p>ilmainen</p>
	<p>Katrina on seurakuntien käyttöön tarkoitettu sovellus, jota voi käyttää mobiilina sekä tietokoneella.</p>	<p>henkilökalenteri tilavaraukskalenteri useita lisäpalikoita: verkkomaksu, diakonia-tiedot</p>	<p>maksullinen</p>
	<p>Tuottaa kirjanpidon sekä palkanlaskennan palvelut seurakunnille ja kirkon organisaatioihin.</p>	<p>laskutukset palkanmaksu matkakorvaukset retkikorvaukset</p>	<p>maksullinen</p>

	<p>Messenger on pikaviestintäsovellus, jossa voi lähettää videoita, ääntä, kuvia, tekstiviestejä.</p>	<p>viestien vaihtoon</p>	<p>ilmainen</p>
	<p>Pinterest on sosiaalisten kuvien ja linkkien jakopalvelu. Kuvia voi kerätä oman kiinnostuksen mukaan.</p>	<p>eri teemojen, harrastusten, esim käsitöiden, ruokien sisältöjä.</p>	<p>ilmainen</p>
	<p>2400 raamattuversiota puhelimelle, tabletille tai tietokoneelle. Sisältää lukuohjelmia ja hartauksia. Mahdollisuus jakaa kommentteja ja omaa toimintaa sovelluksessa.</p>	<p>Raamatturyhmiin, yksin lukeville, etänä toimiin ryhmiin, jäsenten kesken</p>	<p>ilmainen mainosrahoitteinen</p>
	<p>Skype on video- ja äänipuhelin sovellus.</p>	<p>kokoukset</p>	<p>ilmainen</p>
	<p>Snapchat sosiaalinen verkosto, jolla voidaan lähettää kuvia ja videoita. Näkyvät 24 tuntia.</p>	<p>Viestinvaihtoon, suosittu nuorten keskuudessa.</p>	<p>ilmainen</p>
	<p>Teams on viestintä ja yhteistyöalusta, johon sisältyy keskustelu, videotaapaamiset ja tiedostojen tallentaminen.</p>	<p>Kokous, koulutus että kahdenvälinen viestittely</p>	<p>ilmainen ja maksullinen versio, joka vaatii Office 365</p>
	<p>Telegram on älypuhelimien viestintäsovellus pilvessä.</p>	<p>viestien vaihtoon</p>	<p>ilmainen</p>

	Twitter on yhteisöpalvelu, jossa voi lähettää tviittejä eli tekstipohjaisia viestejä.	Tiedotus, kannanotot	ilmainen
	Vapaaehtoistyö.fi palvelu josta voi löytää ja jonne voi ilmoittaa tehtäviä. Vapaaehtoistyön työkalu ja rekisteri.	Vapaaehtoistehtävien tekijöiden haku,	maksullinen
	WhatsApp on pikaviestintäpalvelu älypuhelimille. videopuhelut	viestien vaihtoon ryhmäviestien mahdollisuus	ilmainen
	Organisaation sosiaalisen verkostoitumisen palvelu	Mahdollistaa suojatun tiedon lähettämisen organisaatiossa	maksullinen
	Youtube on videopalvelu, jonne käyttäjät voivat ladata videoita ja määrittää niiden yksityisyyden.	Ryhmille tai ryhmän videoita. Keino jakaa video linkillä sähköpostissa.	ilmainen
	Zoom on pikaviestintäsovellus. Ilmaisversiossa aika ja osallistujarajoite.	Ryhmien pito, koulutukset, kokoukset	ilmainen ja maksullinen versio



1.Koulutustausta	Diakoni AMK Diakonissa AMK Diakoni YAMK Diakonissa YAMK Diakoni opistoaste Diakonissa opistoaste Teologian maisteri Joku muu, mikä
2. Kuinka monta vuotta olet toiminut diakonian virassa tai johtanut diakoniatyötä?	
3. Sukupuoli	
4. Ikä	
5. Seurakunnan jäsenmäärä, jossa olet töissä?	
6. Kuinka monta diakoniatyön viranhaltijaa seurakunnassa on?	
7. Oletko viranhaltijana	Diakoniatyöntekijä. Koulutukseltani diakoniatyöntekijä, mutta virkanimikkeeni on joku muu. Johtava diakoniatyöntekijä/ johdat diakoniatimiä. Johdan diakoniatyötä, mutten ole diakonian viranhaltija.
8. Mitkä ovat mielestäsi kolme tärkeintä asiaa diakoniatyön etäjohtamisessa johtajan näkökulmasta?	

9. Mitkä ovat mielestäsi kolme tärkeintä asiaa diakoniatyön etäjohtamisessa?	
10. Seurakunnassa on tehty viestinnän strategia	Kyllä, milloin? Ei En tiedä
11. Kuinka paljon arvioit tehneesi etätyötä kokonaistyöajastasi viimeisen kuukauden aikana prosentteina?	
12. Oletko tehnyt seuraavia tehtäviä etätyönä viimeisen vuoden aikana 1=en lainkaan, 2= muutaman kerran vuodessa, 3=muutaman kerran kuukaudessa, 4= viikoittain, 5=joka päivä	Diakonian asiakastyö Asiakkaan neuvonta Asiakkaan taloudellinen avustaminen Sielunhoito tai hengellinen ohjaus Diakonian ryhmän ohjaaminen Tiimikokouksiin osallistuminen Tehtäväkohtaisiin kokouksiin osallistuminen Työntekijäkokouksiin osallistuminen Kokouksien pitäminen Koulutuksiin osallistuminen
13. Oletko saanut koulutusta tai neuvontaa etätyön tekemiseen seuraavissa tehtävissä? Voit valita useamman vaihtoehdon.	Diakonian asiakastyö Asiakkaan neuvonta Asiakkaan taloudellinen avustaminen Sielunhoito tai hengellinen ohjaus Diakonian ryhmän ohjaaminen Tiimikokoukset Tehtäväkohtaiset kokoukset, muu kuin oma tiimi Työntekijäkokoukset Kokouksien pitäminen Kokouksiin osallistuminen Verkossa työskentelyn tietoturvaan liittyvät asiat

<p>14. Missä määrin hyödynnät seuraavia ohjelmia työssäsi?</p> <p>En ole kuullut ohjelmasta</p> <p>Olen kuullut, en käytä ohjelmaa</p> <p>Käytän ohjelmaa satunnaisesti</p> <p>Käytän ohjelmaa kuukausittain</p> <p>Käytän ohjelmaa viikoittain</p>	<p>Katrina, KIPA, Teams, Zoom, Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, Messenger, Cisco, Youtube, Skype, Yammer, Flīngā, Telegram, Pintrest, Canva, Doodle, Answer Garden, Kahoot, InShot, Snapchat, Raamattusovellus, Domini Life, Vapaaehtoistyö.fi, joku muu: mikä</p>
<p>15. Missä määrin osaat käyttää seuraavia ohjelmia?</p>	<p>Katrina, KIPA, Teams, Zoom, Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, Messenger, Cisco, Youtube, Skype, Yammer, Flīngā, Telegram, Pintrest, Canva, Doodle, Answer Garden, Kahoot, InShot, Snapchat, Raamattusovellus, Domini Life, Vapaaehtoistyö.fi, joku muu: mikä</p>
<p>16. Arvioi diakoniatyön näkyvyyttä seuraavissa: Ei lainkaan, Satunnaisesti, Kuukausittain, Viikoittain, Päivittäin</p>	<p>Diakoniatyöstä tehdään seurakunnassa päivitys sosiaaliseen mediaan.</p> <p>Olen tehnyt diakonia-aiheisen podcastin.</p> <p>Olen tehnyt diakonia-aiheisen blogikirjoituksen.</p> <p>Olen suunnitellut sosiaalisen median julkaisuja.</p> <p>Olen tehnyt sosiaalisen median julkaisuja.</p> <p>Jaan toisten tekemiä sosiaalisen median julkaisuja omilla sivuilla.</p>
<p>17. Onko jotain osa-alueita, mitä diakoniatyössä on mielestäsi hankalaa siirtää verkkoon /etätyönä toteutettavaksi?</p>	
<p>18. Sopimusasiat</p>	<p>Onko työpaikallasi tehty kirjallinen etätyösopimus? kyllä/ei</p> <p>Onko työpaikallasi sovittu etätyökäytänteistä muuten kuin kirjatun sopimuksen muodossa? kyllä/ei</p>

19. Millainen on kotisi etätyöpiste?	<p>Minulla on säädettävä työtuoli.</p> <p>Minulla on sähköinen työpöytä</p> <p>Minulla on rauhallinen tila tehdä työtä.</p> <p>Minulla on mielestäni riittävä valaistus työpisteessä.</p> <p>Minulla on kotona toimiva nettiyhteys.</p>
20. Millainen on työpaikkasi työpiste?	<p>Minulla on säädettävä työtuoli.</p> <p>Minulla on sähköinen työpöytä</p> <p>Minulla on rauhallinen tila tehdä työtä.</p> <p>Minulla on mielestäni riittävä valaistus työpisteessä.</p> <p>Minulla on työpaikalla toimiva nettiyhteys.</p>
21. Mitä välineitä sinulla on työkäytössäsi? Kyllä /ei	<p>Kannettava tietokone</p> <p>Älypuhelin, kirjoita jos tiedät muistin määrän.</p> <p>Tabletti</p> <p>Kamera tietokoneessa</p> <p>Kuulokkeet</p> <p>Erillinen mikrofoni (esim videoiden tekoon)</p> <p>Erillinen kaiutin hybridikokouksiin</p>
22. Kuinka monta vuotta sinulla on ollut nykyinen työpuhelin?	
23. Kuinka monta vuotta sinulla on ollut nykyinen tietokone?	

<p>24. Onko seuraavista etäkokouskäytännöistä sovittu työyhteisössäsi?</p>	<p>Puheenvuorojen pyytäminen Kameran käyttö Mikrofonin käyttö Ohjelmassa olevien käsimerkkien käyttö, esim peukutus, vilkutus Omien ilmeiden ja eleiden käyttö kokouksen aikana Kokousten tauotus Peräkkäin olevien kokousten väliin jäävä siirtoaika</p>
<p>25. Tarkenna mitä kokouskäytännöitä teillä on sovittu?</p>	
<p>26. Kuinka huolehdit hyvinvoinnistasi etätyössä? En lainkaan, Satunnaisesti, Viikoittain, Päivittäin</p>	<p>Pidän mikrotaukoja. Taukojumppaan Hyödynnän välineitä esim tasapainolautaa tauoilla Venyttelen itseäni Pidän lounastauon. Pidän kahvitaukoja. Vastaan puhelimeen, vaikka työpäivä on päättynyt. Hoidan fyysistä kuntoani. Pidän yhteyttä kollegoihin Vietän aikaa perheen kanssa. Vietän aikaa ystävien kanssa. Ulkoilen Harrastan mieleisiä asioita.</p>

<p>27. Miten arvioit seuraavia asioita työyhteisössäsi. Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä.</p>	<p>Tiedonkulku on avointa työyhteisössäni.  Tiedonkulku on riittävää työyhteisössäni.  Saan palautetta työstäni.  Annan palautetta työyhteisössäni.  Luotan esimieheeni.  Tunnen, että esimieheni arvostaa työtäni  Tunnen, että työkaverini arvostaa työtäni.  Olen luotettava työssäni.  Olen armelias toisia kohtaan.  Arvostan kollegoitani.  Osaan toimia dialogisesti.  Osaan toimia etäyhteyksissä luottamusta rakentaen.  Olen osaava ja uskottava työssäni.</p>
<p>28. Vuorovaikutus on: Lisääntynyt, Pysynyt ennallaan, Vähentynyt</p>	<p>Lähivuorovaikutus työkavereiden kanssa on.  Etävuorovaikutus työkavereiden kanssa on.  Kokousten määrä työyhteisössäni on.  Esimiehen tavoitettavuus etänä on.  Esimiehen yhteydenpito on.  Esimiehen fyysinen läsnäolo työpaikalla on.  Etävuorovaikutus asiakkaiden kanssa on.  Asiakaskontaktien määrä on.</p>
<p>29. Digitaalisten välineiden käyttö, mitä ajattelet seuraavista? Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa, eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä</p>	<p>Digitaalisia välineitä on nyt käytössä työpaikallani enemmän kuin ennen pandemiaa.  Digitaalisten työvälineiden käyttö edistää vuorovaikutusta ja viestintää.  Kannatan digitaalisten välineiden työkäytön lisäämistä.  Olen halukas jatkamaan etätyötä myös pandemian jälkeen.</p>
<p>30. Mistä tai keneltä olet saanut parhaan tuen omaan digiloikkaasi pandemiavuoden aikana?</p>	



## Liite 3. Opinnäytetutkimuksen tietosuojailmoitus

<b>Rekisterin nimi</b>	Teknologiavälitteiseen viestintään siirtymisen vaikutukset johtamiseen ja diakoniatyöhön, opinnäytetyö ja siihen liittyvä webropol-kysely lomake.
<b>Päiväys</b>	09.05.2021
<b>Rekisterinpitäjä(t)</b>	Pia Ojalahti-Diallo, <a href="mailto:pia.ojalahti-diallo@tuni.fi">pia.ojalahti-diallo@tuni.fi</a> Anne Vanhatalo, <a href="mailto:anne.vanhatalo@tuni.fi">anne.vanhatalo@tuni.fi</a>
<b>Muut henkilötietoja käsittelevät henkilöt</b>	–
<b>Ohjaaja tai oppilaitoksen yhteyshenkilö</b>	Hannele Laaksonen, <a href="mailto:hannele.laaksonen@tuni.fi">hannele.laaksonen@tuni.fi</a>
<b>Henkilötietojen käsittelytarkoitus ja käsittelyperuste</b>	<p>Henkilötietojasi käsitellään opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa diakoniatyön esimiesten ja henkilöstön viestintäteknologian muutosta, osaamisen tasoa ja kehittämistarpeita sekä välineiden ajantasaisuutta ja esimiesten roolin muutosta Tampereen hiippakunnan alueella.</p> <p>Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Henkilötietojen käsittelyperusteena on:</p> <p>a) suostumus. Suostumuksen voi peruuttaa milloin tahansa ilmoittamalla tästä rekisterinpitäjälle. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta ennen suostumuksen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen. TAI</p> <p>b) yleisen edun mukainen tieteellinen tutkimus</p> <p>Opinnäytetutkimuksen ohjaajalla voi olla pääsy aineistoon opinnäytetyön ohjaamista ja tarkastamista varten. Tällöin rekisterinpitäjänä on Tampereen ammattikorkeakoulu ja käsittelyperusteena yleisen edun mukainen opetustehtävä.</p>
<b>Henkilötietojen säilytysaika</b>	Opinnäytteen/opinnäytteiden valmistuttua aineisto ja henkilötiedot tuhoaan.
	Siltä osin kuin ohjaajalla on pääsy aineistoon opinnäytetyön ohjaamista ja tarkastamista varten, ohjaajat ja tarkastajat käsittelevät henkilötietoja ainoastaan niin kauan kuin on tarpeellista työn hyväksymistä varten.
<b>Rekisterin tietosisältö ja tietolähteet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ikä</li> <li>- sukupuoli</li> <li>- koulutustausta</li> <li>- asema diakoniatyössä</li> <li>- työvuodet</li> </ul> <p>Tiedot kerätään tutkittavilta itseltään webropol-kyselyllä, johon vastataan anonyymisti.</p>



<b>Rekisteröidyn oikeudet</b>	Tietosuojalainsäädännön mukaisesti sinulle kuuluu oikeus saada pääsy tietoihin, oikaista tietoja, oikeus tietojen poistamiseen, rajoittaa tietojen käsittelyä ja vastustaa henkilötietojen käsittelyä. Jos haluat käyttää jotain oikeuttasi, ota yhteys rekisterinpitäjään.
<b>Oikeus valittaa viranomaiselle</b>	Sinulla on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelyä valvovalle viranomaiselle, jos epäilet henkilötietojasi käsiteltävän vastoin tietosuojalainsäädäntöä: tietosuoja.fi, puh: 0295666700, sähköposti: <a href="mailto:tietosuoja@om.fi">tietosuoja@om.fi</a>
<b>Henkilötietojen vastaanottajat</b>	Henkilötietojasi ei luovuteta ulkopuolisille.
<b>Rekisterin suojauksen periaatteet</b>	Manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa/kaapissa. Digitaalinen aineisto suojataan käyttäjätunnuksella ja salasanalla tai kaksivaiheisella käyttäjän tunnistuksella (MFA). Aineistosta poistetaan suorat tunnistetiedot.

#### Liite 4. Saatekirje tutkimukseen osallistujalle

Hyvä Diakoniatyön ammattilainen!

Tällä kyselyllä kartoitetaan teknologiavälitteiseen viestintään siirtymisen vaikutuksia johtamiseen ja diakoniatyöhön erityisesti pandemian aikana.

Tästä linkistä pääset vastaamaan:

Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa diakoniatyön esimiesten ja henkilöstön viestintäteknologian muutosta, osaamisen tasoa ja kehittämistarpeita sekä välineiden ajantasaisuutta ja esimiesten roolin muutosta Tampereen hiippakunnan alueella.

Vastaamalla webropol-kyselyyn alla olevasta linkistä osallistut tutkimukseen ja voit vaikuttaa omalta osaltasi tutkimuksen toteutumiseen. Tutkimukseen vastataan anonyymisti. Osallistumalla annat luvan käyttää kyselyn vastauksia tutkimuksen aineistona. Tutkimus valmistuu joulukuussa 2021, jonka jälkeen tutkimustulokset esitellään Tampereen Hiippakunnan diakoniatyöntekijöiden tapaamisessa.

Webropol-linkki on avoinna 11. – 28.5.2021 toivomme sinun osallistuvan kyselyyn. Kehitetään yhdessä diakoniatyötä. Jokainen vastaus on tärkeä. Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa n. 15 minuuttia. Kiitos käyttämästäsi ajasta!

Kyselystä saat lisätietoja:

Pia Ojalahti-Diallo, pia.ojalahti-diallo@tuni.fi Anne Vanhatalo, anne.vanhatalo@tuni.fi

TAMK, Sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen YAMK- tutkinto