



Kokemuksia vuorovaikutuksen toteutumisesta etätyössä  
– Kyselytutkimus sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön  
perheohjaajille

Jonna Koivula

2022 Laurea

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, divided into three segments of different colors: pink, blue, and teal.



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kokemuksia vuorovaikutuksen toteutumisesta etätyössä – Kyselytutkimus sosiaalihoitolaisten mukaisen perhetyön perheohjaajille

Jonna Koivula  
Sosiaaliala, Sosionomi AMK  
Opinnäytetyö  
02/2022

Jonna Koivula

**Kokemuksia vuorovaikutuksen toteutumisesta etätyössä – Kyselytutkimus sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajille**

Vuosi

2022

Sivumäärä

52

---

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka vuorovaikutus toteutuu perhetyön etätapaamisissa ja perhetyön työyhteisössä. Tavoitteena on tuottaa tietoa etätapaamisten onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä perhetyöhön. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Keski-Uudenmaan soten eli Keusoten sosiaalihuollon perheohjaus ja perhetyö.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehityksessä kuvataan sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön lakisääteisyttä sekä perhetyön prosesseja ja raameja. Lisäksi kuvataan vuorovaikutusnäkökulmia perhetyössä sekä työyhteisöissä. Lopuksi tuodaan esiin digitalisaation näkökulmaa vuorovaikutukseen sosiaalialalla sekä yleisesti että perhetyössä.

Aineiston keruu toteutettiin kvalitatiivisena kyselytutkimuksena, joka toteutettiin marraskuussa 2021. Aineiston kyselyn vastaajina olivat Keusoten sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajat. Kyselyn teemat käsittelivät teknologisten välineiden käyttöä, vuorovaikutusta asiakastyössä ja työyhteisössä. Aineisto analysoitiin teemoittelun avulla, joka on yksi sisällönanalyysiin muodoista.

Tulokset osoittavat etätyön vaikuttaneen vuorovaikutuksen toteutumiseen. Vastausten perusteella tapaamisten ja vastavuoroisuuden edellytyksenä ovat toimivat verkkoyhteydet. Asiakastyössä havainnointi koettiin haastavaksi. Keskittyminen työntekijänä koettiin onnistuvan, mutta asiakkaiden keskittyminen nähtiin haastavampana. Verkosto- ja asiakastapaamisten koettiin toteutuvan varmemmin. Tärkeimmäksi menetelmäksi ja työtavaksi asiakastyössä koettiin keskustelu. Työyhteisöön liittyvissä vastauksissa nousi esiin yhteenkuuluvuuteen vaikuttavat keinot ja tekijät. Etätyön koettiin vaikuttaneen työhön liittyvän tuen saamiseen työyhteisössä. Ajankäyttö koettiin keskeiseksi, jotta työn suunnittelu ja kohtaaminen muiden työntekijöiden kanssa onnistuu. Vastauksissa myös ilmenee, että tapaamisiin siirtyminen on sujuvampaa.

Tulosten perusteella vuorovaikutus etätyössä asiakastapaamisilla voi onnistua joiltain osin. Vuorovaikutukseen vaikuttavat yhteyksien toimiminen, työskentely-ympäristö sekä osapuolten vireystila. Verkostotyö onnistuu paremmin, koska etätyövälineet mahdollistavat paikasta riippumattoman osallistumisen. Työyhteisössä yhteenkuuluvuutta etätyöaikana voidaan ylläpitää, mutta se voi vaatia luovempia keinoja ja työyhteisön jäsenten motivaatiota. Työprosessit työyhteisössä vaativat onnistuakseen ajankäytön suunnittelua. Tulosten perusteella kehittämisehdotukseksi nousi etätyöskentelysuunnitelman tekeminen jo aloitusvaiheessa asiakkaan ja työntekijöiden välille.

Asiasanat: Vuorovaikutus, etätapaaminen, etätyö, perhetyö

Jonna Koivula

**Experiences of interaction in remote work – Survey of family counsellors in accordance with the Social Welfare Act**

Year

2022

Pages

52

---

The purpose of this research thesis was to find out how interaction is achieved through remote meetings of family work and in the work community of family work. The aim is to provide information on the factors affecting the success of remote meetings in family work. The thesis was commissioned by the central Uusimaa social welfare family guidance and family work.

The theoretical framework of the thesis describes the statutory of family work under the Social Welfare Act and the processes and frameworks of family work. In addition, interaction perspectives in family work and work communities are described. Finally, the perspective of digitalisation is highlighted for interaction in social affairs in general and in family work.

The collection of the data was carried out as a qualitative survey in November 2021. The respondents to the survey were family counsellors of family work in accordance with the Keusote Social Welfare Act. The themes of the survey covered the use of technological tools, alternation in customer work and interaction in the work community. The data was analysed using theme analysis, which is one of the forms of content analysis.

The results show that remote work has influenced the realisation of interaction. Based on the answers, meetings and reciprocity are vital for effective contacts. In customer work, observation was considered challenging. As an employee, focusing was perceived to be successful, but customer's concentration was seen as more challenging. Network and customer meetings were perceived to be more certain to take place. The most important method and way of working in customer work was discussion. The responses to the work community highlighted the means and factors affecting cohesion. Remote work was considered to influence in receiving work-related support in the work community. The use of time was considered essential to ensure that work is planned and encountered with other employees. The answers also show that the transition to meetings is smoother.

Based on the results, interactions at remote work at customer meetings can be successful in some respects. The interaction is influenced by the functioning of network connections, the working environment and the energetic of parties. Network is more successful because remote working tools enable independent participation in the workshops or meetings independently on the place. In the work community, cohesion during remote working can be maintained, but it can require more creative means and motivation of the members of the work community. Work processes in the work community require time planning to succeed. Based on the results, the development proposal was to draw up a remote work plan already at the beginning between the customer and the employees.

Keywords: interaction, remote meeting, remote work, family work

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Perhetyö.....	7
2.1	Perhetyö sosiaalihuoltolaissa.....	8
2.2	Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessi ja raamit.....	10
3	Vuorovaikutustyö.....	11
3.1	Vuorovaikutusorientaatiot.....	13
3.2	Vuorovaikutus perhetyössä.....	14
3.3	Toimiva vuorovaikutus työyhteisössä.....	15
4	Digitalisaatio ja teknologian hyödyntäminen sosiaalialalla.....	17
4.1	Digitaalinen vuorovaikutus perhetyössä.....	18
4.2	Digitaalinen vuorovaikutus työyhteisössä.....	18
5	Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt.....	20
6	Opinnäytetyön toteutus.....	23
6.1	Tavoite ja tutkimuskysymykset.....	24
6.2	Tutkimusmenetelmät.....	24
6.3	Aineiston keruu.....	24
6.4	Aineiston analyysi.....	26
6.5	Eettisyys ja luotettavuus.....	29
7	Tulokset.....	31
7.1	Kokemukset vuorovaikutuksen toteutumisesta asiakastyössä.....	32
7.1.1	Toimivilla yhteyksillä sujuvuutta.....	32
7.1.2	Työskentely-ympäristön merkitys asiakastyössä.....	33
7.1.3	Menetelmät asiakastyössä.....	34
7.2	Kokemukset vuorovaikutuksen toteutumisesta työyhteisössä.....	35
7.2.1	Yhteenkuuluvuuden tunne syntyy kohtaamisella.....	35
7.2.2	Työprosessit toteutuvat ajankäytön suunnittelulla.....	35
8	Johtopäätökset.....	36
9	Pohdinta.....	39
	Lähteet.....	41
	Kuviot.....	45
	Taulukot.....	45
	Liitteet.....	46

## 1 Johdanto

Aihe valikoitui vuoden 2021 kevättalven aikana. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän eli Keusoten kanssa. Ennen koronapandemiaa perhetyötä on toteutettu pääasiassa kotikäynteinä tai muina lähitapaamisina. Keski-Uudenmaan soten perhetyötä on alettu toteuttamaan etäyhteyksien välityksellä maaliskuusta 2020 alkaen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kokemuksia perheohjaajilla on vuorovaikutuksellisten tekijöiden onnistumisesta ja haasteista etäyhteyksin toteutettavassa sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä. Perhetyön ollessa tavoitteellista ja suunnitelmallista työtä, jota ainakin joissain kaupungeissa tehdään työpareittain, koin tarpeelliseksi tutkia myös, miten perheohjaajat kokevat vuorovaikutuksen toteutumisen työyhteisössä. Tavoitteena oli tuottaa lisää tietoa perhetyön vuorovaikutusnäkökulmiin etätapaamisilla ja etätyössä.

Kevästä 2020 lähtien koronapandemia on vaikuttanut huomattavasti koko yhteiskuntaan ja sen vaikutuksia seurataan jatkuvasti. Toistaiseksi voidaan vain tarkastella lyhyen aikavälin vaikutuksia, mutta seuraukset tulevat näkymään pitkälle tulevina vuosina. (Nelimarkka, Maijala, Eriksson & Heino 2021, 1.) Epidemian alkuvaiheessa sosiaalihuollon mukaisten palvelujen tarve pysyi ennallaan, mutta tarve kasvoi viikkojen kuluessa. Kasvokkaisten tapaamisten keskeyttämiseen palveluissa varauduttiin lisäämällä muita yhteydenpidon muotoja. Tapaamisia jouduttiin eri toiminnoissa välttämään ja sen vuoksi eri toiminta-alueilla tehtiin suorastaan digiloikka. Yhteydenpito siirtyi entistä enemmän puhelimen ääreen ja verkkoon. (Eronen ym. 2020, 27, 29.)

Opinnäytetyön teoriaperustassa kuvataan ensin perhetyön lakisääteisyttä, prosesseja ja raameja. Tämän jälkeen teoreettisessa osuudessa käsitellään vuorovaikutustyötä ammatillisen vuorovaikutuksen ja vuorovaikutusorientaatioiden näkökulmia perhetyössä ja työyhteisöissä. Viimeisenä kuvataan digitalisaatiota sosiaalialalla, jossa tuodaan esiin tietoa digitaalisista välineistä, työympäristöistä ja siihen liittyvästä vuorovaikutuksesta.

## 2 Perhetyö

Keusote on Järvenpään, Hyvinkään, Tuusulan, Nurmijärven, Pornaisten ja Mäntsälän sote-malli, joka järjestää kaikki julkiset sosiaali- ja terveystalvet edellä mainittujen kuuden kunnan alueella. (Keski-Uudenmaan sote 2020a; Keski-Uudenmaan sote 2021.) Keusoten sosiaalihuollon perheohjaus on koko perheen ohjausta ja neuvontaa. Perhetyön tehtävänä on

tukea perheiden voimavaroja ja elämänhallintaa sekä vahvistaa arjessa selviytymistä ohjauksellisin keinoin. Tavoitteena on löytää toimiva arki ja lisätä perheen hyvinvointia. Perhetyötä tehdään perheen kanssa aina yhteistyössä. (Keski-Uudenmaan sote 2020b.)

Peruslähtökohtana perhetyölle ovat perheiden elämästä lähtevät tarpeet. Tarpeet voivat liittyä lasten kasvatukseen ja kehityksen tukemiseen, vanhemmuuden tukemiseen tai perheen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisäämiseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27.) Perhetyössä työntekijä työskentelee ja tukee perheitä erilaisissa elämäntilanteissa ammatillisesti ja tavoitteellisesti. Perhe käsitteenä ja perheiden elämäntilanteet ovat hyvin moninaisia, joten perhetyökään ei ole kovin yksinkertaisesti määriteltävissä. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 12-13.)

Perheellä ei ole yksiselitteistä määritelmää. Kulttuuri vaikuttaa perhekäsitykseen. Perhetyötä tekevät tahot määrittelevät perheen usein niin, että siihen kuuluu lapsi ja lapsen viralliset huoltajat. Lapsen arjessa voi kuitenkin vaikuttaa monet ihmiset kuin vain hänen viralliset huoltajansa. Perheet ovat omanlaisia, moninaisia. (Vilén ym. 2010, 10.)

Perhetyötä voi jäsentää perheiden tarpeiden mukaan. Jotkut perheet tarvitsevat ehkäisevää tukea, jota voidaan myös kutsua varhaiseksi puuttumiseksi. Jotkut perheet puolestaan tarvitsevat jo selkeää puuttumista tai pysäyttämistä. Toiset perheet taas ovat voineet kohdata kriisin, joka vaikuttaa merkittävästi perheen toimintakykyyn. Näin jäseneltynä perhetyö voidaan jakaa ehkäisevään perhetyöhön, kriisiperhetyöhön tai korjaavaan perhetyöhön. (Rönkkö & Rytönen 2010, 29.) Tässä opinnäytetyössä tarkastelun ja tutkielman kohteena on nimenomaan ehkäisevä perhetyö.

## 2.1 Perhetyö sosiaalihuoltolaissa

Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, joka ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020). Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä onkin ollut tarkoitus, että ehkäisevien palvelujen avulla tuetaan lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kykyä lapsen huolenpitoon ja kasvatukseen. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 51.)

Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan vuonna 2015. Tarkoituksena on ollut vahvistaa peruspalveluja, ja näin ollen vähentää tarvetta korjaaviin toimenpiteisiin. Tavoitteena on ollut madaltaa tuen hakemista niin, että sosiaalipalveluja olisi saatavilla peruspalvelujen yhteydessä. Uudistetun sosiaalihuoltolain yhtenä tarkoituksena on ollut lisätä oikea-aikaisia ehkäiseviä palveluja, jonka myötä korjaavien lastensuojelupalvelujen tarve vähenee. Uuteen sosiaalihuoltolaikiin onkin sisällytetty sellaisia säännöksiä, jotka turvasivat aiemmin vain lastensuojelun asiakkuudessa olevien asemaa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 13, 20.)

Sosiaalihuoltolaissa perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella tai muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas, hänen perheensä tai henkilö, joka vastaa asiakkaan hoidosta tarvitsevat ohjausta ja tukea keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi ja omien voimavarojen vahvistamiseksi. Perhetyötä annetaan turvaamaan lapsen tai nuoren terveys ja kehitys. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Perhetyö vastaa lastenhoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen, vanhemmuuden tukemiseen, arjen hallintaan, perheen vuorovaikutustaitojen tukemiseen, perheen toimintakyvyn vahvistamiseen uusissa tilanteissa, sosiaalisten verkostojen laajentamiseen ja syrjäytymisen ehkäisyyn. Perhetyö on suunnitelmallista, kokonaisvaltaista sekä pitkäjänteistä tukea perheille. Tavoitteena on vahvistaa perheen arjessa selviytymistä ja tukea omien voimavarojen käyttöönottoa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 58.)

Toteutettaessa sosiaalihuoltoa on erityistä huomiota kiinnitettävä erityistä tukea tarvitsevien lasten edun huomioimiseen (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.) Erityistä tukea tarvitsevalla lapsella tarkoitetaan lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat lapsen terveyttä ja kehitystä tai joka itse vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Lapsen etu on otettava huomioon aina silloin kun sosiaalihuollon toimet koskevat lasta. On otettava huomioon ratkaisut ja toimenpidevaihtoehdot, jotka parhaiten turvaavat lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin, turvallisen kasvuympäristön sekä henkisen ja ruumiillisen koskemattomuuden, iän ja kehitystason mukaisen huolenpidon, mahdollisuuden saada ymmärtämystä, itsenäistymisen sekä kasvamisen vastuullisuuteen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Lapsen ja hänen perheensä tulee saada lapsen kehityksen ja kasvun kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut viipymättä siinä laajuudessa ja niinä vuorokauden aikoina joina tukea tarvitaan. Palvelujen on tuettava lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa vanhempia tai huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Tuen tarpeen tarkastelussa lähtökohtana on kuitenkin aina lapsen etu, kasvu, kehitys sekä hyvinvointi. Lapsen ikä- ja kehitystaso tulee aina ottaa huomioon tuen tarvetta selvittäessä ja tarkasteltaessa sekä toteutettaessa huomioon. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 44.)

Jo sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa, mutta myös sosiaalihuoltoa toteutettaessa tulee lapsen ja nuoren mielipiteisiin ja toiveisiin kiinnittää erityistä huomiota. Lapsen tulee hänen ikänsä ja kehitystasonsa huomioon ottaen saada tietoa itseään koskevasta asiasta sekä esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa. Mielipide on selvitettävä hienovaraisesti niin, ettei siitä koidu tarpeettomasti haittaa lapselle ja hänen lähisuhteilleen. Mielipide ja selvitystapa tulee kirjata lapsen asiakirjoihin. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Perhetyö alkaa palvelutarpeen arvioinnilla (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021b; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava asian vireille tulosta viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ja arvioinnin on

valmistuttava kolmen kuukauden kuluttua. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa asiakkaan kanssa yhteistyössä ja tarvittaessa hänen läheistensä, omaistensa ja muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja huomioon on hänen mielipiteensä, toiveensa ja yksilölliset tarpeensa. Lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Erityistä tukea tarvitsevien lasten palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

## 2.2 Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessi ja raamit

Perhetyö on työmuoto, jossa työskennellään perheen kanssa ja sillä on itsenäinen perustehtävänsä. Perhetyöllä on omat työntekijät, jotka toteuttavat tehtävänsä omilla työtavoiillaan. Perhetyölle on asetettu tavoitteita ja suunnitelmia. Työn rakenne on melko pysyvää. Perhetyölle on määritelty toimenkuva ja paikka organisaatiossa tai työyhteisössä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 31.)

Perhetyön prosessi voidaan jakaa kolmeen päävaiheeseen: aloitus, toteutus ja päättäminen. On kuitenkin ymmärrettävä, että perheiden erilaisuus, voimavarat, motivaatio, tuen tarpeet sekä arjen monimuotoisuus tekevät yksilöllisen jokaisesta prosessityöskentelystä. Jotta työntekijöiden moniammatillisuus vahvistuisi ja perheet saisivat tarvitsemansa palvelut, tulee jokaisen verkostotahon olla tietoisia perhetyön prosessin kulusta (Järvinen ym. 2012, 102.)

Perhetyön prosessi alkaa palvelutarpeen arvioinnilla. Vireillepano voi tulla asiakasperheeltä itseltään tai perheen kanssa kontaktissa olevalta työntekijältä, joka usein tunnistaa perheen tilanteeseen liittyvän huolen. Avoimuus perheen kanssa on tärkeää. Lähtökohtana palvelutarpeen arvioinnissa ovat ne asiat, joihin perhe ensisijaisesti itse haluaa tukea ja muutosta. (Järvinen ym. 2012, 102, 104, 106.)

Toteutusvaihe alkaa, kun perhetyö aloitetaan. Ensin tehdään perhetyön suunnitelma, joka perustuu palvelutarpeen arvioinnissa tehtyyn selvitykseen. Suunnitelmassa sovitaan perhetyön tavoitteista, vastuista, menetelmistä, sisällöstä ja arvioinnista. Suunnitelma on kirjallinen. Perhe on itse mukana asettamassa tavoitteita ja tavoitteet voivat olla eri perheenjäsenillä erilaisia. Tavoitteiden tulee olla realistisia ja tarkoituksenmukaisia. On tärkeää ottaa huomioon perheenjäsenien voimavarat ja motivaatio sekä perheen ulkopuoliset tekijät, jotka vaikuttavat tavoitteen saavuttamiseen. Perhetyön tapaamiset sovitaan vanhempien kanssa yhdessä ottaen huomioon perheen arjen rutiinit, aikataulut ja muu toiminta. (Järvinen ym. 2012, 106-107.)

Perheohjaajat ja perhe tapaavat tavoitteellisina ja suunnitelman mukaisina, etukäteen sovituin kontaktitapaamisina. Perhetyö voi toteutua kotikäynteinä, perhetapaamisina tai keskusteluina. Työskentelyn alkuvaiheessa on tärkeää, että perheohjaajien ja perheen välille syntyy

luottamuksellinen suhde. On tärkeää myös muodostaa suhde perheen tukena olevaan läheis- ja yhteistyöverkostoon. Pienet edistysaskeleet ovat tärkeitä ja tavoitteet saattavat muuttua työskentelyn edetessä. (Järvinen ym. 2012, 107-108.)

Työskentelyn arviointia tapahtuu jatkuvasti ja siitä on hyvä sopia perheen kanssa jo suunnitelmaa tehtäessä. Arviointikeskustelu järjestetään yleensä kahden tai kolmen kuukauden kuluttua työskentelyn aloittamisesta. Perhe arvioi omia voimavarojaan ja selviytymistään. Perheohjaajat arvioivat perheen arjessa sujuvia asioita ja muut yhteistyötahot arvioivat perheen tilannetta oman tehtäväalueensa näkökulmasta. Arviointikeskustelussa voidaan siirtyä uusien tavoitteiden asettamiseen tai päättää perhetyö. (Järvinen ym. 2012, 108.)

Kun tavoitteet alkaa olla saavutettu tai ne on saavutettu, on perhetyön tapaamisia aiheellista vähentää tai lopettaa ne kokonaan. Päättäminen voi tapahtua suunnitelman mukaisesti tai perheen tai työntekijän ehdotuksesta. Joskus perhetyö voi päättyä ikään kuin kesken, jos ei synny tarpeeksi luottamuksellista suhdetta työntekijän ja perheen välille. Asiasta tulee kuitenkin neuvotella perheen kanssa ja varmistaa, että perhe saa jatkossa tarvitsemaansa tukea. Perhetyö tulisi päättää perheelle sopivassa vaiheessa ja päättymiseen liittyvistä muutoksista keskustellaan ajoissa perheen kanssa. Perhetyön päättymisestä sovitaan yhteisessä tapaamisessa, johon osallistuvat perhe, perheohjaajat ja muut työntekijät esimerkiksi sosiaalityöntekijä. Kontakteja vähennetään vaiheittain ja päätösvaiheessa perheen kanssa keskustellaan avoimesti perhetyöhön liittyvistä kokemuksista ja erityisesti lapsiin liittyvistä asioista. Perheelle on hyvä tuoda ilmi, että heillä on mahdollisuus ottaa uudelleen yhteyttä, jos tarve niin vaatii tai voidaan myös sopia, että perhetyö ottaa heihin yhteyttä esimerkiksi kolmen kuukauden kuluttua. Perheeltä on hyvä pyytää palautetta, joka on myös merkityksellistä siksi, että perhe tulee kuulluksi ja palaute auttaa myös kehittämään perhetyön sisältöjä ja prosessia. (Järvinen ym. 2012, 108-109.)

### 3 Vuorovaikutustyö

Vuorovaikutustaidot saatetaan nähdä ammattipätevyyteen kuuluvana epämääräisenä taitona. Vuorovaikutustaidot tulevat esiin käytännön työssä. (Vilén, Leppämäki, Ekström 2002, 21.) Vuorovaikutukseen vaikuttavat organisaatioiden, yhteisöjen sekä kulttuurien väliset suhteet ja tavat kommunikoida. (Mönkkönen 2018, 18-19.) Laitisen mukaan (2020, 21) työyhteisö on yhteisö, jonka jäsenet ovat sidoksissa työn kautta toisiinsa.

Vuorovaikutusosaaminen käsittää kaikki suhteiden luomisen ja kommunikoinnin taidot. (Mönkkönen 2018, 31.) Laajalahden ja Mönkkösen (2014, 49; 2018, 31) mukaan tutkimuskirjallisuudessa on monia eri näkemyksiä siitä, mitä vuorovaikutusosaaminen pitää sisällään. Laajalahti (2014, 50) hahmottaa vuorovaikutusosaamisen käsittävän hänen tutkimuksessaan

kehitettävissä olevan osaamisen tai ainakin sen mitä opittavissa on. Vuorovaikutusosaamisen nähdään kehittyvän vuorovaikutuksessa yksilön ja ympäristön välillä. Kokemukset ja niiden reflektointi ovat merkityksellisiä. Synnynnäisillä taipumuksilla ja yksilötekijöillä on myös osansa vuorovaikutusosaamisessa ja sen kehittymisessä. Mönkkönen (2018, 32) hahmottaa vuorovaikutusosaamisen uskalluksena asettua tietämättömyyden tielle yhdessä asiakkaan kanssa etsien sieltä uusia oivalluksia. Tämä edellyttää omien vuorovaikutustaitojen kehittämistä ja olennaisia vuorovaikutukseen vaikuttavien tekijöiden tunnistamista.

Ammatillisen vuorovaikutuksen voi määritellä useilla erilaisilla tavoilla. Sen taustalla on oppimista ja tietoa. Se on monipuolinen taito. Ammatillinen vuorovaikutus voi olla tiedon hankkimista, jakamista, vaikuttamista sekä asioiden eteenpäin viemistä. Se on toiminnan kautta tapahtuvaa viestimistä sanoilla, ilmeillä ja eleillä. Vuorovaikutuksellinen toiminta voi olla esimerkiksi havainnointia tai viestintää luovan toiminnan kautta. (Vilén ym. 2002, 21.) Vuorovaikutukselliseen kohtaamiseen työssä tarvitaan hienovaraisuutta. Hienovaraisuutta ei ole yksittäiset temput, toimet tai vuorovaikutusopit vaan se, miten olemme läsnä suhteissamme, kuinka annamme toisillemme tilaa ja kuinka näemme toisemme. (Mönkkönen 2018, 19.)

Muutokset toimintaympäristössä edellyttävät uudenlaisia työ- ja ajattelutapoja yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Vuorovaikutusosaamista voi tarkastella suhteessa muihin osaamisalueisiin. Osaamisalueet voidaan jakaa substanssiosaamiseen, prosessiosaamiseen ja vuorovaikutusosaamiseen. Substanssiosaamiseen kuuluu oleellisten taitojen ja tietojen hallinta, jota täydentävät toiset osaamisen muodot. Prosessiosaamiseen kuuluu taitoja, jotka vievät prosesseja eteenpäin. Vuorovaikutusosaamiseen puolestaan kuuluu vastavuoroinen ja ideoiva kommunikatio erilaisissa verkostoissa. (Mönkkönen 2018, 22-23.)

Substanssiosaaminen tarkoittaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kohdalla tietoa työmenetelmistä ja lainsäädännöstä sekä ohjaavista teorioista ja käsitteistä. Substanssiosaamista on ammatin perusteiden hallinta, joka on tärkeä lähtökohta prosessi- ja vuorovaikutusosaamiselle. Ammatillaisen substanssi on riittämätöntä, jos hän ei pysty motivoimaan tai tukemaan asiakasta toimintaan, jotta tuloksia syntyisi. Substanssiosaamisen tärkeänä tekijänä on dialogisuus. Tällöin olennaista on, että ammattilainen käyttää omaa substanssiosaamistaan muiden asiantuntijoiden kanssa ja laajentaa samalla omaa osaamistaan. Substanssiosaaminen siis kehittyy suhteessa eri ammattialojen kanssa, joka mahdollistaa oman työn kytköksen tunnistamisen muihin ammattialoihin. Oman osaamisen ulkopuolella opimme näkemään asioita uudella tavalla, emmekä pidä itsestänselvyytenä omaa tietämystämme. (Mönkkönen 2018, 24-26.)

Prosessiosaamisessa kohtaaminen nähdään tavoitteellisena ja monivaiheisena prosessina, jossa asiakkaiden erilaiset tekemisen rytmit tunnistetaan. On kyse siis ajasta. On hyvä tarkastella kriittisesti omaa tapaansa muotoilla tavoitteita ja viedä asioita eteenpäin. Ohjaustyö

muotoutuu helposti liian tekniseksi, jos ohjausta tehdään kiirehtien. Prosessiosaaminen on oleellisesta myös työyhteisöjen kehittämistyössä. Kehittämistyössä on tärkeää huomioida, etteivät ihmiset aina etene johdonmukaisesti tavoitteesta toiseen, vaan toiminta voi enemmänkin olla inhimillisesti rosoista. Uudet ja vanhat asiat kulkevat muutoksissa rinnakkain. Ohjaukselliset taidot korostuvat prosessiosaamisessa. Neuvonta- ja ohjaustehtävissä tietoa saatetaan jakaa liian nopeasti, vaikka ei olisi otettu selvää mikä on asiakkaan motivaatio muutokseen ja minkälaisia toimia hän on jo tehnyt. On tärkeää etsiä asiakkaan kanssa yhdessä keinoja muutoksen aikaansaamiseksi. Asiakkaan luottamusta palvelujärjestelmään ja turvallisuuden tunnetta lisää ammattilaisten keskinäinen yhteistyö. Vaikka prosessit olisivat ammattilaisille selkeitä, eivät ne ole sitä välttämättä asiakkaalle. Asiakasta tulee informoida riittävän selkeästi ja varmistaa, että hän on ymmärtänyt palvelun kokonaisuuden. Palveluprosessia suunniteltaessa on tärkeää tunnistaa vaikutusvaltaiset henkilöt, jotka kuuluvat asiakkaan elämään. Suhteemme muihin ihmisiin ohjaavat tiettyyn suuntaan toimintaamme päätöksenteossa ja ovat harvoin täysin omiamme. (Mönkkönen 2018, 26-31.)

Vuorovaikutusosaaminen on vaativa alue ammatillisessa osaamisessa, koska emme voi koskaan olla valmiita tai varmoja ihmisten välisissä suhteissa jonkin lähestymistavan toimivuudesta. Asiakkaiden tilanteet ovat erilaisia, eikä asiakkaat aina ole halukkaita käymään keskustelua. Näihin tilanteisiin ei ole yhtä oikeaa ratkaisua. Ammattilaisten on tärkeää lähestyä tilanteita rauhallisesti ja tehdä töitä ymmärtääkseen asiakkaan viestejä ja tarttua hänen ideaansa. Tämä on taitoa, jossa pystytään altistumaan poikkeuksellisille asioille. Tällöin kykenemme asettumaan toisen asemaan ja empatian taito kehittyy, jolloin pystymme ymmärtämään asioita toisen näkökulmasta. Kun uskallamme astua pois omalta mukavuusalueeltamme, vältämme liikaa tulkitemistä ja pääsemme lähemmäs asiakkaan kokemusmaailmaa. (Mönkkönen 2018, 33.)

### 3.1 Vuorovaikutusorientaatiot

Vuorovaikutusorientaatiot voidaan karkeasti jakaa asiantuntijakeskeiseen, asiakaskeskeiseen ja dialogiseen vuorovaikutusorientaatioon. Mönkkönen (2018, 59) tarkoittaa asiantuntijakeskeisellä orientaatiolla vuorovaikutusnäkökulmaa, jossa hallitsevassa asemassa ovat asiantuntijoiden määrittämät tavoitteet ja tulkinnat, joilla on myös vaikutus toteutettaviin toimenpiteisiin. Ammattilainen pyrkii selittämään asioita osoittaakseen pätevyyttään ja asiakas saattaa odottaakin tätä häneltä. Työntekijän oma asiantuntemus myös korostuu, jos häneltä odotetaan asiakkaan ongelmien ratkaisemista. Tämä voi vähentää asiakkaan vastuuta omasta tilanteestaan.

Asiakaskeskeinen orientaatio korostaa asiakkaan näkökulmaa ja sillä on humanistiset ja liike-taloudelliset juuret. Molemmissa tarkoitetaan asiakkaan tilanteen määrittelyihin perustuvaa ja asiakkaan tarpeista lähtevää orientaatiota. Humanistisesta näkökulmasta alettiin korostaa

asiakkaan yksilöllisyyttä, kunnioitusta ja aidosti kuulluksi tulemista. Liberalistiset markkinaideologiat korostavat joustavaa palvelua ja tarvelähtöisyyttä, jolloin asiakkaan tyytyväisyys hänen saamaansa palveluun ja todelliset tarpeet on tärkeä määrittellä. Ihmissuhdetyössä asiakasnäkökulman esiin nostaminen oli askel kohti dialogisempaa vuorovaikutussuhdetta. (Mönkkönen 2018, 81-82.)

Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä rakentaa yhteistä ymmärrystä ja taitoa viedä vuorovaikutusta siihen suuntaan. Dialogisen vuorovaikutuksen yksi olennainen osa on vastavuoroisuus, jossa jokainen pääsee rakentamaan tilannetta ja vaikuttamaan vuorovaikutuksen kulkuun. Näin rakentuu yhteistä ymmärrystä, joka ei etene yksin asiakkaan tai työntekijän ehdoilla. Vuorovaikutusasemat määrittävät toimijoiden asemaa ja suuntaavat vuorovaikutuksen kulkua keskustelussa. Läheisyyden ja etäisyyden säätely vaatii vuorovaikutuksessa taitoa. Asiakastyössä asiakkaan henkilökohtaisiin asioihin ei pidä mennä liian nopeasti. Vaikka yleensä työntekijä vie keskustelua eteenpäin ja hallitsee kokonaistilannetta, voi vuorovaikutus olla myös dialogista. Dialogisuus ei ole pelkästään keskustelua, puhetta tai toisen kuuntelua. Parhaimmillaan dialogissa molemmat oppivat ja voivat muuttaa asenteitaan ja mielipiteitään. Dialogisuus voidaankin nähdä suhteena sekä kommunikaationa. (Mönkkönen 2018, 107-110.)

Dialogissa pyritään mahdollistamaan kaikkien osallistuminen. Jokaisen tulee saada osallistua omalla tavallaan keskusteluun. Työntekijän tehtävä on osoittaa, ettei ole oikeaa tapaa puhua tai olla hiljaa ja hänen tehtävänä on huolehtia, että jokaisen ääni ja sanat ovat yhtä arvokkaita ja totta. Tunne turvallisuudesta edistää uskallusta puhua vaikeistakin asioista. Kiireettömyys edistää itsen ja toisen kuuntelemista. Vanhemman tai lapsen kuuleminen ei ole aina helppo tehtävä. Työntekijän tehtävä on myös edistää perheenjäsenten dialogia ja vahvistaa keskinäistä kuuntelua heidän välillään. (Järvinen ym. 2012, 143-144.)

### 3.2 Vuorovaikutus perhetyössä

Vuorovaikutusosaaminen on perhetyössä keskeistä. Vuorovaikutus on yhteistyötä, jossa osapuolet toimivat yhteisten päätösten mukaisesti. Molemmat ovat yhtä tärkeitä vuorovaikutuksen etenemiselle. Käytettävät menetelmät perustuvat vuorovaikutukseen. Toisaalta työntekijän työn sisältö voi painottua paljon perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen tukemiseen. (Järvinen 2012, 140-141.)

Perheohjaajalta odotetaan kykyä muodostaa yhteistyösuhde perheen ja sen jäsenten kanssa sekä olemaan perheelle avuksi. Perhetyö tulee näkyväksi niiden käytäntöjen kautta, jotka liittyvät perheen ja työntekijän kohtaamiseen. Ne ovat erilaisia haastattelu-, keskustelu- ja yhdessä toimimisen tilanteita, joka edellyttää työntekijältä kuulemista, havainnointia ja ennen kaikkea tilanneherkkyyttä. Hienotunteisuus ja tahdikkaus on tärkeää, koska toimitaan perheen henkilökohtaisella alueella. Vuorovaikutuksen perustekijöiden ymmärtäminen auttaa työntekijää luovimaan muuttuvissa tilanteissa. Perhetyössä saattaa liikaa korostua tavoite- ja

tehtäväkeskeinen työskentely sekä niissä käytettävät tekniikat ja menetelmät. Tällöin työntekijältä saattaa jäädä huomiotta ne vuorovaikutustekijät, joita toisen kuuleminen, yhteistyön rakentuminen tai luottamuksen tunteen vahvistuminen vaativat. Näkymättömämpää työtä, kuten yhteistyösuhteen luonnetta, vuorovaikutuksen laatua tai keskustelusuhdetta vivahteita voi olla hankalampi konkreettisesti tavoittaa tai tehdä näkyväksi. (Rönkkö & Rytönen 2010, 166-167.)

Jos perheen motivaatio tai voimavarat elämäntilanteen muutokselle ovat vähäiset, on vuorovaikutuksen ja yhteistyösuhteen luominen tärkeää luottamuksen ja turvallisuuden tunteen syntymiseksi erilaisin vuorovaikutuksellisin keinoin. On tärkeää arvioida työskentelyn sopivuutta perheelle, koska muuten kaikille osapuolille voi syntyä tunne asioiden toivottomuudesta. Mikään työmuoto tai palvelu ei saa itsessään aikaan hyvää, vaan se syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, jossa yhdessä määritellään miten hyvään päästään. (Rönkkö & Rytönen 2010, 168-169.)

Perhetyön prosessin työskentelyjaksoihin liittyy myös vuorovaikutuksen näkökulmasta erilaisia vaiheita. Aloituvaiheessa on annettava riittävästi aikaa. Nopea muutoksiin ja ratkaisuihin pyrkiminen voi saada perheen sulkeutumaan tai yhteistyön kariutumaan. Yhteistyön rakentamisen vaihe, luottamuksen syntyminen ja keskustelun sujuminen kuitenkin jokaisen perheen kohdalla etenee eri tahtiin. Yhteistyön rakentamisen vaiheessa työntekijän tulee etsiä tapa, jolla kukin perheenjäsen sitoutuu työskentelyyn. Aloituvaiheessa on myös hyvä täsmentää sovittuja tavoitteita ja sitä mihin työskentelyssä keskitytään. (Rönkkö & Rytönen 2010, 184.)

Työskentelyvaiheessa mietitään vaihtoehtoisia toimintatapoja, tutkitaan mistä on kyse ja millaisia muutoksia perhe haluaa tai mihin muutoksiin heillä on mahdollisuus. Tavoitteena on luoda monitasoista kerrontaa ja löytää vaihtoehtoisia tulkintoja. Tämän jälkeen voidaan täsmentää tavoitteita, kokeilla erilaisia ratkaisuja ja laatia tarkempaa suunnitelmaa. Tässä vaiheessa asioita on myös saatettava loppuun. (Rönkkö & Rytönen 2010, 184-185.)

Perhetyö tulee lopettaa selkeästi ja on tärkeää määrittää kuinka ja miten tavoitteet on saavutettu. Kerrataan yhdessä ja vahvistetaan perheessä havaittuja toimivia tapoja. Perheeltä on myös tärkeää pyytää palautetta ja antaa mahdollisuus siihen. Selkeä tietoisuus prosessin jonkinlaisesta järjestyksestä ja etenemisestä sekä ajallisesta kestosta luovat perheelle ja perheohjaajille työrauhan ja turvaa keskittyä sovittuihin prosesseihin. (Rönkkö & Rytönen 2010, 185.)

### 3.3 Toimiva vuorovaikutus työyhteisössä

Dialogisuus on osa hyviä työyhteisötaitoja. Ammattilaisen on tärkeää osata toimia erilaisten ihmisten kanssa, olla kiinnostunut heidän toiminta- ja ajattelutavoistaan sekä pyrkiä rakentamaan yhdessä toimivaa yhteistyötä. Tämä edellyttää työyhteisössä toistensa vahvuuksien

tukemisen ilmapiiriä. Vaikka vastuullista roolia oman työtehtävänsä hoitamisesta ja toisten työn tukemisessa voikin edellyttää, voi työyhteisön toimintakulttuuri tehdä sen joskus vaikeaksi. (Mönkkönen 2018, 177.)

Työyhteisöjen vuorovaikutuksessa vallitsevat useat samat lainalaisuudet kuin kohtaamisessa yleensä. Oleellista on yhteisön jäsenten mahdollisuus osallistua itseä ja yhteisöä koskevien asioiden kehittelyyn sekä luottamuksen rakentuminen. (Mönkkönen 2018, 178.) Muuttuvassa yhteiskunnassa sosiaalialan työyhteisöjen identiteettiä tulisi vahvistaa ja rakentaa yhteisöllisyyden, yhdessä oppimisen ja avoimen vuorovaikutuksen suuntaan. Työyhteisössä jokainen voi mahdollistaa näiden asioiden toteutumisen. Johtaja toimii mahdollistajana tai esteenä, mutta jokainen työntekijä omalla toiminnallaan muuttaa ja rakentaa työyhteisön identiteettiä ja on näin olleen osa työyhteisön kokonaisuutta. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 98.) Ylin johto vastaa käytettävissä olevista resursseista eli työn edellytysten luomisesta. Ajan ja rahan käyttö ovat konkreettisia mittareita, joilla mahdollistetaan henkilöstön jaksaminen ja hyvä asiakastyö. (Mönkkönen 2018, 178.)

Vuorovaikutus on parhaimmillaan toinen toisiltaan oppimista, jossa tavoitteena on laajentaa näkemyksiä. Edellytys oppivalle vuorovaikutukselle on, että osapuolet kykenevät kuulemaan, uskaltavat sanoa ja haluavat tulla vaikutetuiksi. Oppivan vuorovaikutuksen arjen kohtaamisissa mahdollistaa työyhteisön keskustelukulttuuri. Avoimuus ja asiallisuus keskustelussa sekä toiminnassa on avain toisen arvostamiseen. Työyhteisöjen toiminnassa on kyse erilaisten ihmisten tekemistä tulkinnoista yhdessä ja erikseen. Työyhteisöjen vuorovaikutuksessa tulee pyrkiä jakamaan näitä erilaisia merkityksiä. Työyhteisöjen oppivassa vuorovaikutuksessa ei ole vain yhtä totuutta. Tietäminen on sidoksissa puhumisen käytäntöihin ja tapoihin. Vuorovaikutuksen onnistuminen edellyttää myös kuuntelemista. Aktiivinen ja avoin kuunteleminen edellyttää liian nopeista ja vahvoista tulkinnoista pidättäytymistä, jotta tunteet ja ajatukset eivät sulkeudu tärkeistä viesteistä. Itsensä johtamisen taito on myös vuorovaikutuksessa oleellista. Itsensä johtaminen edellyttää tietoisena olemista omista tarpeistaan, tunteistaan ja arvostuksistaan sekä omien käyttäytymismallien tarkkailukykyä ja tuntemista. Vuorovaikutuksen onnistumisen edellytyksiin liittyy myös kiinteästi vuorovaikutuksen selkeys. Selkeyteen liittyy itsensä ilmaiseminen, toisten tulkitseminen sekä ympäristön havainnointi. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 99-103, 105.)

Ryhmän onnistumisen kannalta sille on synnyttävä yhteinen identiteetti. Yhteinen identiteetti tarkoittaa, että kaikki tietävät yhdessä yhteisen tavoitteen ja päämäärän ja ovat yhdessä halukkaita löytämään parhaan mahdollisen toimintatavan ja sitoutuvat siihen. Ainakin teoriassa pienessä ryhmässä yhteisen identiteetin syntyminen on helpompaa. Yhteisen identiteetin syntyä voidaan edetä yhteisöllisyyttä kohti. Keskeistä yhteisöllisyydessä on toinen toisiltaan oppiminen ja toistensa kuuleminen yhteisen tavoitteen ja päämäärän saavuttamiseksi. Edellytys yhteisöllisyydelle on virallisen ja epävirallisen vuorovaikutuksen toteutuminen

työyhteisössä. Yhteisöllisyyden muotoja ovat esimerkiksi tiimityöskentely ja yhdessä kehittäminen. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 119-120.)

Omannäköinen ja sopivan kokoinen kehittäminen kuuluu hyvinvoivaan työyhteisöön. Parhaiten kehittäminen työyhteisössä onnistuu, kun on ymmärretty kollektiivinen vastuu työyhteisön ilmapiiristä ja toiminnasta. Työyhteisön jäsenet itse päättävät työyhteisön ilmapiiristä sekä suhtautumisesta uusiin asioihin ja muutoksiin. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 122-123.) Uudenlaisia muutostarpeita kohdataan sosiaalialalla jatkuvasti ja työyhteisöjen tulee reagoida niihin. On tärkeä kysymys, kuinka nopeassa tahdissa uusia toimintatapoja ja menetelmiä voidaan istuttaa työyhteisön vuorovaikutuksen kannalta. Lähijohdon on hyvä ottaa lähtökohdaksi aiemmat kehittelyt ja onnistumiset ja rakentaa uutta niiden perustalle. Muutoksen tekeminen työyhteisössä tarvitsee rakenteen, joka vahvistaa tahtoa lähteä sovittuun suuntaan myös arjen käytännössä. Toiminta työyhteisössä alkaa elää vain konkreettisen tekemisen kautta. (Mönkkönen 2018, 191.)

#### 4 Digitalisaatio ja teknologian hyödyntäminen sosiaalialalla

Edellytykset digitalisaatiolle luodaan toimintakulttuurien muutoksella, kansallisella ohjauksella sekä kansalaisten valmiudella sähköisten palveluiden käyttöön yhdessä nopean tietotekniikan kehittymisen kanssa. Digitalisaatio on toimintatapojen uudistamista sekä sisäisten palvelujen ja prosessien sähköistämistä. (Saranto, Kinnunen, Jylhä & Kivekäs 2020, 179.) Koronan aiheuttamat poikkeusolot ovat lisänneet kiinnostusta digitaalisen sosiaalityön kehittämiseen. (Ollikainen 2021.) Hallitusohjelmassa on asetettu tavoitteeksi edelläkävijyys digitalisaation ja teknisen kehityksen mahdollisuuksien kehittäminen ja käyttöönotto yli hallinto- ja toimialarajojen. Tavoitteena on nostaa julkisen sektorin digitalisaatio- ja teknologiakyvykkyyttä. (Valtiovarainministeriö 2021.)

Digitalisaatioon liittyy monia teknologioita, jotka vaikuttavat eri mittakaavassa eri toimialueilla. (Parviainen, Federley, Grenman & Seisto 2017, 7.) Viestintäteknologian käsite on vakiintunut suomenkielisessä tutkimuksessa kuvaamaan teknologioita, jotka tukevat työyhteisöjen vuorovaikutusta. (Laitinen 2020, 17; Työturvallisuus 2017). Teknologioita voivat olla esimerkiksi sähköposti tai tiedon jakamiseen tarkoitetut järjestelmät. Vuorovaikutusteknologia voidaan nähdä yhtenä viestintäteknologian osa-alueena. Vuorovaikutusteknologia käsitteenä sisältää runsaan määrän teknologisia sovelluksia esimerkiksi yhteistyöalustoja ja -ympäristöjä. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus tarkoittaa sitä, miten työyhteisön jäsenet ovat teknologiaa hyödyntäen vuorovaikutuksessa. (Laitinen 2020, 17-18.)

Etätyöllä tarkoitetaan vapaaehtoista ja joustavaa, sääntöihin ja sopimukseen perustuvaa työn tekemistä muualla kuin työpaikalla (Työturvallisuus 2017). Fosterin (2015) ja deGuinean ym.

(2012) mukaan virtuaalisuudella voidaan tarkoittaa fyysistä etäisyyttä sekä viestintäteknologian käyttöä (Raappana 2018, 17.) Sosiaalibarometrin kyselyssä kasvokkaista tapaamista korvaaviksi menetelmiksi on yleisimmin käsitetty puhelut ja tekstiviestit, sähköiset viestintäsovellukset, sähköposti ja kirjeet. (Eronen ym. 2020, 105.)

#### 4.1 Digitaalinen vuorovaikutus perhetyössä

Digitaalinen vuorovaikutus viittaa osallistujien yhteiseen kielelliseen toimintaan, jossa osallistujat rakentavat merkitystä kirjallisessa tai suullisessa vuorovaikutuksessa. (Helasvuo, Johansson & Tanskanen, 2014, 13.)

Digitaaliset työtavat ja työkalut tuovat perhetyöhön uudenlaista joustavuutta. Digitaalinen työskentely mahdollistaa asiakkaiden kanssa etätapaamiset, mutta myös työskentelyn tapaamisten välissä. Digitaalisen työskentelyn voi ryhmitellä kolmeen; Videovälitteiset etätapaamiset, Yhteydenpito viestein tapaamisten välissä sekä sähköiset menetelmät osana työskentelyä. (Pelastakaa lapset 2021.)

Videovälitteisyys mahdollistaa tapaamiset paremmin kuin kasvokkain tehtävä työ silloin kun perhe asuu pitkän matkan päässä. Etätyöskentely voi olla joissain tilanteissa myös ainoa mahdollisuus esimerkiksi silloin kun perhe on karanteenissa tai matkoilla. Videovälitteisyys mahdollistaa hyvin erilaista verkostotyötä. Videovälitteisyyden avulla voidaan tarjota myös konkreettista työtä esimerkiksi lapsen aamuruutiinien tarkistus tai kouluun lähdön varmistaminen. Kevyen tuen tarjoaminen on myös mahdollista työskentelyn päättyessä. Johtamisen näkökulmasta etätyöskentely mahdollistaa joustavuuden tilanteissa, joissa ennakointi on haastavaa. (Pelastakaa lapset 2021.)

Yhteydenpito viestein voi olla hyvä silloin kun monien ihmisten läsnäolo tai fyysinen ympäristö rajoittaa asiakkaan avoimuutta asioiden puhumisen suhteen. Viestittelymahdollisuus tarjoaa asiakkaille joustavan tavan purkaa ajatuksiaan heille sopivana aikana. Sähköisiä perhetyön menetelmiä voidaan hyödyntää tapaamisten välillä, jolloin tapaamisiin voidaan tulla paremmin valmistautuneena. Työskentelyn tavoitteiden etenemistä ja seuraamista voidaan myös tehdä sähköisten työkalujen avulla. Perhetyön asiakkaille voidaan myös tarjota sähköisiä omahoito-ohjelmia ja neuvoa niiden käytössä. (Pelastakaa lapset 2021.)

#### 4.2 Digitaalinen vuorovaikutus työyhteisössä

Työyhteisöt ovat muuttuneet vuorovaikutusteknologian yleistyttyä ja luonut uusia tapoja olla töissä (Laitinen 2020, 22.) Virtuaaliseen työympäristöön kuuluu teknologiaratkaisut ja välineet, alustat, sovellukset ja palvelut toiminnalle, joka tapahtuu eri käyttöliittymien avulla. Virtuaalisessa työympäristössä toimitaan yhä enenevässä määrin osittain tai kokonaan. Työtä tehdään erilaisissa paikoissa. Läsnätyönä toimistossa tai asiakkaiden luona ja etänä erilaisissa

paikoissa. Työntekijöiden tulee saada tukea ja perehdytystä työssä suoriutumiseen sekä monimuotoisten työympäristöjen riskien hallintaan ja vaarojen tunnistamiseen. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Edellytyksiä virtuaaliselle vuorovaikutukselle ovat suorituskykyinen ja monipuolinen teknologia virtuaalisen yhteistyön onnistumiseksi. Kulttuurisen monimuotoisuuden huomioiminen on myös oleellista. Kulttuuri vaikuttaa työyhteisön jäsenten tapaan vastaanottaa tietoa sekä olla ja toimia vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Kasvokkaisessa työssä vuorovaikutus on avoimempaa ja virhetulkintoja syntyy vähemmän. Yhteistyön toimivuuden kannalta tärkeitä ovat myös sovitut säännöt ja muodolliset toimintatavat. Virtuaalisen työyhteisön työskentelyä tukee yhteisen toimintaprosessit, jotka vaikuttavat myös positiivisesti työn tehokkuuteen. Viestintätapojen lisäksi on hyvä sopia myös päätöksentekoprosessista, kokouskäytännöistä sekä työhön liittyvästä raportoinnista ja rooleista. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Tärkeää on myös, että tietoa jaetaan tietoa eteenpäin ja työyhteisön osaaminen saadaan käyttöön. Tiedon jakaminen käsittää jäsenien tiedon jakamisen ja uuden tiedon etsimisen. Tiedon jakaminen vaatii kommunikointivälineet, jotka siihen sopivat sekä työyhteisön jäsenten aktiivisuuden ja halukkuuden osallistua tiedon jakamiseen. Teknologia tulee valita tarpeen mukaan ja jokaisella tulee olla tarvittava osaaminen sen käyttämiseen. Toimiva alusta tukee yhteisöllistä tiedonjakoa. On tärkeää olla tietoinen siitä, kuka tietää ja mitä, jolloin tarpeellisen osaamisen ja tiedon saa oikealta henkilöltä. Resurssien tehokasta käyttöä, päätösten laadun parantamista ja virheiden vähentymistä edistää onnistunut tiedon jakaminen. Tiedon onnistunut jakaminen vaikuttaa positiivisesti yhteisön jäsenten motivaatioon ja tyytyväisyyteen sekä ryhmän yhteisöllisyyteen. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Virtuaalisesti toimivien työyhteisöjen vahvuuksia ovat pääosin tiedon vaihtaminen, ennakkoluulojen vähäinen vaikutus tiedonvaihtoon, tiedon yksityiskohtainen valmistelu tehtävään liittyen sekä ideointi. Haasteiksi voidaan kokea tiedon soveltamisessa, joka hankaloittaa koordinaatioita ja suunnittelua sekä hiljaisen tiedon jakamisessa, joka yleensä välittyy läheisesti tehtävässä yhteistyössä. Hiljaisen tiedon luomista ja jakamista vähentää riippuvuus teknologian käytöstä. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Viestinnässä on tärkeää myös mahdollistaa epämuodollinen vuorovaikutus. Jos kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset vähenevät on tärkeää yhdessä miettiä korvaavia käytäntöjä. Ne voivat olla esimerkiksi videoyhteyden välityksellä pidettäviä yhteisiä kahvihetkiä. Niillä vahvistetaan yhteisöllisyyttä ja luottamusta. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

## 5 Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

Aiempiä tutkimuksia etänä toteutettavasta asiakastyöstä löytyi muutamia ja perhetyöstä vain yksi. Ne ovat tuoreita. Työyhteisöjen vuorovaikutuksen toteutumista etätyössä käsitteleviä tutkimuksia löytyi useita ja tuoreita. Tarkastelen ensin asiakastyöhön liittyviä tutkimuksia ja tämän jälkeen työyhteisöjen vuorovaikutukseen liittyviä.

Sosiaalityön tutkimuksen seura on julkaissut vuonna 2017 teoksen artikkeleista, jotka käsittelevät sosiaalityötä digitalisoituvassa maailmassa. Frangen, Bärlund sekä Muukka kertovat artikkelissaan reaaliaikainen etäsosiaalityö Helsingin yliopistollisen keskussairaalan psykiatrian tulosyksikössä käytettävästä videovälitteisestä etähoidosta. Vuonna 2016 sosiaalityön esimiehet päättivät ottaa työkäytännöksi videovälitteisen sosiaalityön, jonka kerrottiin liittyvän sähköisten terveyspalvelujen kehittämiseen. Vuonna 2017 HYKS psykiatrian aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille lähetettiin kolme kyselyä koskien videovälitteisiä tapaamisia. Ensimmäiseen kyselyyn vastausten perusteella videolähtöisyyden vahvuuksien ennakoidaan olevan potilaslähtöisyys, kontaktiin pääseminen, työntekijän tavoittaminen sekä tiiviimmän yhteistyön helpottaminen. Sosiaalityöntekijät ennakoivat myös työajan säästymistä, kun matkustamiseen ei kulu aikaa sekä arvioivat verkosto- ja viranomaisyhteistyön järjestyvän helpommin. Etävastaston heikentäväksi tekijöiksi sosiaalityöntekijät arvioivat potilaiden mahdolliset atk-taitojen tai välineiden puutteet. Myös yhteysongelmien arvioitiin vaikuttavan vuorovaikutuksen toteutumiseen. Haasteita arvioitiin tuovan myös konkreettisen auttamisen toteuttamisessa. Ensimmäisen kyselyn perusteella sosiaalityöntekijät iästä tai työkokemuksesta riippuvatta näkevät, että videovastaanotto olisi hyvä mahdollisuus yhdeksi työvälineeksi muiden työtapojen rinnalle. Toinen kysely toteutettiin toukokuussa ja kolmas elokuussa. Ne käsittelevät sosiaalityöntekijöiden käyttäjäkokemuksia. Tulokset osoittivat, että käyttöönotto oli ollut maltillista ja vaiheittaista. Sosiaalityöntekijät olivat pääasiassa olleet videovälitteisesti yhteydessä keskenään ja potilastapaamisia oli ollut joitakin. Potilaat olivat pääasiassa halunneet tavata kasvotusten. Johtopäätöksissä arvioidaan, että jatkossa viisi prosenttia käytännön työstä toteutuu videovälitteisesti. Videovälitteisten tapaamisten kirjoitettiin olevan vielä vuonna 2017 uusi ja niiden arvioitiin tulevaisuudessa integroituvan uusiin järjestelmiin. (Frangen, Bärlund & Muukka 2017, 54-60, 68-70.)

Inkala-Rajaniemi ja Nevalainen ovat vuonna 2018 opinnäytetyössään vuorovaikutus videovälitteisessä toimintaterapiassa tutkineet toimintaterapeuttien kokemuksia vuorovaikutuksesta videovälitteisessä yksilötoimintaterapiassa sekä vuorovaikutukseen vaikuttavia toimintoja etätoimintaterapiassa. Toimintaterapeuttien vastausten mukaan vuorovaikutus voi olla yhtä hyvää ja sujuvaa videovälitteisessä toimintaterapiassa kuin kasvokkain tehtävässä työssä. Vuorovaikutukselle tärkeänä edellytyksenä koettiin luottamuksellisen suhteen rakentuminen terapiaprosessin aikana. Tärkeänä koettiin, että asiakkaan kanssa tavataan ensin kasvotusten ja sen jälkeen siirrytään videovälitteisiin tapaamisiin. Toimintaterapeuttiin vastauksista

ilmenee, että sanallinen vuorovaikutus korostuu ja tapaamiset painottuvat keskusteluihin. Sanatonta vuorovaikutusta pidetään myös tärkeänä. Toimintoihin etätyöskentely vaikuttaa niin, ettei koskettaminen ja yhteistoiminnallinen tekeminen ole samalla tavalla mahdollista kuin kasvokkaisessa terapiassa. Vuorovaikutus toteutuu toiminnan ja asioiden näyttämisenä ja toiminnallisina tehtävinä. Vuorovaikutuksen ja ympäristön suhteesta kysyttäessä toimintaterapeuttien vastausten mukaan asiakkaan omassa toimintaympäristössä tapahtuva toimintaterapia edistää vuorovaikutusta. Asiakkaan ympäristö voi antaa vihjeitä hänen mielenkiinnon kohteistaan ja mahdollistaa muidenkin perheenjäsenten osallistumisen. Etäyhteys mahdollistaa myös paremmin verkostotyön. Etäyhteyden katsotaan myös voivan edistää vuorovaikutusta, mutta teknisten ongelmien heikentävän sitä. (Inkala-Rajaniemi & Nevalainen 2018, 46-48.)

Matssonin ja Merisalon viime vuonna valmistuneen opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimintakyvyltään heikentyneiden nuorten, jotka ovat NUOTTI-valmennuksessa sekä nuottivalmentajien kokemuksia kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta etänä toteutetussa valmennuksessa. Valmentajien mielestä etuna on valmennuksien suuri toteutumistodennäköisyys. Kokemuksista kysyttäessä valmentajat vastasivat, että etävalmennusten suunnitteluun kuluu enemmän aikaa kuin kasvokkain toteutettavaan valmennukseen. Valmentajat myös tuovat ilmi, että salassapitoasiat tulee ottaa huomioon. Valmentajat kokevat, että etävalmennus on työvälteenä hyvä lisä, joka ei kuitenkaan voi täysin korvata kasvokkaista työtä. Kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta kysyttäessä valmentajat kertoivat kameran olevan oleellinen väline, ja se vaikuttaa suoraan vuorovaikutukseen. Valmentajat myös kokivat, että asioita tulee kysyä suorempaan, koska valmennettavien tunteiden havainnointi etänä on haastavampaa. Valmentajat kokivat käyttäytyvänsä samalla lailla molemmissa valmennustavoissa, mutta artikuloiivat selkeämmin ja virallisemmin etävalmennuksessa. Valmentajat kertoivat myös valmennustapojen eroista. Valmentajat kertoivat, että kasvokkain on helpompi tehdä asioita yhdessä ja etävalmennukset keskittyvät enemmän nuoren ohjaamiseen. Etänä aikaa kuluu myös enemmän ja tahti on hitaampaa. Viimeisessä teemassa kysyttiin teknologian vaikutuksesta vuorovaikutukseen. Valmentajat kokivat, että etävalmennuksessa käytettävät sovellukset olivat toimineet hyvin, mutta matkapuhelimessa verkko kaatuu helposti ja myös lomakkeiden täyttäminen puhelimella on haastavaa. (Mattson & Merisalo 2020, 15, 17, 21-28.)

Lehtosalo on tuoreessa Pro gradu -tutkielmassaan selvittänyt asiakastapaamisten toteuttamista etänä fysioterapeutin työssä. Fysioterapeuttien mukaan hyvän etätapaamisen edellytykset ovat verbaalinen lahjakkuus ja vuorovaikutus, toimivat yhteydet, ohjelmat ja laitteet, aiempi asiakassuhde, molempien osapuolten valmistautuminen sekä asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Etätapaamisten haasteiksi koettiin fyysisen kontaktin puuttuminen, yhteyksien ja laitteiden puuttuminen tai ongelmat, puutteelliset harjoitteluvälineet tai -tilat, hankaluudet havainnoinnissa sekä asiakkaan valmiudet toimia etänä. Hyödyiksi etätapaamisissa koettiin asiakkaan arkiympäristöön tutustuminen, paikka ei ole sidonnainen tapaamisen toteutukseksi, asiakkaan motivointi, ajan säästäminen, vaihtoehto läsnäterapialle sekä lyhyempi

tapaamisaika. Organisaation antaman tuen tarpeiksi fysioterapeutit mainitsivat ohjeen ja perehdytyksen, vaadittavien laitteiden ja välineiden tarjoamisen sekä ergonomian ja tauotuksen huomioimisen. etäasiakastyön kehittämiskohteiksi fysioterapeutit mainitsivat toimivan alustan ja kutsulinkin kehittämisen, toimintaohjeet tapaamisiin, havainnoinnin helpottamisen, perehdytyksen asiakkaille, etätapaamisten markkinoinnin, yhteisöllisyyden ylläpitämisen sekä kalentereiden loogisemman järjestämisen. (Lehtosalo 2021, 46, 53-64.)

Aki Eskelinen ja Minna Pirhonen käsittelevät YAMK-opinnäytetyössään koronapandemian aikaisia etätapaamisia Humana avopalveluiden perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa. Työntekijät mainitsivat etätapaamisten hyväksi puoliksi työajankäytön ja tehokkuuden, tapaamiset eivät olleet aikaan ja paikkaan sidottuja, tekniikka varmisti sen, että jokainen tuli kuulluksi omassa asiassaan. Etätapaamisten vaikeuksiksi kerrottiin ilmeiden ja eleiden tunnistaminen ja tulkinta, tapaamisten intensiivisyys teki niistä raskaampia kuin lähitapaamisten, erilaisten menetelmien käyttö ja työntekijöitä pohditutti tietoturvariskit. Työntekijät kertoivat kehittävänsä etätapaamisia esimerkiksi pitämällä työpajoja työskentelyn tueksi. Tietoteknistä koulutusta olisi myös hyvä olla. Tärkeäksi työntekijät kokivat etätapaamilla erilaisten alustojen käytön osaamisen, itsensä johtamisen sekä suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden (Eskelinen & Pirhonen 2021, 6, 35-36.)

Jämsen on maisterintutkielmassaan selvittänyt julkisen sektorin työntekijöiden kokemuksia relationaalisesta viestinnästä etätyössä koronaviruspandemian aikana. Relationaalisen viestinnän käsitteellä kuvataan työyhteisön jäsenten välistä, vuorovaikutussuhteita rakentavaa, muovaavaa ja ylläpitävää viestintää. Tutkielma on valmistunut tänä vuonna. Yksilöön liittyvät tekijät jaettiin tunteisiin ja asenteisiin. Ikävän tunteen mainintoja oli 41 prosentissa vastauksista ja 83 prosenttia viittasi ikävän kokemuksiin etätyössä. Ikävää koettiin työyhteisöä, työkavereita ja yleensä vuorovaikutusta kohtaan, vaikka työntekeä etänä sujuu hyvin. Ikävän tunteita ei koettu 17 prosentissa vastauksista ja useimmat vastaukset viittasivat siihen, etteivät kaipaakaan työyhteisöään. Yhteisöllisyyden tunteisiin liittyviä mainintoja oli 35 prosentissa. Yhteisöllisyyden koki vähentyneen 62 prosenttia ja 38 prosenttia vastasi kokeneensa yhteisöllisyyden lisääntyneen. Yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden kokemuksista etätyössä mainintoja oli 24 prosentissa vastauksista. Vastauksissa ilmeni, että yksinäisyyden kokemus oli yhteydessä vallitsevaan tilanteeseen. Kaikissa asenteita kuvaavissa ilmauksissa vuorovaikutuksen laatua kohtaan mainintoja oli 40 prosentissa vastauksista. Vuorovaikutuksen laadun koettiin heikentyneen etätyöhön siirryttäessä 96 prosentissa vastauksista. Asenteissa kasvokkaisvuorovaikutusta kohtaan oli 36 prosentissa vastauksista kuvailuja kasvokkaisvuorovaikutuksesta tai sen arvottamisesta suhteessa teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen. Etätyöskentelyn kerrottiin vaikuttavan esimerkiksi nonverbaaliseen viestintään. Relationaalisen viestinnän koettiin säilyneen työyhteisön ollessa toisilleen tuttu. Mainintoja asenteissa vuorovaikutuksen erilaisuuden kokemukseen vallitsevassa tilanteessa kertoi 57 prosenttia kokevansa sen

negatiivisena. Vuorovaikutuksen koettiin olevan erilaista, mutta toimivaa 43 prosentissa vastauksista. (Jämsen 2021, 7, 17, 27, 38-37.)

Jämsenin maisterintutkielmassa yksilöön liittyvien tekijöiden lisäksi tutkittiin vuorovaikutuksen liittyviä tekijöitä. Vuorovaikutukseen liittyvät tekijät jaettiin työhön liittyvään ja ei suoraan työhön liittyvään relationaaliseen viestintään. Tiedonjakamista relationaalisessa viestinnässä oli työhön liittyvissä ilmauksissa eniten ja niitä oli 32 prosentissa vastauksissa. Jopa 82 prosenttia koki, että relationaalinen viestintä kulkee huomommin etätyössä kuin normaalitilanteessa ja raportoivat niin sanotun hiljaisen tiedon vähentyneen. Tiedonjakamisen koettiin tasa-arvoistuneen 12 prosentissa vastauksista. Havaintoja yhteydenpidon muutoksista työasioissa oli mainintoja 27 prosentissa vastauksista ja etätyön koettiin lisäävän yhteydenpitoa vain työn kannalta merkityksellisiin henkilöihin. Yhteydenoton kynnyksen kasvamisesta työkalvereihin oli mainintoja 90 prosentissa vastauksista. Tämän koettiin liittyvän siihen, että vuorovaikutus keskittyy työasioihin. yhteistyön laadun koettiin vähentyneen tai heikentyneen 90 prosentissa vastauksista. Työhön liittyviin keskeytyksiin suhtauduttiin hyvin ja jopa 94 prosenttia mainitsi keskeytymisten vähenemisen olevan hyvä asia. Työhön liittyvää sosiaalisen tuen mainintoja oli kahdeksan prosenttia kaikista maininnoista ja vastaajista 44 prosenttia kuvasi tuen antamisen ja saamisen olevan vaikeampaa. Vain yhdeksän prosenttia kuvasi työhön liittyvän sosiaalisen tuen määrän säilyneen ennallaan. Kuvauksista 12 prosenttia liittyi tuen tarpeen kasvamiseen koronapandemian muuttaessa työnteon tapoja ja välineitä sekä työtehtäviä. (Jämsen 2021, 48-55.)

## 6 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin Keusoten sosiaalihuoltolain mukaiselle perhetyölle ja perheohjaukselle. Opinnäytetyön alussa laadittiin yhteyshenkilön kanssa toimeksiantosopimus. Opinnäytetyön teoreettisen osuuden jälkeen laadittiin kyselylomake sekä täytettiin tarvittavat lomakkeet tutkimuslupahakemusta varten. Tutkimuslupa saatiin sen hakemisen jälkeen pian ja kysely toteutettiin marraskuussa 2021. Opinnäytetyön yhteyshenkilöön oltiin yhteydessä opinnäytetyön eri vaiheissa ja niihin pyydettiin aina yhteyshenkilön kommentteja ja hyväksyntä.

Tutkimuksellinen osuus toteutettiin kvalitatiivisena kyselytutkimuksena. Kysely toteutettiin verkkolomakkeen avulla, joka luotiin eLomake järjestelmässä. Kysely lähetettiin 20 henkilölle. Kohdejoukko koostui Keusoten sosiaalihuollon perhetyön perheohjaajista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kokemuksia perheohjaajilla on ollut vuorovaikutuksellisten tekijöiden onnistumisesta ja haasteista etäyhteyksin toteutettavassa sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä.

## 6.1 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa lisää tietoa perhetyön vuorovaikutusnäkökulmiin etäta-  
paamisilla ja etätyössä. Tavoitteeseen pyrittiin vastaamaan seuraavan tutkimuskysymyksen ja  
sen alakysymysten avulla:

1. Minkälaisia kokemuksia perheohjaajilla on vuorovaikutuksen toteutumisesta etä-  
työssä?
  - 1.1 Miten perheohjaajat kokevat vuorovaikutuksen toteutumisen etätapaamisilla asiakas-  
työssä?
  - 1.2 Minkälaisia kokemuksia perheohjaajilla on työyhteisön vuorovaikutuksesta ja työn  
suunnittelusta etätyössä?

## 6.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkielma. Lähtökohtana laadullisessa tutki-  
muksessa on kuvata todellista elämää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 161). Tarkastelun  
kohteena ovat merkitykset, jotka ovat sosiaalisia ja ihmisten välisiä. Merkityskokonaisuudet  
ilmenevät ihmisistä lähtöisin olevina ja ihmiseen päätyvinä tapahtumina, joita ovat esimer-  
kiksi ajatukset, toiminta, päämäärät tai yhteiskunnan rakenteet. (Vilkkä 2021, 118.)

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanoja ja lauseita, kvantitatiivisessa puolestaan lukuja.  
Tavoitteena on tutkittavan ilmiön ymmärtäminen, kuvaaminen ja tulkinta. Laadullisella tutki-  
muksella pyritään ymmärtämään ilmiötä syvällisesti ja se tarjoaa uuden tavan ymmärtää il-  
miötä. Tutkimustulosta ei voida laadullisessa tutkimuksessa yleistää, koska se pätee vain tut-  
kimuskohteen osalta. (Kananen 2017, 35-36.) Laadullisessa tutkimuksessa onkin tärkeää, että  
tiedonkeruuseen osallistuvat henkilöt tietävät tutkittavasta ilmiöstä ja heillä on kokemusta  
siitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Opinnäytetyön tutkimukselliseen osuuteen valikoitui laa-  
dullinen tutkielma, koska haluttiin saada selville perheohjaajien omia näkemyksiä ja koke-  
muksia. Ajateltiin, että perheohjaajien omin sanoin kerrotut vastaukset kuvaisivat ilmiötä pa-  
remmin kuin esimerkiksi monivalintakysymykset.

## 6.3 Aineiston keruu

Tässä tutkielmassa aineisto kerättiin verkkokyselyn avulla. Lomakepohjana toimi eLomake  
järjestelmän lomakepohja. Opinnäytetyön yhteyshenkilö lähetti perheohjaajille linkin lomak-  
keeseen sähköpostin välityksellä. Vastaukset tallentuivat anonyymisti käsiteltäväkseni. Kysely  
lähetettiin 20 sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajalle. Kysely toteutettiin mar-  
raskuussa 2021. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa ja kaksi päivää. Kyselyyn vastasi kymmenen  
perheohjaajaa.

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä voidaan käyttää kyselyjä, vaikka ne varsinaisesti kuuluvatkin määrällisen tutkimuksen puolelle. Yhä enenevässä määrin laadullinen tutkimus on siirtymässä verkkoon. Verkkoa voidaan käyttää välineenä fyysisen ja ympäröivän maailman tutkimiseen. (Kananen 2015, 132, 181-182.) Aineistoa voidaan kerätä verkkokyselynä. Se voidaan lähettää organisaation välityksellä. Lomake lähetetään tutkittaville ja he täyttävät sen itse. Menettelyn etuna on vaivattomuus ja nopeus. Suurimpana ongelmana voi olla vastausten kato. Kun kysely lähetetään jollekin erityisryhmälle ja jos kyselyn aihe on heille tärkeä, voi vastausprosentti nousta korkeaksikin. Kohdejoukko tulee valita tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2018, 196, 164.)

Kun halutaan tutkia ihmisten ajatuksia tai syitä hänen toiminnalleen, on järkevintä kysyä sitä häneltä itseltään. Suunniteltaessa tutkimusta, on tarpeellista pohtia, milloin kyselyyn osallistujien tulisi saada toimia vapaasti ja milloin taas on puolestaan järkevää ja taloudellista käyttää aineiston keruuseen strukturoidumpia muotoja. Niin laadullisessa kuin määrällisessäkin tutkimuksessa voi tutkija olla tutkittavista etäällä tai lähellä. Laadullinen tutkimus ei siis aina välttämättä tarkoita, että tutkittavien kanssa ollaan läheisessä kontaktissa. (Hirsjärvi ym. 2018, 193-194.)

Yleensä kyselytutkimusten etuna pidetään sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimuskyselyssä voidaan kysyä monia asioita ja tutkimukseen voidaan saada monia henkilöitä. Menetelmänä tutkimuskysely on tehokas, koska se säästää tutkijan vaivannäkää ja aikaa. Jos lomake on suunniteltu huolellisesti, voidaan aineisto käsitellä nopeasti tallennettuun muotoon ja se voidaan analysoida tietokoneen avustuksella. (Hirsjärvi ym. 2018, 195.) Valitsin aineiston keruuseen kyselylomakkeen, koska sen avulla aineistoa voidaan kerätä useammalta ihmiseltä nopeasti ja se tavoittaa koko kohdejoukon.

Lomakkeiden avulla voidaan kerätä tietoa käyttäytymisestä tai toiminnasta, tosiasioista, arvoista, tiedoista, asenteista tai uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Lomakkeiden avulla voidaan pyytää perusteluja tai arviointeja mielipiteille, toiminnoille tai vakaumuksille. Näitä voidaan kysyä avoimilla kysymyksillä. Avoimet kysymykset ovat kysymyksiä, joihin jätetään tyhjä tila vastaamista varten. Avointen vaihtoehtojen avulla on tarkoitus saada esiin näkökulmia, joita tutkija ei ole osannut etukäteen ajatella. Avoimet kysymykset mahdollistavat todellisen mielipiteen sanomisen. (Hirsjärvi ym. 2018, 197-201.)

Kyselylomake rakentui sekä suhteessa teoreettiseen viitekehykseen että vastausten löytämiseksi tutkimuskysymyksiin. Kyselylomake oli jaettu kolmeen päätteeseen, teknologisten välineiden käyttöön, asiakastyöhön sekä työyhteisöön. (kts. liite 3). Kyselyn lähettämisen yhteydessä perheohjaajille välitettiin saatekirje (kts. liite 1) sekä tietosuojaseloste (kts. liite 2).

## 6.4 Aineiston analyysi

Tässä opinnäytetyössä aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Teemoittelu kuuluu laadullisen tutkimuksen menetelmiin ja sitä voidaan pitää sisällönanalyysin yhtenä muotona (Juhila 2021). Sisällönanalyysiä voidaan käyttää monenlaiseen laadulliseen tutkimukseen, ja se on yksi yleisimmistä metodeista, kun tarkastellaan laadullista aineistoa (Puusa 2020, 148).

Sisällönanalyysillä voidaan analysoida dokumentteja objektiivisesti ja systemaattisesti. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä ja siinä etsitään tekstin merkityksiä. Dokumenttien sisältöä pyritään kuvaamaan sanallisesti. Tutkielman aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä, jossa analyysin tarkoitus on luoda tutkittavasta ilmiöstä selkeä ja sanallinen kuvaus. Sisällönanalyysillä aineisto pyritään järjestämään selkeään ja tiiviiseen muotoon sen sisältämää informaatiota kadottamatta. Tarkoituksena laadullisen aineiston analysoinnissa on informaatioarvon lisääminen, jossa tutkittavan ilmiön hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan selkeää, mielekästä ja yhtenäistä informaatiota. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117-122.)

Laadullisen tutkimuksen aineistosta on ensin päätettävä tarkkaan rajattu ilmiö, josta on kerrottava kaikki mikä kiinnostaa. Se mikä juuri tässä tutkimuksessa kiinnostaa, näkyy tutkimuksen tarkoituksesta ja tutkimustehtävästä. Niiden pitää olla linjassa sen kiinnostuksen kohteen kanssa, josta raportoidaan. Tämän jälkeen aineisto koodataan. Jokainen päättää itse millaisia koodimerkkejä tutkimuksessaan tekee. Tämän jälkeen aineisto luokitellaan, teemoitellaan ja tyypitellään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104-105.)

Luokittelussa aineistosta määritellään alkeellisimmillaan luokkia ja lasketaan luokkien määrän esiintymistä aineistossa. Sitten tulee teemoittelu. Teemoittelu on luokituksen kaltaista, mutta painotus on siinä, mitä kustakin teemasta on sanottu. Teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston ryhmittelystä ja pilkkomisesta erilaisten aihepiirien mukaan. Näin voidaan vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä. Kun alustava ryhmittely on tehty, voidaan aineistosta alkaa etsiä varsinaisia teemoja. Ideana on etsiä näkemyksiä, jotka kuvaavat tiettyä teemaa. Tyypittelyssä ryhmitetään aineisto tietyiksi tyypeiksi. Tyypittelyssä tarkoituksena on tiivistää teemojen yhteisistä näkemyksistä eräänlainen yleistys. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105-107.)

Teemoittelulle on monta eri tapaa. Teemat voivat rakentua aineiston keruuvaiheessa määritettyjen, jo etukäteen suunniteltujen teemojen mukaisesti tai aineistosta voi syntyä uusia teemakokonaisuuksia. Kiinnostavat teemat tulee käydä läpi useaan kertaan niiden tärkeyden varmistamiseksi. Tämä vaihe auttaa hahmottamaan teemojen sisäistä rakennetta ja teemojen suhdetta toisiinsa. Haastavaa on yksittäisen teeman muodostava kokonaisuus, joka rakentuu aineistosta tulkitsemalla ja analysoimalla kysymysten vastauksia, joista osa voi liittyä useampaan teemaan. (Puusa 2020, 153.) Aineiston analyysi ja tulkinta synnytti aineistosta uusia teemakokonaisuuksia. Kyselyn teemat olivat keskeisten teemakokonaisuuksien muodostumisen

tukena. Analyysin ajatuksena on yleisesti ottaen olennaisen tiedon esiin nostaminen huomioiden tutkimuksen tavoitteet (Puusa 2020, 154).

Aineiston analysoinnin ensimmäinen vaihe alkoi aineiston lukemisella. Tämän jälkeen luotiin taulukko, johon lisättiin ensin kyselyn teema ja alkuperäinen teksti vastaus vastaukselta. Kyselyn teema värikoodattiin. Tämän jälkeen teksti tiivistettiin vastaus vastaukselta. Tekstin tiivistämisen jälkeen aineisto jaettiin alakategorioihin sen mukaan, ilmenikö vastauksissa kokemuksia haasteista, hyödyistä tai onnistumisesta. Tämän vaiheen lopuksi tekstistä poimittiin avainsanoja.

Seuraavassa vaiheessa alettiin tekemään koontia alakategorioista ja avainsanoista niin, että alakategorian alle kerättiin kaikki avainsanat, jolla viitattiin kyseiseen Alakategoriaan. Alakategorioiden ja avainsanojen yhtäläisyyksien tulkinnasta syntyivät tulosten keskeisimmät teemat.

Kyselyn teema	Alkuperäinen ilmaisu	Tiivistäminen	Alakategoria	Avainsanat	Varsinainen teema
Työntekijöiden kokemukset vuorovaikutuksesta asiakastyössä	<i>”Se oli etenkin alkuun haastavampaa. Etenkin, jos toista ei näe, ei voi yrittää lukea elekieltä. Muutenkin ihmiset arkailevat enemmän puheenvuorojen ottamisessa etäkeskusteluissa.”</i>	Vastavuoroisuus alkuun haastavaa. Elekieltä ei voi ilman videokuvaa lukea. Etäkeskusteluissa arkailua puheenvuorojen ottamisessa.	Asiakastyön haasteet	Vastavuoroisuus  Puheen- vuorot	Toimivilla yhteyksillä sujuvuutta
Työntekijöiden kokemukset vuorovaikutuksesta asiakastyössä	<i>”Vastavuoroisuus ei totetudu samalla tavalla kuin kasvokkain tapaamalla. Asiakkaat arastelevat etänä pidettäviä tapaamisia, elekieltä ei pysty lukemaan samalla tavalla kuin kasvokkain, tunnetilaa on hankalampi välittää ruudun läpi”.</i>	Vastavuoroisuus ei onnistu yhtä hyvin. Asiakkaat arastelevat. Elekielen lukeminen ja tunnetilan välittäminen haasteellisempää.	Asiakastyön haasteet	Vastavuoroisuus  Asiakkaiden osallistuminen  Havainnointi  Tunteiden välittäminen	Toimivilla yhteyksillä sujuvuutta  Työsken- tely-ympä- ristön mer- kitys asia- kastyössä

Työntekijöiden kokemukset vuorovaikutuksesta työyhteisössä	<i>"Etätyö on vaikuttanut vähäisesti, mutta silti jonkin verran tiimin yhteenkuuluvuuteen. Vaikuttaa myös siihen, ettei fyysisiin tilanteisiin (tapaamiset tms) pysty samalla tavalla ottamaan kaveria "lennosta"."</i>	Vaikuttanut tiimin yhteenkuuluvuuteen. Työkaveri ei voi nopeasti osallistua tilanteisiin.	Haasteet työyhteisössä	Yhteenkuuluvuuden ylläpitäminen  nopea reagointi	Yhteenkuuluvuus syntyy kohtaamisella
Työntekijöiden kokemukset työn suunnittelusta etätyöaikana	<i>"Ollaan saatu kalenteroitua oma aika omalle tiimille etänä, missä voidaan tarkentaa tarvittaessa viikon tapahtumia ja aikatauluja yhdessä."</i>	Yhteisen ajan kalenterointi tiimille, jossa tehty suunnitelmien tarkentamista.	Työn suunnittelun onnistuminen	Kalenterointi  Ajan käyttö  Asioiden käsittely	Työprosessit toteutuvat ajankäytön suunnitellulla

Taulukko 1. Esimerkki teemoittelun prosessista



Kuvio 1. Esimerkki kategorioista avainsanoihin.

## 6.5 Eettisyys ja luotettavuus

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkimus suunnitellaan, toteutetaan, raportoidaan sekä tallennetaan siitä syntyvät tietoaineistot tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021.)

Ennen opinnäytetyön aloittamista tehdään yhteistyösopimus. Opiskelijaa sitovien tieteen pelisääntöjen ja toimeksiantajan toiveiden ristiriitaa pyritään vähentämään sopimalla yhteisistä pelisäännöistä. Toimeksiantosopimuksessa sovitaan muun muassa ohjauksesta, aikataulusta, vastuista ja luottamuksellisuudesta. (Arene 2019, 6.) Tutkimuksen edetessä on sopimuksia mahdollista tarkentaa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2021) mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tarvittavien tutkimuslupien hankkiminen. Opinnäytetyön yhteyshenkilön kanssa on laadittu toimeksiantosopimus kesäkuussa (kts. liite 1), joka käytiin yhteyshenkilön kanssa yhdessä läpi ennen opinnäytetyöohjaukselle palauttamista. Tutkimukselliseen osuuden tekemistä varten hankittiin Keusotesta tutkimuslupa. Tutkimuslupahakemukseen tuli opiskelijan, opinnäytetyöohjaajan ja yhteyshenkilön allekirjoitukset.

Henkilötietolaki määrittää ihmisen oikeudesta päättää itseään koskevien tietojen käsittelystä. Tiedonantajien osalta tämä tarkoittaa valinnan vapautta, haluaako osallistua tutkimukseen. (Kuula 2006, 86.) Tässä tutkielmassa ei käsitelty henkilötietoja. Osallistumisen vapaaehtoisuus kerrottiin kohdejoukolle saatekirjeessä. (kts. liite 1). Tutkielmaa tehtäessä oli tiedossa kohdejoukon ammattinimike sekä työskentelyorganisaatio, mutta tunnisteellisia henkilötietoja ei käsitelty missään opinnäytetyön vaiheessa. Tutkimuslupahakemusta varten täytettiin tietosuojailmoitus Laurea-ammattikorkeakoulun pohjalomakkeelle (kts. liite 2), jossa käytiin läpi kerättävien henkilötietojen käsittely.

Tutkimusaineiston keruusta riippumatta on kaikissa tapauksissa annettava tutkittaville tietoa tutkimusaineiston käytöstä. Laillisesti päteviä tutkimussuostumuksia ovat allekirjoitetut kirjalliset sopimukset. Myöskin osallistujien laillisesti sitova suostumus tutkimukseen syntyy tilanteissa, joissa tutkittava suostuu osallistumaan tutkimukseen, vaikka kirjallisia sopimuksia ei allekirjoitettaisi. Käytännössä tutkimuksesta informointi muodostaa suostumuksen sisällön, johon nojautuen tutkittavat antavat ajatuksiaan, tietojaan ja mielipiteitään. Tehtävästä tutkimuksesta annettava informaatio tutkittaville lomakkeiden yhteydessä on myös tutkijaa velvoittava sopimus aineiston käytöstä. Informaatiolla on monessa mielessä merkitystä. Annettava informaatio voi ratkaista ihmisten halukkuuden osallistua tutkimukseen. Informaatio ja aineiston sisältö yhdessä määrittävät aineiston käyttämisen tutkimuksen päätyttyä sekä aineiston arkistointiin ja hävittämiseen liittyvät tekijät. (Kuula 2006, 99-101.) Tutkittavalle ryhmälle annettiin tieto tutkimuksen tarkoituksesta, tavoitteista sekä aineiston käytöstä ja sen hävittämisestä tutkimuslomakkeen yhteydessä sekä saatekirjeessä. (kts. liite 1). Kohdejoukolle kerrottiin, että opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa.

Verkkolomakkeiden käyttö on lisääntynyt runsaasti. Sähköisen kommunikaation avulla kerättävä tutkimusaineisto ei tutkimusetiikan ja tietosuojan suhteen eroa perinteisestä teemahaastattelusta tai postikyselystä. Perustuslaissa määritelty luottamuksellinen viestintä koskee myös sähköistä viestiliikennettä. (Kuula 2006, 175.) Kyselylomake laadittiin eLomakkeen lomakepohjaan. Lomakkeelle ei tallentunut vastaajien henkilötietoja.

Internetin kautta tutkimustarkoitukseen ajatuksiaan ja tietojaan lähetettävälle tulee kertoa, miten tunnistetietoja mahdollisesti käytetään, anonymisoidaan ja miten ne hävitetään. Aineistonkeruun välineenä internet on tutkimusetiikan ja tietosuojan kannalta selkeää, silloin kun tutkimukseen osallistuja saa vapaaehtoisesti päättää mitä tietoja haluaa jakaa. Sähköpostiviesteissä tietosuojan suhteen tulee olla erityisen huolellinen. Luottamuksellisen tiedon tulee pysyä sellaisena. Tutkimusaineiston säilyttämistä on mietittävä tarkasti. (Kuula 2006, 177.) Kyselyyn vastaajien anonymiteetin suojaamiseksi, välitti opinnäytetyön yhteyshenkilö linkin kyselylomakkeeseen ja saatekirjeen kohdejoukolle sähköpostitse. Tutkittavien suoria henkilötietoja ei tutkielmassa käytetty, mutta tiedossa on kohdejoukon ammattinimike sekä työpaikka. Edellä mainittuja tietoja ei kuitenkaan suoraan käytetty aineistoa käsiteltäessä tai

analysoitaessa. Tutkielman tuloksissa esitettiin suoria lainauksia saadusta aineistosta. Vastaukset tallentuivat eLomakkeelle anonyymisti, eikä vastauksissa ilmene, mistä sähköpostista vastaus on tullut. Vastauksia käsitteli vain tutkielman tekijä ja ne ovat salatun yhteyden sekä salasanan takana rajatulla palvelimella. Palvelin oli tässä opinnäytetyössä eLomake. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Kyselylomakkeet vastauksineen hävitettiin opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Laadullisessa tutkimuksessa on oma luotettavuustarkastelu, jonka tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää miten laadullisen tutkimuksen tulokset varmistetaan. Luotettavuus tarkoittaa totuudenmukaisuutta eli sitä, että tutkimustulokset vastaavat tutkittavaa ilmiötä. Lähtökohdiana totuudellisuuden arvioinnissa on riittävän tarkka dokumentaatio, jotta muutkin tulevat tutkijan kanssa samaan lopputulokseen. Laadullisen tutkimuksen kohdalla puhutaan myös siirrettävyydestä. Tähän liittyy oleellisesti se, että laadullinen tutkimus pyrkii ilmiön ymmärtämiseen. Laadullisessa tutkimuksessa siirrettävyys on aina siirtäjän vastuulla. Tutkija voi myötävaikuttaa tähän asiaan tarkasti kuvaamalla ilmiön lähtökohtatilanteet ja oletukset, jolloin siirtäjä pystyy päättämään voiko tutkimustulokset siirtää hänen olettamaansa tilanteeseen. Riippuvuus tarkoittaa, että tutkimustulokset on johdettu aineistosta oikein. Jos ulkopuoliset tekevät saman tulkinnan ja päätyvät samaan tulokseen, voidaan tulkintaa pitää oikeana. On kuitenkin muistettava, ettei laadullisen tulkinnan takana ole yhtä ja ainoaa tulkintaa. (Kananen 2015, 352-353.) Tutkimustuloksia verrattiin analysoinnin jälkeen aiempiin tutkimustuloksiin, jonka avulla pääteltiin niiden samankaltaisuuksia.

Yksinkertaisin tapa varmistaa luotettavuus on antaa teksti luettavaksi sille, jota se koskee. Näin voidaan todeta tutkimuksen olevan tutkittavan kohteen osalta luotettava eikä tutkijan itse keksimää. Saturatio on oleellista laadullisessa tutkimuksessa. Uusia havainnointiyksiköjä otetaan niin kauan tutkittavaksi, kun ne tuovat jotain uutta tutkimukseen. Vastausten alkaessa toistamaan itseään on saavutettu kylläntyminen. (Kananen 2015, 354-355.)

## 7 Tulokset

Kyselyn tavoitteena oli löytää vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymyksenä oli, min-kälaisia kokemuksia perheohjaajilla on vuorovaikutuksen toteutumisesta etätyössä? Saadusta aineistosta lähdettiin etsimään oleellisinta tietoa vuorovaikutukseen liittyvistä tekijöistä. Vastauksia vuorovaikutuksen onnistumisesta etätyössä haluttiin saada kahdesta eri näkökulmasta, asiakastyön, että työyhteisön osalta. Tämä vaikutti aineiston käsittelyyn sekä keskeisten teemojen syntyyn.

Ensimmäisenä esitellään tulokset asiakastyössä nousseista vuorovaikutukseen liittyvistä teemoista. Tämän jälkeen esitellään tulokset työyhteisön vuorovaikutukseen liittyvistä teemoista.

## 7.1 Kokemukset vuorovaikutuksen toteutumisesta asiakastyössä

Kyselyn teemoista vastaajilla oli selkeästi eniten sanottavaa etätapaamisten onnistumisen edellytyksistä ja haasteista asiakastyössä.

Asiakastyön osalta nousi selkeästi esiin kolme pääteemaa, yhteyksien toimimisen merkitys, työskentely-ympäristö sekä keskustelutaitojen tärkeys. Näistä rakentuivat keskeisimmät teemat vuorovaikutuksesta asiakastyössä.

### 7.1.1 Toimivilla yhteyksillä sujuvuutta

Kyselyssä kysyttiin teknologisten välineiden käytöstä. Jokainen vastaaja kertoi käyttäneensä etättyövälineinä puhelinta tai tietokonetta. Puhelimella soitettiin useimmiten tavallisia puheluita ja tietokoneella asiakastapaamisia toteutettiin useimmiten videovälitteisyyden avulla. Haasteelliseksi etättyövälineiden käytössä koettiin verkkoyhteyksien katkeaminen ja välineiden toimimattomuus. Tämä ilmeni useissa vastauksissa.

Yhteydet ovat saattaneet pätkiä ja joskus yhteysongelmiin vuoksi jouduttu jopa lopettaa tapaaminen tai siirtymään toisenlaiseen toteutustapaan.

Välillä on paniikki, kun saattaa kuuluvuus hävitä tai verkko ruuhkaantua tiukassa paikassa.

Vastavuoroisuuden onnistuminen oli yhteydessä yhteyksien toimivuuteen. Vastavuoroisuuden keskusteluissa koettiin onnistuvan yhteyksien ja välineiden toimiessa. Vastauksissa kuitenkin ilmeni, että toimimattomat yhteydet ja etätapaamisten osallistujamäärä olivat vaikuttaneet vastavuoroisuuden onnistumiseen.

Vastavuoroisuus onnistuu hyvin kuulokkeiden ja näköyhteyden avulla.”

Vastavuoroisuuden haasteena, yhteyksien pätkiminen. Puheenvuoroja tulee jakaa, ettei puhuta samaan aikaan ja jos osallistujia enemmän ja vastavuoroisuus voi olla silloin puutteellista.

Yhteyksien pätkiessä keskustelu ei ole ollut luontevaa, paljon odottelua ja pitänyt kysyä asioita uudelleen. Verkostoissa jokainen puhuja saanut selkeämmin oman puheenvuoron ja keskeytyksiä selvästi vähemmän kuin esimerkiksi läsnäolotapaamisilla.

### 7.1.2 Työskentely-ympäristön merkitys asiakastyössä

Havainnointi videoyhteyden välityksellä koettiin useissa vastauksissa haasteelliseksi tai vähintäänkin hankalammaksi. Havainnoinnin haasteiksi koettiin asiakkaiden tunteiden ja elekielen havainnointi sekä ympäristön havainnointi.

Ruudun taakse on helppo piilottaa niin tunteita kuin asioita.

Havainnointi on lähes mahdotonta etäyhteydellä. Työntekijänä on pitkälti sen varassa, mitä asiakas kertoo ja tuottaa sanallisesti. Monen videokuva on niin heikkolaatuista, että esimerkiksi ilmeiden lukeminen ja tulkitseminen on todella vaikeaa.

Vastaajien kokemuksen mukaan keskittyminen etätapaamisilla työntekijänä onnistuu hyvin tai se koetaan vain hieman hankalammaksi. Asiakkaiden keskittyminen koettiin haastavammaksi tai haastavaksi. Vanhempien keskittymiseen koettiin vaikuttavan kotiaskareet, kodin muut taustahälyt sekä tauottaminen. Lasten keskittymiseen koettiin vaikuttavan tapaamisen kesto ja toiminnallisuus.

Kun itse käyttää kuulokkeita on helppoa olla läsnä ja kuunnella asiakasta. Sama toiminut myös toisin päin, mutta usein asiakas saattaa tehdä samalla omia askareitaan kotona ja keskittyminen niihin ja lapsiin vaikuttaa keskusteluun.

Live tapaamiset ovat parempia, mutta etätapaamiset onnistuivat myös yli odotusten, ainakin vanhempien kanssa. Lasten kanssa työskentely etäyhteyden avulla on vaikeaa koska lapset ovat niin lyhytjänteisiä ja toiminnalliset harjoitukset toimivat paremmin.

Etäyhteys on hyvä tapa tavata silloin, kun muuten liveinä ei voida tavata tai tapaamisia on peruuntunut paljon sairastelujen takia. Toimii "terapia" tyyppisessä työskentelyssä eli missä jutellaan/keskustellaan aikuisten kanssa. Teinit ja lapset ovat haastavia kohdata puhelimesta, koska keskittymiskyky on niin lyhyt. Moni nuori myös turhautui jatkuvaan teamsissa olemiseen, kun koulukin oli etänä.

Useammassa vastauksessa kerrottiin, että tapaamisten peruuntumisia on ollut vähemmän ja verkostotapaamiset onnistuvat paremmin, kun niitä on voitu toteuttaa myös etänä eikä tapaamisten toteutuminen ole sidoksissa fyysiseen paikkaan.

Verkostoyhteistyöhön osallistuu useampia asiantuntijoita paremmin. Aikaa säästyy, kun ei tarvitse matkustaa paikasta toiseen.

Perheet ovat pystyneet joustavammin sopimaan tapaamisia. Vanhemmat ovat voineet esimerkiksi työmatkalla tai työpaikalla puhua. Peruuntumisia ollut etätapaamisilla vähemmän kuin läsnäolotapaamisilla.

### 7.1.3 Menetelmät asiakastyössä

Kohdejoukolta kysyttiin menetelmien käytöstä ja vastauksissa ilmenee monenlaisia kokemuksia. Vastaajat kertoivat, että menetelmien käyttö onnistuu tai jossain määrin onnistuu, mutta niiden käyttö voi vaatia työntekijältä luovuutta tai erilaista toimintatapaa. Menetelmien käytöstä mallintaminen koettiin haasteellisimmaksi. Tämä ilmeni useammassa vastauksessa.

Monet muulloinkin käytössä olevista menetelmistä onnistuu hyvin myös etäta-  
paamisilla, mutta esimerkiksi mallintaminen joka joissain perheissä on suuressa  
roolissa ei onnistu etätapaamisella.

Jotkut menetelmät toimivat hyvin myös etänä, mutta esim. asian mallintami-  
nen on haastavaa.

Vastauksissa ilmenee, kuinka erilaisten fyysisten työkalujen ja välineiden käyttö voi olla haas-  
tavaa. Erilaisten verkkotyökalujen ja verkossa hyödynnettävien menetelmien kerrottiin onnis-  
tuvan hyvin lasten kanssa, mutta menetelmien siirtäminen sähköiseen muotoon voi olla haas-  
tavaa.

Menetelmien siirto sähköiseen muotoon on ollut vaikeaa ja siihen olisin kaivan-  
nut enemmän tukea. Vinkkejä jaettiin, mutta niiden opettelu itsenäisesti on  
ollut haastavaa, kun on tottunut työssään käyttämään kortteja/pelejä. Mielest-  
täni myös erilaisia verkkopelejä ja materiaalia ei ole tarpeeksi, joka palvelisi  
perhetyön tarpeita. Eikä tarpeeseen kyetty reagoimaan tarpeeksi nopeasti pan-  
demia aikana. Pari kertaa näytin Elämän tärkeät asiat (Pesäpuu Ry) kortteja  
Teams yhteyden välityksellä ja kysyin lapselta kysymyksiä kortteihin liittyen.

Lapsien ja nuorten kanssa on luontevaa etätapaamisilla hyödyntää menetelmiä,  
mitkä on tietokoneella tai puhelimella toteutettavissa.

Keskustelu on koettu luontevimmaksi menetelmäksi etätapaamisilla asiakkaiden kanssa. Vas-  
tauksissa käy myös ilmi, että keskustelu voi olla ainoa menetelmä, jota etätapaamisilla on  
käytetty, mutta vastauksissa ilmenee, että muidenkin menetelmien käyttö on mahdollista.  
Useammassa vastauksessa myös kerrotaan, että keskustelu koetaan tärkeäksi työtavaksi etä-  
tapaamisilla.

Se rajaa osan menetelmistä pois, mutta onnistuu esim. haastattelutilanteina

En ole käyttänyt menetelmänä muuta kuin keskustelua. Mutta yleisellä tasolla  
uskon, että on paljon menetelmiä, jotka toimivat myös etänä ja vastaavasti  
myös niitä, joita ei voi käyttää lainkaan.

Yksi hyvä kokemus on jäänyt etätapaamisesta, jossa olivat vanhempi ja nuori.  
Vanhemman ja nuoren vuorovaikutus oli heikkoa mutta etätapaamisen avulla  
nuori sai työntekijälle ja vanhemmalle sanottua asioita, joita ei livenä kyennyt  
sanomaan.

## 7.2 Kokemukset vuorovaikutuksen toteutumisesta työyhteisössä

Työyhteisön vuorovaikutukseen etätyössä vaikuttavat teemat syntyivät perheohjaajien kokemuksista yhteenkuuluvuuteen vaikuttavista tekijöistä sekä ajankäytön tärkeydestä työprosesien toteutumiseen ja työn suunnitteluun yhdessä työyhteisössä.

### 7.2.1 Yhteenkuuluvuuden tunne syntyy kohtaamisella

Perheohjaajien vastauksissa ilmenee, että erilaisten keinot, kuten yhteiset tapaamiset etänä tai puhelinkeskustelut ovat olleet tärkeitä ja ylläpitävät tiimin yhteenkuuluvuutta.

En koe, että haasteita olisi ollut. Meidän työryhmällämme on ollut päivittäin Teamsin kautta päiväkahvit joihin työntekijät ovat aktiivisesti osallistuneet. Vieraantumista muista työryhmän jäsenistä ei ole tapahtunut. Työnohjaus ei mielestäni toiminut etänä.

On ollut pakko ottaa tavaksi kohdata säännöllisesti etänä. Liikkuva työ on työyhteisön kannalta välillä haastava, mutta etäyhteys on siinä kohtaa yhdistänyt.

Muita työkavereita näki vähemmän, mikä oli harmi ja semmoista tavallisten kuulumisten vaihtamista oli ikävä. Tärkeimmät asiat saatiin puhuttua Teams-kokouksissa, mutta välillä päivät olivat puuduttavia, jos oli paljon etäpalavereita/koulutuksia. Välillä koin olevani yksinäinen ja kaipasin työkavereiden nauhua ja yhteistä hauskanpitoa. Myös oman elämän suruja ja iloja on ollut kiva jakaa työkavereiden kanssa, joten niitä kohtaamisia kaipasin myös.

Useammassa vastauksessa ilmenee, että työhön liittyvä tuki on ollut vähäisempää etätyöhön siirryttäessä. Tämä on vastauksin mukaan ollut yhteydessä siihen, että muita työntekijöitä tavataan vähemmän.

Kun tiimiä näkee vähemmän jää myös yleinen pohdinta omista asiakastilanteista vähemmälle, jolloin on enemmän tunne, että on yksin asian kanssa.

Kohtaamiset ja työhön liittyvät dialogit vähentyneet.

Tuki kollegoilta ollut vähäisempää.

### 7.2.2 Työprosessit toteutuvat ajankäytön suunnittelulla

Ajankäyttö ja aikataulutus koettiin keskeiseksi. Tämä koettiin tärkeänä, jotta työn suunnittelu dialogisesti onnistuu yhdessä muiden työntekijöiden kanssa.

Tapaamisia pitänyt enemmän aikatauluttaa, jotta suunnitelmien tekeminen onnistuu.

Aikataulutus on tärkeää, että työtä pystyy työparin kanssa suunnittelemaan ja refleктоimaan.

Työn suunnittelun koettiin onnistuvan hyvin etänä. Useissa vastauksissa ilmenee, että etätyö on tuonut työrauhaa ja keskeytymättömyyttä työprosessien toteutumiseen. Vastauksissa myös

ilmenee, että muiden työntekijöiden tavoittaminen voi vaatia enemmän, jotta työhön liittyvistä prosesseista saadaan keskusteltua, mutta tätä ei koettu haastavaksi tai se koettiin vain hieman haastavaksi.

Tapaamisia on tullut suunniteltua paremmin etätyössä kuin toimistolla ollessa. Toimisto jaetaan usean muun työntekijän kanssa ja se tarkoittaa usein myös paljon keskeytyksiä kirjaamisen ja suunnittelun aikana. Etätöissä ollessa yhteisten asioiden sopiminen viivästyy lähinnä tiimipalaverieihin, lähityöskentelyssä niistä on pystynyt sopimaan varsin nopeastikin, kun kaikkia nähnyt päivittäin.

Työn suunnittelu on tietyllä tavalla helpompaa, kun saa suunnitella omassa rauhassa.

Hyviä kokemuksia. Välillä kirjataan kollegan kanssa etäyhteyden välityksellä

Toki joutuu soittelemaan enemmän, kun toimistolla pystyy sopimaan helpommin. Mutta en koe tätä vaikeammaksi.

Perheohjaajat pitivät etätyön hyvinä puolina sitä, että työaika kuluu vähemmän siirtymiin ja matkoihin, joka puolestaan lisää sujuvuutta siirryttäessä seuraavaan tapaamiseen.

Etätyö mahdollistaa sujuvamman aikatauluttamisen ja esimerkiksi siirtymiä pystyy hyödyntämään etäyhteyksien avulla.

Matkoihin ei ole mennyt niin paljon aikaa, joten työn suunnittelusta on tullut joustavampaa.

## 8 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kokemuksia perheohjaajilla on vuorovaikutuksellisten tekijöiden onnistumisesta ja haasteista etäyhteyksin toteutettavassa sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa lisää tietoa perhetyön vuorovaikutusnäkökulmiin etätapaamisilla ja etätyössä.

Asiakastyön osalta tutkielma osoittaa, että vuorovaikutus voi onnistua etänä, mutta joiltain osin vuorovaikutus jää vajavaiseksi. Vuorovaikutuksen toteutuminen etänä vaatii toimivat yhteydet ja tärkeää on myös, että tapaamiseen osallistuvat osapuolet voi nähdä, jotta vuorovaikutus on eheää ja vastavuoroista. Samoihin tuloksiin on päädytty aiemmissakin opinnäytetöissä. Inkala-Rajaniemi & Nevalainen (2018, 46, 48) kertovat opinnäytetyönsä vuorovaikutusvideovälitteisessä toimintaterapiassa tuloksissa, että vuorovaikutus videovälitteisessä tapaamisessa voi olla hyvää ja sujuvaa. Opinnäytetyössä on tultu myös siihen tulokseen, että etäyhteys voi edistää vuorovaikutusta, mutta tekniset ongelmat heikentävät sitä. Lehtosalon (2021, 53) Pro gradu -tutkielmassa asiakastapaamiset etätyössä, on kerrottu etätapaamisten edellytykseksi muun muassa yhteyksien, laitteiden ja ohjelmien toimiminen. Mattson ja Merisalo (2020, 24) kertovat opinnäytetyössään kohtaaminen ja vuorovaikutus etävalmennuksessa, että

valmentajat kokivat kameran olevan oleellinen väline, joka vaikuttaa suoraan vuorovaikutukseen.

Kyselyaineiston perusteella voidaan sanoa, että havainnointi on etätapaamisilla haasteellista. Tapaamisissa havainnoidaan monia eri asioita, kuten ympäristöä, elekieltä, tunteita, sanoja ja tunnelmaa. Videovälitteisyyden kautta näiden kaikkien tekijöiden huomioiminen on haastavaa. Samoihin tuloksiin on päädytty aiemmissakin opinnäytetyöissä. Mattsonin ja Merisalon (2020, 26) opinnäytetyössä valmentajat kokivat, että asioista tulee kysyä asiakkailta suuremmin, koska tunteiden havainnointi on etänä haastavampaa. Eskelisen ja Pirhosen (2021, 36) YAMK-opinnäytetyössä etätapaamiset Humana Avopalveluiden perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä koronapandemian aikana työntekijät kertoivat vastauksissaan kokevansa etätapaamisilla vaikeuksia tunnistaa ja tulkita asiakkaiden ilmeitä ja eleitä sekä heidän tilanettaan kotona.

Kyselyaineiston perusteella perhetyön asiakkaiden ja asiakkaisiin liittyvien verkostotahojen tavoittaminen ja yhteisten tapaamisten toteutuminen etätyöaikana on helpompaa ja varmempaa. Kuitenkin osallistujamäärän kasvaessa tarvitaan puheenvuorojen jakamista ja varmistamista, jotta jokainen tapaamiseen osallistuva tulee kuulluksi ja osalliseksi. Myös Inkala-Rajaniemen ja Nevalaisen (2018, 48, 43) opinnäytetyössä tutkimustulosten perusteella etätyö mahdollistaa verkostotyön paremmin. Erityisesti lähipiirin osallistuminen nähtiin hyvänä asiana, koska heiltä on mahdollista saada tukea ja palautetta.

Kyselyaineistossa ilmeni keskustelun tärkeys etätapaamisilla. Keskustelu perhetyön asiakkaiden kanssa koetaan tärkeimmäksi työtavaksi ja menetelmäksi. Lasten kanssa erilaisten menetelmien käyttö koetaan perheohjaajien kokemuksen mukaan eri tavoin. Lasten kanssa verkossa hyödynnettävien menetelmien käyttö voi onnistua, mutta fyysisten työvälineiden, kuten esimerkiksi erilaisten tunnekorttien tai lomakkeiden käyttö voi olla haastavampaa. Inkala-Rajaniemen ja Nevalaisen (2018, 40, 41) opinnäytetyössä toimintaterapeuttien mukaan videovälitteiset tapaamiset painottuvat keskustelulle. Kaikki kyselyyn vastanneet toimintaterapeutit kokivat toiminnan edistävän vuorovaikutusta. Eräs terapeutti kertoi käyttävänsä leikkiä toimintana, koska se lisää lasten keskittymistä vuorovaikutukseen. Mattsonin ja Merisalon (2020, 27) opinnäytetyössä valmentajat kertoivat, että etänä toteutuvat tapaamiset keskittyivät asiakkaan ohjaamiseen, kun kasvokkaisessa työssä tehtiin enemmän yhdessä asiakkaan kanssa.

Tutkielma osoittaa, että työyhteisössä yhteenkuuluvuutta voidaan ylläpitää, vaikka ei fyysisesti kohdattaisi, mutta se vaatii tiimin tai työyhteisön yhteistä panosta. Etätyö voi kuitenkin johtaa siihen, että tukea asiakastilanteisiin muilta työyhteisöön kuuluvuilta jäseniltä saa vähemmän. Kokemus tuen vähenemisestä voi aiheutua etätyöstä itsessään, mutta se voi myös johtua työyhteisön jäsenten kohtaamisen ja keskustelun vähenemisestä. Saman suuntaisia tuloksia ilmenee Jämsenin (2021, 41-42, 54-55, 60) maisteritutkielmassa relationaalinen

viestintä etätyössä koronaviruspandemian aikana oli mainintoja yksilön kokemasta yhteisöllisyydestä työyhteisössä. Tuloksissa 62 prosenttia koki yhteisöllisyyden vähentyneen ja 38 prosenttia koki sen lisääntyneen. Vastauksissa oli mainintoja myös yksinäisyyden kokemuksista työyhteisössä. Yksinäisyyden kokemukset olivat yhteydessä vallitsevaan tilanteeseen. Tutkielmassa oli mainintoja myös sosiaalisesta tuesta. Tulosten perusteella etätöihin liittyvää sosiaalista tukea on aiempaa vaikeampaa antaa tai saada. Vastaukset heijastivat tuen tarpeen lisääntymistä vallitsevassa tilanteessa, koska koronapandemia muutti monen työntekijän työnteon tapoja, työtehtäviä sekä työnteon välineitä. Ei suoraan työhön liittyvän emotionaalisen tuen koettiin myös vähentyneen. Vastauksissa ilmaistiin kaipuuta työyhteisön vertaistuesta sekä huolta muiden jaksamisesta.

Saadun aineiston perusteella työn suunnittelu onnistuu etätöaikana hyvin. Kun työtä on tarpeen suunnitella työyhteisössä tai toisen työntekijän kanssa, on ajan käyttö ja aikataulutus tärkeää. Vuorovaikutus onnistuu, kun työprosesseista keskusteluun varataan tarpeeksi työaikaa. Tulokset myös osoittavat, että siirtymiin ja matkoihin kuluvan ajan vähentymistä pidetään hyvänä asiana, koska se lisää joustavuutta ja työhön käytettävää aikaa. Tässä tutkielmassa tulokset ovat hieman toisenlaisia kuin Jämsenin (2021, 52-54) maisteritutkielmassa. Työhön liittyvässä viestinnässä yhteistyö koettiin vaikeammaksi. Yhteistyöhön liittyvät vastaukset liittyivät tutkielmassa yhteistyön laadun heikkenemiseen ja määränä vähentymiseen. Työhön liittyvien keskeytyksien vähenemisen taas katsottiin olevan hyvä asia. Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksessa oli myös muutama vastaus keskeytymättömyydestä ja työrauhasta. Ne koettiin etätöiden hyväksi puoliksi.

Frangenin, Bärlundin ja Muukan (2017, 56-60) artikkelissa käsiteltiin videolähtöisyyttä. Ensimmäisessä kyselyssä selvitettiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä ennakoivasti videolähtöisten etävastaanottojen vahvuuksista ja haasteista. Videolähtöisyyden vahvuuksiksi ennakoitiin potilaslähtöisyys, kontaktiin pääseminen, työntekijän tavoittaminen sekä tiiviimmän yhteistyön helpottaminen. Sosiaalityöntekijät ennakoivat myös työajan säästymistä, kun matkoihin ei kulu aikaa sekä verkosto- ja viranomaisyhteistyön järjestämisen helpottumista. Etävastaanottojen mahdollisiksi hidastaviksi tekijöiksi koettiin potilaiden atk-taitojen tai välineiden puutteet ja yhteysongelmien arvioitiin vaikuttavan vuorovaikutuksen toteutumiseen. Haasteiksi arvioitiin konkreettisen auttamisen toteuttaminen. Kyselyn tuloksissa löytyy yhtäläisyyksiä tämän tutkielman ja muidenkin tutkimusten ja opinnäytetöiden kanssa. Jo ennen etätöiden varsinaista käyttöönottoa on arvioitu vahvuuksiksi ja haasteiksi tekijöitä, jotka ovat etätyössä kokemusten mukaan toteutuneet käyttöönoton myötä.

## 9 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia vuorovaikutuksellisia tekijöitä etänä toteutuneessa perhetyössä asiakastyön ja työyhteisön näkökulmasta perheohjaajien kokemuksiin perustuen. Tavoitteena oli tuottaa lisää tietoa perhetyön vuorovaikutusnäkökulmiin etätapaamisilla ja etätyössä. Kysely tavoitti kohdejoukon hyvin. Vastauksia saatiin kymmeneltä henkilöltä. Tätä voidaan pitää hyvänä ja luotettavana määränä. Aineistoa saatiin runsaasti ja sen analysoimiseen ja keskeisten teemojen syntyyn käytettiin paljon aikaa.

Koronapandemian alkamisen jälkeen on saatu tutkimustuloksia sen vaikutuksista lapsiperheiden sosiaalipalveluihin. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen selvityksessä Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa toimivista henkilöistä 77 prosenttia vastasi käyttävänsä digitaalisia etäyhteyksiä enemmän kuin ennen pandemiaa. (Hastrup, Varonen & Vaara 2020, 54.) Kuten keskeisissä tuloksissa kävi ilmi, on toimivat verkkoyhteydet ja työvälineet oleellisessa osassa, jotta katkeamaton vuorovaikutus perhetyön tapaamisilla onnistuu. Vuoden 2020 Sosiaalibarometrissä käy ilmi, että sosiaalihuollossa työtapaja muutettiin joustavasti. Etätyön yleistymistä pidettiin pääosin hyvänä muutoksena. Työn nähtiin nopeutuvan ja tehostuvan kun siirtyminen paikasta toiseen ja häiriötekijät vähenivät. (Eronen ym. 2020, 121.) Siirtymiin kuluva aika ja työrauhan tärkeys ilmeni myös tämän tutkielman keskeisissä tuloksissa. Keskeisissä tuloksissa työrauha liittyi keskeytymättömyyden lisääntymiseen. Sosiaalibarometrin 2020 mukaan erilaiset etätyön muodot koettiin myönteisinä ja niiden jatkamista on kannattavaa harkita myös epidemian jälkeen. (Eronen ym. 2020, 121.)

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin huhtikuussa 2021. Tutkielman aihe tuntuu edelleen hyvin ajankohtaiselta. Jälleen kiristynyt koronavirustilanne saa pohtimaan sosiaalialan palvelujen tarjoamisen etämahdollisuuksia. Erityisesti vuorovaikutustyössä pohdituttaa palvelujen tarjoamisen laadukas toteutuminen.

Opinnäytetyön yhteyshenkilö lähti opinnäytetyöaiheeseen hyvin mukaan ja yhteistyötä hänen kanssaan tehtiin vaihtelevalla intensiteetillä, riippuen opinnäytetyön vaiheesta. Opinnäytetyö oli pitkä ja vaiheittainen prosessi. Opinnäytetyölle asettama valmistumisaika ei toteutunut. Eri vaiheet toivat uutta opeteltavaa ja oppimista, joka hidasti opinnäytetyön valmistumista. Erityistä tarkkuutta vaati henkilötietojen suojaamiseen liittyvät huomioon otettavat asiat ja lomakkeet. Jälkeenpäin tarkasteluna, opinnäytetyön tekeminen yhdessä jonkun kanssa olisi voinut olla hyvä idea ja nopeuttaa opinnäytetyön valmistumista. Lisäksi aiheen rajaaminen vain asiakaskastapaamisiin etätyössä olisi voinut olla selkeämpää ja siitä vastaajilla oli selkeästi eniten kerrottavaa.

Laadullisissa opinnäytetöissä käytetään usein menetelmänä erilaisia haastatteluja ja niiden etuna on ennen kaikkea joustavuus. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.) Päätin kuitenkin kerätä aineiston verkkokyselyn avulla. Tämä valikoitui vallitsevan tilanteen ja ajankäytön

säästämiseksi. Haastattelu olisi voinut mahdollistaa tarkentavien kysymysten esittämisen, jolloin vastaukset ja aineisto olisivat voineet olla erilaisia.

Vuorovaikutuksen toteutuminen etätyössä jatkossa pohdituttaa. Voisiko olla niin, että hybridi-malli, jossa välillä kohdataan kasvotusten ja välillä etänä, on hyvä malli toimivaan vuorovai-kutukseen? Hybridimallia sosiaalialalla voisikin jatkossa tutkia. Lanne-Eriksson (2021, 270) kir-joittaa artikkelissaan, kuinka organisaatioilla on nyt hyvä mahdollisuus kehittää toimintatapo-jaan tietoisemmin ja strategisemmin. Hän kirjoittaa tämän olevan koko organisaaton tehtävä ja haaste, kun uusia työtapoja sekä -kulttuuria muotoillaan lähi- ja etätyön kulkiessa rinta rinnan. Sosiaalibarometrissä 2020 tuodaan esiin sosiaalipalvelujen tulevaisuutta. Etäpalvelu- jen ei katsota voivan korvata kaikkien asiakasryhmien henkilökohtaista tukea. Etäpalvelut ovat osa monikanavaista tukea ja yhteydenpitoa. Asiakkaalla tulee olla tunne, että hänet koh- dataan ja hänestä huolehditaan ja hänellä tulee olla mahdollisuus kasvokkaiseen tapaami- seen. (Eronen ym. 2020, 118.) Tämän opinnäytetyön kehittämisehdotuksena on toteuttaa etä- tapaamiset jatkossa niin, että uusien perheiden kohdalla aloitusneuvottelut järjestetään kas- votusten, ja keskustellaan etätapaamisten mahdollisuuksista sekä niistä sisällöistä, joita juuri tietyn asiakasperheen tarpeet huomioiden on mahdollista toteuttaa. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa sitä, että perheelle tehdään etätapaamisille työskentelysuunnitelma, jotta etäta- paamisillakin perhetyön tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus toteutuu.

Opinnäytetyön tulokset hyödyttävät perhetyön palveluntarjoajia yleensä. Opinnäytetyö antaa tietoa etänä toteutettavan perhetyön mahdollisuuksista ja haasteista, joita voidaan hyödyn- tää, kun kehitetään etätyön toteutustapoja perhetyössä.

## Lähteet

### Painetut

- Helasvuo, M-L., Johansson, M. & Tanskanen, S-L. 2014. Johdatus digitaaliseen vuorovaikutukseen. Teoksessa Helasvuo, M-L., Johansson, M. & Tanskanen, S-L. (toim.) Kieli verkossa. Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 9-28.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. Tutki ja kirjoita. 22. painos. Helsinki: Tammi.
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jamk.fi.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 145-156.
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro.
- Saranto, K., Kinnunen, U-M., Jylhä, V. & Kivekäs, E. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 179-212.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2. painos. Helsinki: Tammi.
- Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S. & Tapio, N. 2010. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja, 9-59.
- Vilka, H. Tutki ja kehitä. 2021. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

### Sähköiset

- Arene. 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 30.8.2021. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leemann, L., Londén, L. & Saikku, P. 2020. Sosiaalibarometri 2020. Viitattu

7.9.2021. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/07/SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf>

Eskelinen, A. & Pirhonen, M. 2021. Etätapaamiset Humana avopalveluiden perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä koronapandemian 2020 aikana. YAMK Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Tikkurila. Viitattu 21.8.2021. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/494954/Et%C3%A4tapaamiset%20Humana%20Avopalveluiden%20perhety%C3%B6ss%C3%A4%20ja%20ammatillisessa%20tukihenkil%C3%B6ty%C3%B6ss%C3%A4%20koronapandemian%202020%20aikana.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Frangen, T., Bärlund, K. & Muukka, M. 2017. Reaaliaikainen etäsosiaalityö. Teoksessa Malin, P., Nousiainen, K. & Tapola-Haapala, M. (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Talentia-lehti. Tampere: Sosiaalityön tutkimuksen seura, 54-70. Viitattu 21.8.2021. [http://www.sosiaalityontutkimuksen seura.fi/data/\\_uploaded/Tutkiva\\_sosiaalityo\\_2017.pdf](http://www.sosiaalityontutkimuksen seura.fi/data/_uploaded/Tutkiva_sosiaalityo_2017.pdf)

Hastrup, A., Varonen, P. & Vaara, S. 2020. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu. Hakulinen, T., Hietanen-Peltola, M., Hastrup, A., Vaara, S., Janhukainen, J. & Varonen, P. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. ”Pahin syksy ikinä” Lasten, nuorten ja perheiden peruspalvelut koronasyksynä 2020. Työpäpöri 37/2020. Viitattu 29.1.2022. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140643/URN\\_ISBN\\_978-952-343-579-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140643/URN_ISBN_978-952-343-579-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Inkala-Rajaniemi, I. & Nevalainen, J. 2018. Vuorovaikutus videovälitteisessä toimintaterapiassa. Opinnäytetyö. Oulun Ammattikorkeakoulu. Oulu. Viitattu 21.8.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/156300/nevalainen\\_janica\\_inkala\\_rajaniemi\\_iiris.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/156300/nevalainen_janica_inkala_rajaniemi_iiris.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Juhila, K. 2021. Teemoittelu. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietöarkisto. Viitattu 20.12.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

Jämsen, R. 2021. Relationaalinen viestintä etätyössä koronaviruspandemian aikana. Maisteritutkimelmä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Viitattu 24.8.2021. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/74209/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-202102151637.pdf>

Keski-Uudenmaan sote. 2020a. Keusote pähkinänkuoressa. Viitattu 1.9.2021. <https://www.keski-uudenmaansote.fi/kuntayhtyma/organisaatio/yleinen-info/>

Keski-Uudenmaan sote. 2020b. Perhetyö ja perheohjaus. Viitattu 1.9.2021. [https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakasryhmien\\_palvelut/lapset-nuoret-ja-perheet/perhekeskuspalvelut/perhetyo-ja-perheohjaus/](https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakasryhmien_palvelut/lapset-nuoret-ja-perheet/perhekeskuspalvelut/perhetyo-ja-perheohjaus/)

Keski-Uudenmaan sote. 2021. Organisaatio. Viitattu 1.9.2021. <https://www.keski-uudenmaansote.fi/kuntayhtyma/organisaatio/>

Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Väitöskirjatyö. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Viitattu 10.6.2021. [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43093/978-951-39-5618-9\\_vaitos29032014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43093/978-951-39-5618-9_vaitos29032014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laitinen, K. 2020. Vuorovaikutusteknologia työyhteisössä. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus virtuaalitiimeissä ja työyhteisön sosiaalisessa mediassa. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Viitattu 9.9.2021. [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/71789/978-951-39-8301-7\\_vaitos03102020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/71789/978-951-39-8301-7_vaitos03102020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Lanne-Eriksson, M. 2021. Yhteistyön kulttuuri. Teoksessa Rousu, S. & Lanne-Eriksson, M. (toim.) Lähijohtaminen sosiaalialalla. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. OIVA-sarja 39, 264-275. Viitattu 9.1.2022. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/504805/2021%20OIVA%2039%20L%C3%A4hijohtaminen%20sosiaalialalla.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Lehtosalo, L. 2021. Asiakastapaamiset etätyössä. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto. Vaasa. Viitattu 21.8.2021. <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/12504/Lotta%20Lehtosalo%20Pro%20Gradu%20-tutkielma.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Mattson, H. & Merisalo, A. 2020. Kohtaaminen ja vuorovaikutus etävalmennuksessa. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki. Viitattu 21.8.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/348522/Mattsson\\_Henri\\_Merisalo\\_Anniina.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/348522/Mattsson_Henri_Merisalo_Anniina.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Nelimarkka, S., Maijala, S., Eriksson, P. & Heino, T. 2021. Koronapandemian vaikutuksia lastensuojelun palveluihin ja asiakkaiden hyvinvointiin vuonna 2020. Viitattu 7.9.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140941/URN\\_ISBN\\_978-952-343-623-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140941/URN_ISBN_978-952-343-623-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ollikainen, T. 2021. Digi osana sosiaalityötä. Viitattu 28.8.2021. <https://www.talentia-lehti.fi/digi-osana-sosiaalityota/>
- Parviainen, P., Federley, M., Grenman, K. & Seisto, A. 2017. Osaaminen ja työllisyys digimurroksessa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 24/2017. Viitattu 8.9.2021. [https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/24\\_OsaaminenJaTyol-lisyysDigimurroksessa.pdf/6add4f77-f6b5-4716-97b0-0bd17ca55bb6](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/24_OsaaminenJaTyol-lisyysDigimurroksessa.pdf/6add4f77-f6b5-4716-97b0-0bd17ca55bb6)
- Pelastakaa lapset. 2021. Digitaalinen työskentely osana perhetyötä. Viitattu 29.8.2021. <https://www.pelastakaalapset.fi/digisosaalityo/digitaalinen-perhetyo/>
- Raappana, M. 2018. Onnistuminen työelämän tiimeissä. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Viitattu 9.9.2021. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/59614/978-951-39-7553-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 20.7.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L1P3>
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja - 2017:5. Viitattu 20.7.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Lastensuojelun käsikirja. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Viitattu 7.9.2021. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2021a. Tuen tarpeet ja tukimuodot. Viitattu 7.9.2021. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/tuen-tarpeet-ja-tukimuodot#Erytyst%C3%A4%20tukea%20tarvitseva%20lapsi>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2021b. Perhetyö. Viitattu 23.8.2021. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>
- Työturvallisuus. 2017. Etätyössä turvallisesti. Viitattu 8.9.2021. [https://ttk.fi/oppaat\\_ja\\_ohjeet/digijulkaisut/etatyossa\\_turvallisesti](https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/etatyossa_turvallisesti)

Työturvallisuuskeskus. 2018. Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä. Viitattu 1.9.2021. [https://ttk.fi/opaat\\_ ja\\_ ohjeet/ digijulkaisut/ etajohtaminen\\_ ja\\_ virtuaalinen\\_ vuorovaikutus\\_ tyoyhteisossa](https://ttk.fi/opaat_ ja_ ohjeet/ digijulkaisut/ etajohtaminen_ ja_ virtuaalinen_ vuorovaikutus_ tyoyhteisossa)

Valtiovarainministeriö. 2021. Digitalisaation edistämisen ohjelma. Viitattu 28.8.2021. <https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>

## Kuviot

Kuvio 1. Esimerkki kategorioista avainsanoihin. ....	29
--	----

## Taulukot

Taulukko 1. Esimerkki teemoittelun prosessista .....	28
--	----

## Liitteet

Liite 1: Saatekirje perheohjaajille .....	47
Liite 2: Tietosuojailmoitus .....	48
Liite 3: Kyselylomake perheohjaajille .....	50
Liite 4. Tutkimussuunnitelman tiivistelmä .....	51

Liite 1: Saatekirje perheohjaajille

## SAATEKIRJE

Hei sinä Keski-Uudenmaan soten sosiaalihuollon perhetyön työntekijä. Tämä saatekirje on tiedoksianto opinnäytetyöni kyselytutkimuksesta. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaisia kokemuksia perheohjaajilla on vuorovaikutuksen onnistumisesta ja haasteista etäyhteyksin toteutettavassa sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä. Vuorovaikutuksen toteutumisesta kysytään niin asiakastyön osalta kuin työyhteisöön liittyvästä näkökulmasta.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkielma. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkia todellista elämää, sanoja ja ilmiöitä. Kysymyksiin vastataan omin sanoin. Tutkielman kannalta tärkeää on teidän perheohjaajien omat kokemukset ja näkemykset.

Saat linkin kyselyyn sähköpostin kautta. Vastaukset tallentuvat anonyymisti salatun yhteyden taakse, eikä vastaajien tunnistettavia henkilötietoja käsitellä missään vaiheessa aineistoa kerätessä, käsiteltäessä tai julkaisuvaiheessa. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa. Vastaukset hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Vastaamalla kyselyyn annat luvan vastauksiesi käyttöön. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15-30 minuuttia. Kiitän jo kaikkia vastaajia etukäteen.

Ystävällisin terveisin

Jonna Koivula  
Sosionomiopiskelija  
Laurea-ammattikorkeakoulu

Liite 2: Tietosuojailmoitus



**TIETOSUOJAILMOITUS**

(EU679/2016)

EU:n yleinen tietosuoja-asetus  
16.9.2021

## **LAUREAN OPINNÄYTETYÖSSÄ KERÄTTÄVIEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY**

Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Laurean opinnäytetyössä

Kokemuksia vuorovaikutuksen toteutumisesta etätyössä – Kyselytutkimus sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajille

### **Tutkimuksen rekisterinpitäjä**

Jonna Koivula, jonna.koivula@student.laurea.fi

### **Yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa:**

Jonna Koivula, jonna.koivula@student.laurea.fi

### **Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:**

Henkilötietojen osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Suoria henkilötietoja ei kerätä tai käsitellä missään vaiheessa aineiston keruu-, käsittely tai julkaisuvaiheessa. Kohdejoukon ammattinimike ja työskentelyorganisaatio ovat tiedossa (Keusoten sosiaalihuollon perheohjaajat), mutta aineisto anonymisoidaan niin, ettei siitä tunnusteta yksittäisten henkilöiden tietoja.

### **Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:**

#### **Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot:**

Tutkimuksessa ei kerätä suoria henkilötietoja. Tiedossa on tutkittavien ammattinimike ja työskentelyorganisaatio. mutta aineisto anonymisoidaan niin, ettei siitä tunnista yksittäisten henkilöiden tietoja.

#### **Kerättävien henkilötietojen tietolähteet:**

Tunnistettavia henkilötietoja ei kerätä.

#### **Henkilötietojen luovutukset:**

Henkilötietoja ei luovuteta.

## **Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle:**

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

## **Henkilötietojen käsittely opinnäytetyön aikana ja sen jälkeen:**

Henkilötietoja ei käsitellä opinnäytetyön aikana.

Opinnäytetyön jälkeen

- Tutkimusrekisteri hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

## **Henkilötietojen suojauksen periaatteet:**

Rekisterin hallinnassa noudatetaan rekisterinpitäjän tietoturva- ja tietosuojaohteita.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukituissa tilassa ja sinne on pääsy vain asianosaisilla.

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot suojataan

- Käyttäjätunnuksin
- Salasanoin

## **Rekisteröidyn oikeudet:**

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuojasetuksen artiklojen 15-22 mukaan seuraavasti:

- Suostumuksen peruminen ja suostumukseen perustuvien tietojen poistaminen
- Tietojen tarkastusoikeus ja niiden korjaaminen
- Tietojen käsittelyn rajoittaminen
- Suostumukseen perustuvien tietojen siirtäminen järjestelmästä toiseen
- Henkilötietojen käsittelyn vastustaminen

Mikäli oikeudet estävät tutkimustarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti, saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa näistä oikeuksista poiketa tietosuojasetuksessa ja tietosuojalainsäädetyillä perusteilla. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava. Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka, marjo.valjakka@laurea.fi

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

## Liite 3: Kyselylomake perheohjaajille

Taustakysymykset	Vastaukset
Minkälaisia teknologisia välineitä olet käyttänyt etätyössä?	
Minkälaisia hyötyjä olet kokenut etätyövälineiden käytöstä työssäsi?	
Minkälaisia haasteita olet kokenut etätyövälineiden käytöstä työssäsi?	

Asiakastyö	Vastaukset
Minkälaisia kokemuksia sinulla on vastavuoroisen keskustelun onnistumisesta etätapaamisilla?	
Minkälaisia kokemuksia sinulla on havainnoinnin onnistumisesta etätapaamisilla?	
Miten olet kokenut kuuntelemisen ja läsnäolon etätapaamisilla?	
Miten koet erilaisten menetelmien käytön onnistumisen etätapaamisilla?	
Haluaisitko vielä kertoa jotain mielestäsi tärkeää vuorovaikutuksesta etänä toteutettavassa asiakastyössä? Mitä?	

Työyhteisö	Vastaukset
Minkälaisia haasteita etätyö on tuonut työyhteisön vuorovaikutukseen?	
Minkälaisia hyötyjä etätyö on tuonut työyhteisön vuorovaikutukseen?	
Minkälaisia kokemuksia sinulla on työn suunnittelusta etätyössä?	
Haluaisitko vielä kertoa jotain mielestäsi tärkeää työyhteisön vuorovaikutukseen liittyvistä tekijöistä etätyössä? Mitä?	

## Liite 4. Tutkimussuunnitelman tiivistelmä



**AMMATTIKORKEAKOULU**  
University of Applied Sciences

## Tutkimussuunnitelma

Jonna Koivula

16.9.2021

## TUTKIMUSSUUNNITELMA

## 1. Johdanto

Opinnäytetyö on tutkielma, jonka tarkoituksena on tutkia sosiaalihuoltolain mukaisen perheyön perheohjaajien kokemuksia vuorovaikutuksen toteutumisesta etätyössä.

## 2. Tietoperusta

- a. Perhetyö
- b. Vuorovaikutus
- c. Digitalisaatio ja teknologia
- d. Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt
- e. Eettisyys ja luotettavuus
- f. Laadullinen tutkimus

## 3. Opinnäytetyön toteuttaminen

Opinnäytetyö toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajille kyselylomakkeen avulla. Tunnisteellisia henkilötietoja ei kerätä.

## 4. Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, minkälaisia kokemuksia perheohjaajilla on vuorovaikutuksellisten tekijöiden onnistumisesta ja haasteista etäyhteyksin toteutettavassa sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä. Tavoitteeseen pyritään vastaamaan seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

- 2 Minkälaisia kokemuksia perheohjaajilla on vuorovaikutuksen toteutumisesta etätyössä?
- 3 Miten perheohjaajat kokevat vuorovaikutuksen toteutumisen etätapaamisilla asiakastyössä?
- 4 Minkälaisia kokemuksia perheohjaajilla on työyhteisön vuorovaikutuksesta ja työn suunnittelusta etätyössä?

## 5. Tutkimusmenetelmät

- Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus
- Aineisto kerätään kyselylomakkeella
- Aineiston analyysinä käytetään sisällönanalyysiä

## 6. Eteneminen ja aikataulu

- a. 4/2021 – Aiheen pohdintaa
- b. 5/2021 – Aiheanalyysi, opinnäytetyöohjaajan nimeäminen ja tapaaminen.
- c. 6/2021 – Toimeksiantosopimuksen laatiminen yhteyshenkilön kanssa
- d. 6/2021-9/2021 – Tietoperustan työstäminen ja kirjoittaminen. Kyselylomakkeen laatiminen

- e. 9/2021 – Opinnäytetyösuunnitelman esittäminen, toimeksiantosopimuksen päivittäminen ja tutkimusluvan hakeminen
- f. 10/2021-11/2021 – Kyselyn toteutus
- g. 11/2021-12/2021 – Kyselyn purku ja aineiston analysointi
- h. 12/2021-02/2022 – Opinnäytetyön valmistuminen

## 7. Eettisyys ja luotettavuus

Tutkittavien tunniste- tai henkilötietoja ei käsitellä missään vaiheessa opinnäytetyötä. Tutkittavat saavat saatekirjeen, jossa kerrotaan tarvittava informaatio tutkimuksesta ja siihen osallistumisesta. Tutkittaville annetaan tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteesta. Tutkittaville kerrotaan myös tutkimuksen julkaisusta ja tietojen hävittämisestä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkittaville kerrotaan, että kyselyyn vastaamalla he antavat suostumuksensa vastauksiensa käyttöön.

Tutkimusaineisto säilytetään ja salataan oikeaoppisesti. Tutkimusaineisto hävitetään, kun opinnäytetyö on valmis.