

Kirsi Hautamäki

**DIGITAALISTEN  
VUOROVAIKUTUSMENETELMIEN  
HYÖDYT JA HAITAT  
LASTENSUOJELUTYÖSSÄ**

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Kandidaatin tutkielma

Helmikuu 2022

## TIIVISTELMÄ

Kirsi Hautamäki: Digitaalisten vuorovaikutusmenetelmien hyödyt ja haitat lastensuojelutyössä

Kandidaatin tutkielma

Tampereen yliopisto

Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

Helmikuu 2022

---

Digitaalisuuden hyödyntäminen ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa on lisääntynyt viime vuosina merkittävästi. Tähän on vaikuttanut paitsi digitaalisten laitteiden ja välineiden lisääntynyt käyttö, niin myös varsinkin kahtena viime vuotena Covid-19-pandemian aiheuttamat rajoitukset ihmisten välisissä kohtaamisissa. Sosiaalityössä vuorovaikutus ja toisen ihmisen kohtaaminen ovat tärkeä osa työtä ja asiakaspalvelua. Myös sosiaalityössä digitaalisten vuorovaikutusmenetelmien käyttöä on lisätty, tosin digitaalisuuden eteneminen työmenetelmissä on vielä hidasta ja esimerkiksi terveydenhuoltoa jäljessä. Ongelmana vaikuttaa olevan sosiaalityöntekijöiden osalta lähinnä tarvittavan tiedon ja taidon, sekä aiheeseen liittyvän ohjeistuksen riittämättömyys.

Tutkielmani aiheena on digitaalisten vuorovaikutusmenetelmien käyttö lastensuojelussa, sekä niiden hyödyt ja haitat. Teoriaosuudessa tarkastelen lastensuojelun käytäntöjä, digitaalisuuden hyödyntämistä sosiaalityössä sekä digitaalisten vuorovaikutusmenetelmien mahdollisuuksia lastensuojelutyössä. Tutkielma on review-tyyppinen kirjallisuuskatsaus, jota varten olen kerännyt kymmenen vertaisarvioidun artikkelin aineiston. Artikkelit ovat kirjoitettu kahdeksassa eri maassa tehtyjen kvalitatiivisten tutkimusten perusteella, joissa on tutkittu sosiaalityöntekijöiden ja heidän lastensuojeluikäisten asiakkaitensa välistä vuorovaikutusta digitaalisin työmenetelmin. Nämä vuorovaikutusmenetelmät ovat olleet sosiaalisen median alustoilla tai verkossa välittyviä teksti-, ääni-, kuva- tai videoviestejä.

Aineiston analysoinnissa on käytetty aineistolähtöistä sisällön analyysia ja aineistosta saadut tulokset on jaoteltu kolmeen pääryhmään. Nämä ryhmät ovat sosiaalityöntekijän ja hänen asiakkaansa väliseen suhteeseen vaikuttavat tekijät, eettiset tekijät ja rakenteelliset tekijät. Tulosten perusteella digitaalisen vuorovaikutuksen hyötyinä ovat erityisesti lapsen osallisuuden lisääntyminen, lapsen ja hänen sosiaalityöntekijänsä suhteen lähentyminen ja luottamuksen parantuminen. Digitaalisuuden lisääntymisen haittoja ovat esimerkiksi eettisten ongelmien lisääntyminen ja riippuvaisuus laitteista ja yhteyksistä, mikä saattaa aiheuttaa eriarvoisuutta asiakaskunnassa.

Tutkimustulosteni perusteella digitaalisuuden lisäämisellä lastensuojelutyössä saavutetaan merkittäviä etuja. Digitaalisten työmenetelmien lisääminen vuorovaikutuksessa vaatii kuitenkin riittävää ohjeistusta ja koulutusta sosiaalityöntekijöille, jotta eettisiä ongelmia osataan välttää. Koska lapsille ja nuorille toimiminen virtuaalimaailmassa on luontevaa ja vuorovaikutus verkossa arkipäiväistä ja helppoa, olisi myös lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden seurattava aikaansa. Luottamuksellisen ja hedelmällisen yhteistyösuhteen muodostaminen lapsen kanssa vaatii lähentymistä ja osallistumista hänen maailmaansa, unohtamatta sitä, että myös kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset ovat tärkeitä.

Avainsanat: lastensuojelu, digitaalisuus, vuorovaikutus, kirjallisuuskatsaus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla

## **SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 DIGITAALISUUS LASTENSUOJELUSSA</b>	<b>8</b>
2.1 Lastensuojelu	8
2.2 Digitaalisuus	9
2.3 Vuorovaikutuksen menetelmät lastensuojelussa	12
<b>3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>15</b>
3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusmenetelmä	15
3.2 Tutkimusaineisto	16
3.3 Tutkimusaineiston analyysi	17
<b>4 TULOKSET</b>	<b>19</b>
4.1 Lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde	20
4.2 Eettiset tekijät	24
4.3 Rakenteelliset tekijät	26
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA</b>	<b>29</b>
<b>LÄHDELUETTELO</b>	<b>33</b>
<b>LIITE 1</b>	<b>37</b>

## **TAULUKKOLUETTELO**

Taulukko 1: Aineiston hyväksymis- ja poissulkukriteerit	17
Taulukko 2: Tulosten jaottelu kolmeen päätekijään	20

## 1 JOHDANTO

Digitaalisen teknologian käyttö tuo uusia ulottuvuuksia muun muassa kommunikaation välineenä, informaation käsittelyssä ja hallinnassa sekä erilaisten sosiaalityön toimintamallien käyttöalustana. Digitaalisuuden tuomia mahdollisuuksia on sosiaalityössä vielä paljon hyödyntämättä. Tutkimustietoa on varsin vähän ja ongelmana koetaan tutkimuksen ja teorian puute suhteessa nopeasti muuttuneeseen digitaaliseen toimintaympäristöön (Tikkala 2017, 54).

Varsinkin lastensuojelutyössä olisi luontevaa tavata lapsia ja nuoria siinä ympäristössä, missä he normaalisti toimivat. Älypuhelimia löytyy lähes jokaiselta lapselta ja nuorelta (Tilastokeskus 2020). Tilastokeskuksen mukaan jo lähes kaikki yli 10-vuotiaat suomalaiset lapset käyttävät tiiviisti jotain sosiaalista mediaa tai digitaalista palvelua (Tilastokeskus 2021). Virtuaalista ja todellista maailmaa on yhä hankalampi erottaa toisistaan (Soini & Kovanen 2018, 162). Verkossa avun pyytäminen tai yhteydenotto viranomaiseen on tullut helpommaksi, se on myös nopeampaa, reaaliaikaista ja kynnys yhteydenottoon voi olla matalampi.

Digitaalisen vuorovaikutuksen tutkimista hankaloittaa digitaalisten laitteiden ja ohjelmien nopea kehittyminen ja muuttuminen. Erityisesti empiiristen tutkimusten ongelmana on usein se, että nuorison toimintatavat liittyen verkkokäyttäytymiseen ja kommunikointialustoihin muuttuvat nopeasti, jolloin tutkimustulokset eivät pysy ajan tasalla. Siinä missä vanhempi sukupolvi on juuri oppinut käyttämään Facebookia, on se nuoremman sukupolven silmissä jo hylätty vanhanaikaisena ”mummokanavana”. Nopea empiirinen tutkimus omien ja sukulaislasten keskuudessa tehtynä osoittaa, että suosituimmat some-kanavat olisivat tällä hetkellä Snapchat, TikTok, Instagram, Youtube ja Jodel.

Näyttää siltä, että Covid-19 on tullut jäädäkseen, ja valitettavasti pandemian aiheuttamia seurauksia emme kaikkia vielä edes voi kuvitella. On kuitenkin selvää, että joudumme kaikki miettimään ja opettelemaan jatkuvasti uusia käytäntöjä kohdatessamme toisia ihmisiä. Pandemian ikäviä seurauksia on jo nähtävissä lastensuojelun alueella, esimerkiksi lastensuojeluilmoitusten määrän kasvuna ja sijoitusten lisääntymisenä (Tiili ym. 2020, 1). Samalla palveluihin pääsy on vaikeutunut ja asiakkaiden sekä

sosiaalityöntekijöiden kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset ovat vähentyneet (mt.). Digitaalisten työvälineiden käyttöä tulee lisätä, mutta samalla täytyy muistaa, että nämä eivät koskaan voi täysin korvata kahden ihmisen välistä kohtaamista.

Tutkielmani aiheena on digitaalisten työvälineiden ja työmenetelmien käyttö vuorovaikutuksen työkaluna lastensuojelussa eli alle 18-vuotiaiden lasten ja nuorten kanssa työskenneltäessä. Lastensuojelun asiakkaisiin voidaan kuitenkin tietyissä tilanteissa lukea jopa alle 25-vuotiaita nuoria, jotka ovat oikeutettuja jälkihuoltoon. Erityisesti syvennyn eri vuorovaikutusmenetelmien käyttöön. Tutkimusaiheen valintaan vaikutti paitsi oma mielenkiintoni aiheeseen niin myös aiheen ajankohtaisuus. Covid-19 viruksen aiheuttama globaali pandemia on pakottanut kaikki ihmiset, myös sosiaalityöntekijät, uudistamaan toimintakäytäntöjään ihmisten välisissä kohtaamisissa.

## 2 DIGITAALISUUS LASTENSUOJELUSSA

### 2.1 Lastensuojelu

Lastensuojelu on sosiaalityön osa-alue, joka on voimakkaasti laissa säädeltyä. Se perustuu YK:n lastenoikeuksien sopimukseen, joka on hyväksytty vuonna 1989 ja Suomi on ratifioinut sen vuonna 1991 (Yleissopimus lapsen oikeuksista 59/1991). YK:n yleissopimus edellyttää jäsenmaitaan huolehtimaan lapsen oikeuksista sekä huolehtimaan hänen turvallisuudestaan. Lastensuojelun toimintaa määritetään myös muun muassa Suomen Perustuslaissa (PL 731/1999) ja lastensuojelulaissa (LSL 417/2007). Perustuslain 6§ edellyttää, että ”lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilönä, ja heidän on saatava vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti” (PL 6§). Lastensuojelulaki antaa tarkemmat ohjeet yleislakien noudattamiseen.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä on ammattilainen, joka vastaa lapsen palvelujen tarpeen arvioinnista, toteuttamisesta ja toimivuudesta (Heinonen & Sinko 2013, 121). Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) määrittelee, kuka saa toimia sosiaalityöntekijänä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtävät ovat lakisäätteisiä (mm. LSL 13§).

Lastensuojelun käytännön toteuttaminen perustuu lastensuojelulakiin, jossa edellytetään, että ”lapsella on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun” (LSL 1§). Lastensuojelun tulee olla perhekeskeistä ja lapsilähtöistä (Bardy 2013, 73). Lastensuojelussa korostetaan vanhempien vastuuta lapsen huoltajana ja pyritään voimaannuttamaan vanhempien roolia ja tehtävää lapsen suojelijana ja lapsen kehityksen tukijana. Nykyisessä lastensuojelulaissa on huomioitu erityisesti lapsilähtöisyyttä sekä lapsen oman mielipiteen huomioonottamista (LSL 5§). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että lapsi voi mahdollisimman paljon itse osallistua sekä olla arvioimassa ja määrittämässä sitä lastensuojelutyötä, jota hänen kohdallaan tehdään (Hotari ym. 2013, 149). Lapsen mielipide on aina selvitettävä, ja yli 12-vuotias saa myös käyttää puhevaltaa häntä koskevissa päätöksissä (LSL 20-21§).

Suomalainen lastensuojelutyö on muuttumassa yhä enemmän systeemisen toimintakulttuurin suuntaan, jossa korostetaan erityisesti toimivaa vuorovaikutusta sekä lasta ja perhettä arvostavaa ja kuulevaa kohtaamista (Lahtinen ym. 2017, 9). Yhteistyö perheen kanssa sekä oikeanlainen ja oikea-aikainen apu ovat avainasemassa työskentelyssä. Perheen vahvuuksia pyritään korostamaan ja ongelmakohtien etsimisen sijaan pyritään työskentelyssä löytämään perheen omat voimavarat. (Mt.) Systeemisen työskentelyn tärkeänä lähtökohtana on toimiva ja luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä. Tämä edellyttää kummaltakin osapuolelta hyviä vuorovaikutustaitoja. Systeemisen työskentelymallin taustalla on ollut muun muassa sosiaali- ja terveystieteiden lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE), joka on pyrkinyt uudistamaan lasten ja perheiden tarvitsemia palveluita sekä parantamaan näiden saatavuutta ja asiakaslähtöisyyttä (STM 2016).

Toimivalla vuorovaikutuksella voidaan lapsen osallisuuden tunnetta lisätä ja onnistuneelle vuorovaikutukselle tulee antaa mahdollisuuksia (Hotari ym. 2013, 151). Lapsen kohtaamisessa on olennaista, että lapsi saa ilmaista itseään itselleen sopivalla ja luontevimmalla tavalla ja hänen ei tarvitse käyttää siihen samoja tapoja kuin aikuisten (Muukkonen & Tulensalo 2004, 13). Lapsikeskeisyys lastensuojelutyössä vaatii lastensuojelun työntekijöitä jatkuvasti miettimään, miten prosesseissa voidaan vastata erityisesti lapsen tarpeisiin (mt., 5).

Lastensuojelusta puhuttaessa puhutaan yleensä alle 18-vuotiaista lapsista, joissain yhteyksissä myös alle 25-vuotiaista nuorista (jälkihuolto). Tässä tutkimuksessa käytän sekä lapsi- että nuori-sanoja viitaten lähinnä lastensuojeluiden eli alle 18-vuotiaisiin lapsiin ja nuoriin. On selvää, että jos puhutaan vuorovaikutuksesta sosiaalisessa mediassa, tällöin ei voida olettaa asian koskevan vauvoja tai taaperoikäisiä lapsia. Teknologian tarjoamien vuorovaikutusmenetelmien moninaisuus koskettaa kuitenkin jatkuvasti yhä nuorempia lastensuojelun asiakkaita.

## 2.2 Digitaalisuus

Digitaalisuus käsitteenä on hyvin laaja-alainen. Nykypäivänä sillä tarkoitetaan lähinnä erilaisia tietojärjestelmiä, sovelluksia, dokumenttien hallintaa, sähköisiä palveluja,



automaatiota ja sosiaalisen median palveluja. Lähes rinnakkaisina käsitteinä voidaan käyttää muun muassa informaatioteknologiaa (englanniksi ICT), tieto- ja viestintäteknologiaa sekä verkko- ja etäpalveluita (Chan & Holosko 2016, 89). Tutkielmassani käytän näitä kaikkia käsitteitä sekaisin, lähinnä sen mukaan, mikä soveltuu asiayhteyteen parhaiten.

Tietoteknologian ja digitaalisuuden kasvu joka elämänalueella on ollut viime vuosikymmeninä merkittävää. Nykypäivän nuoret ovat lähestulkoon taaperoikäisestä asti tottuneet käyttämään älypuhelimia, tabletteja ja muita digilaitteita. Ei juurikaan taida löytyä enää ammattikuntaa, joka ei tietotekniikkaa jollain lailla hyödyntäisi. Verrattuna esimerkiksi terveydenhuoltoon, on sosiaalityön alueella tietotekniikan käyttö ollut toistaiseksi kuitenkin varsin vähäistä (Craig & Lorenzo 2014, 845) ja onkin todettava, että kaikilla mittareilla mitattuna, terveydenhuolto on digitaalistumisessa edelläkävijä verrattuna sosiaalihuoltoon (Kauppila ym. 2018, 22).

Vuonna 2017 Suomessa tehdyn selvityksen mukaan digitaalisten palvelujen käyttö sosiaalihuollossa oli vielä vähäistä ja varsinkin tulevan sote-kehityksen turvaamiseksi on huolehdittava siitä, että sosiaalialan digitaalistuminen ei jää terveydenhuoltoalan jalkoihin. Tämän tavoitteen toteuttamiseksi vaaditaan laajaa moniammatillista selvitys- ja kehitystyötä. (Kauppila ym. 2018, 7.) Saman tutkimuksen mukaan havaittiin, että esimerkiksi maantieteellisesti haastavilla alueilla, kuten Ahvenanmaan saaristossa, käytettiin digitaalisia palveluja hyödyksi vähemmän kuin maassa keskimäärin, vaikka näiden alueiden asukkaat oletusarvoisesti niistä eniten hyötyisivät (mt., 24). Erityisesti lastensuojelun näkökulmasta huomiotani herätti se, että esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen saattoi tutkimusajankohtana tehdä sähköisesti vain muutamissa kunnissa (mt., 29).

Digitalisaatio ei ole kuitenkaan täysin ongelmatonta tai selkeää. On huomattava, että vaikka digitaalisten palvelujen lisääminen tuo helpotusta suurimmalle osalle ihmisiä, on digitaalisten välineiden käyttö kuitenkin pienelle joukolle haastavaa ja jopa hankalaa (Kivistö & Päykkönen 2017, 14). Sosiaalialan digitaalistuminen tuottaa myös monia eettisiä kysymyksiä ja haasteita. Näihin on otettu kantaa esimerkiksi sosiaalialan ammattijärjestö Talentian eettisissä ohjeissa (Talentia 2017). Talentia painottaa, että vaikka sosiaalialan digitaalistuminen tuo paljon uusia ja hyviä vuorovaikutustapoja, ei

vuorovaikutus verkossa voi kuitenkin koskaan täysin korvata asiakkaan henkilökohtaista kohtaamista (mt., 46-47).

Digitalisaation lisäämisen tarve viranomaispalveluissa on tunnustettu myös valtion korkeimmalla tasolla. Valtionvarainministeriön asettamassa digiohjelmassa on asetettu tavoitteeksi laadukkaat julkiset palvelut vuoteen 2023 mennessä (Valtiovarainministeriö 2020). Myös sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa painotetaan palvelujen saamisen helpottamista kansalaisille muun muassa kehittämällä digi- ja etäpalveluja (STM 2020, 17).

Perinteisesti tietoteknologian käyttö on rajoittunut sosiaalityössä lähinnä asiakaskirjausten tekemiseen ja viestintään (Kivistö 2017, 21). Dokumentointi onkin iso osa lastensuojelun työntekijän työtä. Asiakkaan tietojen kirjaamisesta säädetään useissa eri laeissa, tärkeimpänä laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Sosiaalityön tekeminen tulee kirjata näkyväksi. Tätä varten on tiedon hallitsemista, säilyttämistä ja jakamista varten erilaisia tietojärjestelmiä. Nämä ovat pääasiassa luotu tukemaan ja helpottamaan sosiaalityöntekijän työtä, mutta täysin tässä tavoitteessa ei ole kuitenkaan onnistuttu (Salovaara 2017, 60).

Varsinkin erilaiset sosiaalisen median palvelut ovat lasten ja nuorten parissa nykyaikana merkittävä tiedonsaanti- ja kommunikointikanava. Lastensuojelun työn tekemistä verkossa on tutkittu empiirisesti vielä melko vähän. Tehdyissä tutkimuksissa on kuitenkin saatu hyviä tuloksia asiakkaiden sitoutumisesta digitaalisesti toteutettuihin interventioihin (Chan & Holosko 2016, 88). Tuoreessa yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa selvitettiin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden digitaalisten työvälineiden käyttötottumuksia ja heidän mieltymyksiään erilaisiin työvälineisiin. Mieluiten sosiaalityöntekijät soittivat perinteisesti puhelimella sekä käyttivät tekstiviestejä, FaceTime-puheluita, asiakasrekisterijärjestelmää, intranetiä, YouTubea ja Facebookia. Vähiten miellyttäväksi koettiin muun muassa WhatsUp:n, Instagramin ja Snapchatin käyttö (Constantino 2021, 5.)

Lastensuojelussa digitaalisten palvelujen käyttöä on mahdollista lisätä, digitalisaation täysimääräinen hyödyntäminen vaatii kuitenkin ymmärryksen lisäämistä alalta (Soini & Kovanen 2018, 167). Asiakkaan saamille kokemuksille on asetettava uusia tavoitteita kehittyneen teknologian myötä. Asiakkaat tietävät digitaalisuuden antamista

mahdollisuuksista ja osaavat niitä myös odottaa (Gerdt & Eskelinen 2018, 41.) Teknologian kehityksen on mahdollista lisätä asiakkaan osallisuutta ja parantaa asiakkaan kanssa yhteistä tiedonmuodostusta (Tikkala 2017, 48).

Digitaalisuuden hyödyntämisessä on tärkeää tunnistaa siihen liittyviä riskitekijöitä. Lähinnä nämä riskit liittyvät tietoturvallisuuteen. Sosiaalihuollon asiakastietojen säilyttämisestä ja käsittelystä säädetään useassa eri laissa (mm. Tietosuojalaki 1050/2018, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007). Käytännössä lait edellyttävät asiakastietojen huolellista ja turvallista säilyttämistä niin, että tiedot eivät joudu väriin käsiin. Paljon julkisuutta saanut tapaus aiheeseen liittyen oli psykoterapiayritys Vastaamon tietomurto loppuvuodesta 2020, minkä seurauksena lainsäädännön muutostarpeita ja muita toimenpiteitä tietoturvallisuuden parantamiseksi lähdettiin selvittämään (Lehtilä ym. 2021, 4). Tietoturvallisuus on laaja ja jatkuvassa liikkeessä ja muutoksessa oleva aihe. Tietoturvallisuuden toteuttaminen ja noudattaminen vaatiikin riittävää tietoa ja osaamista kaikilta tietotekniikan käyttäjiltä (mt., 52).

### 2.3 Vuorovaikutuksen menetelmät lastensuojelussa

Lapsen kanssa vuorovaikutus on haasteellisempaa ja vaativampaa kuin aikuisen kanssa. Sosiaalityöntekijän täytyy pystyä heittäytymään lapsen tasolle sekä kokemusmaailman että tunteiden tasolla. Lapsen kanssa työskenneltäessä työntekijän omat asenteet ja suhtautuminen lapseen vaikuttavat voimakkaasti kohtaamisen onnistumiseen (Ervast & Tulensalo 2006, 61; Hotari ym. 2013, 154). Luottamuksen syntymistä parantaa tasa-arvoinen asetelma lapsen ja sosiaalityöntekijän välillä (Soini & Kovanen, 163). Sosiaalityöntekijä joutuu myös työskentelemään hyvin eri-ikäisten asiakkaiden kanssa, ja onkin selvää, että pikkulapsen tai teinin kanssa kommunikointi on hyvin erilaista. Haasteellisia ovat erityisesti pikkuvauvat, joiden kanssa kommunikointiin täytyy löytää täysin uudenlaiset keinot ja pyrkiä löytämään keinoja kohdata lapsi ilman sanoja. (Ervast & Tulensalo 2006, 62.)

Vuorovaikutusta asiakkaan kanssa pidetään sosiaalityön perustana ja lähtökohtana. Onkin perusteltua kysyä, voiko verkon välityksellä tapahtuva kohtaaminen olla vuorovaikutteista ja riittävää. Vuorovaikutuksen tapoja verkon välityksellä tulee olla useita erilaisia. Soinin ja Kovasen (2018, 167) mukaan mitä useampia ja monipuolisempia vuorovaikutuksen kanavia on käytössä, sitä helpompi nuoria on tavoittaa. Saman artikkelin mukaan lisäämällä erilaisia vuorovaikutustapoja olla yhteydessä asiakkaisiin, voidaan asiakkaita palvella joustavammin ja heidän tilanteeseensa soveltuvasti (mt., 162).

Sähköpostin käyttö on jo useimmille ihmisille rutiininomaista, sen sijaan tekstiviestin lähettäminen alkaa pikkuhiljaa väistyä verkossa toteutettavan WhatsUp -viestinnän tieltä. Vuorovaikutus verkossa on nuorille luontevaa, ja on havaittu, että nuoret myös käyttävät verkossa toteutettavia palveluja avun hakemiseen. Näiden etuna ovat muun muassa mahdollisuus keskustella asioista anonyymisti ja tasa-arvoisesti luotettavan aikuisen kanssa (Soini & Kovanen 2018, 163). Yksi tällaisista suosituista palveluista on Mielenterveys ry:n ylläpitämä nuorille suunnattu Sekasin-chat. Vuonna 2020 Sekasin-chattiin tuli pitkälti yli 20 000 yhteydenottoa. Aiheet, joista nuoret halusivat keskustella, olivat vakavia. Ne liittyivät itsetuhoisuuteen, ahdistukseen tai arjessa selviytymisen haasteisiin. (Mielenterveysseura 2020.)

Sosiaalinen media ja sen tarjoamat vuorovaikutusmenetelmät ovat vielä toistaiseksi vähemmän käytettyjä lastensuojelutyössä. Alustat kuten Facebook tai Instagram ovat yksittäiselle sosiaalityöntekijälle työn puolesta vieraampia, lastensuojelun organisaatiotasolla kuitenkin jo esimerkiksi Instagram-tilejä löytyy (esim. Porin lastensuojelu, Vantaan lastensuojelu). Sosiaalityöntekijöiden sosiaalisen median käyttöä tutkittiin Suomessa vuonna 2015, jolloin todettiin, että 90 % sosiaalityöntekijöistä ei käytä sosiaalista mediaa työssään ollenkaan tai käyttää sitä vain vähän (Jaakkola 2016). Vuonna 2018 Pelastakaa Lapset ry:n teettämässä tutkimuksessa vastaava luku oli 63 % (Pelastakaa Lapset ry. 2021). Sosiaalityöntekijä useimmiten valitsee kommunikointikanavakseen sen, mitä on itse tottunut eniten käyttämään ja mikä hänelle on tutuin, ei sitä, mikä on lapselle läheisin tai tutuin väline (Constantino 2021, 6).

Pelastakaa lapset ry. organisoii vuosina 2017-2021 hankkeen, jossa kartoitettiin sekä kehitettiin lasten ja nuorten kanssa tehtävän digitaalisen sosiaalityön tilaa Suomessa.

Hankkeen tavoitteina oli myös tukea sosiaalityöntekijän toimintaa digitaalisessa ympäristössä sekä vahvistaa lapsen ja nuoren osallisuutta ja päätöksentekoa lastensuojelutyössä. Hankkeessa todettiin, että etäyhteydellä toimiminen ei täysin korvaa kasvokkain tapahtuvaa työskentelyä. Nuoret usein kuitenkin toivovat, että varsinkin ensimmäiset yhteydenotot voisivat tapahtua etänä. Vaikka etätyöskentely tuo paljon uusia mahdollisuuksia, on kuitenkin esimerkiksi empatian osoittaminen etäyhteydellä vaikeaa. Lisäksi ongelmia voivat aiheuttaa tarvittavien laitteistojen, yhteyksien ja taidon puute. (Pelastakaa lapset ry. 2021.)

Samana hankkeen yhteydessä vuonna 2018 toteutettiin kyselytutkimus sosiaalityöntekijöiden keskuudessa liittyen digitaalisten työmenetelmien käyttöön. Tuloksista käy ilmi muun muassa, että 86 % (n= 464) sosiaalityöntekijöistä kokee, että digitaalisia työmenetelmiä tulisi lisätä sosiaalityössä. Vastaajista 66 % ei kuitenkaan ole saanut juuri minkäänlaista koulutusta digitaalisten työvälineiden hyödyntämiseen työssään. (Mt.)

Covid-19-pandemia on sekoittanut sosiaalityöntekijöiden työkenttää perusteellisesti. Karanteenit ja etätyösuositukset ovat saaneet aikaan sen, että Teams- ja Zoom -kokoukset ovat tulleet arkipäiväisiksi myös sosiaalityöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa keskuudessa. Viimeistään tässä tilanteessa joudumme kaikki opettelemaan uusia vuorovaikutusmenetelmiä.

### 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

#### 3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusmenetelmä

Kandidaatin tutkielmani on laadullinen review-tutkimus, jossa olen pyrkinyt saamaan vastauksen tutkimuskysymykseeni lukemalla ja analysoimalla aiemmin tehtyjä tutkimuksia aiheesta. Tavoitteenani on selvittää, minkälaisia ongelmia digitaalisten välineiden ja kanavien käyttö aiheuttaa lastensuojelun sosiaalityöntekijälle asiakastyössä, sekä toisaalta, minkälaisia hyötyjä verkossa tai etäyhteyksillä toteutetulla asiakastyöllä voidaan saavuttaa. Tutkimuskysymykseni on: *minkälaisia etuja ja/tai ongelmia kohdataan lastensuojelussa asiakkaan ja työntekijän välillä digitaalisia vuorovaikutusmenetelmiä käytettäessä?*

Review-tutkimukselle tyypillistä on luoda yleistyksiä ja pyrkiä tiivistämään suuresta aineistomäärästä tärkeimmät asiat (Kallio 2006, 18). Aineistona käytetään aiemmin julkaistuja tutkimuksia, joista etsitään oleelliset ja omaan tutkimuskysymykseen parhaiten vastauksen antavat seikat. Näistä kootaan eräänlainen yleiskatsaus tai kartoitus tutkittavaan asiaan (mt., 21). Sana ”review” voidaankin suomentaa esimerkiksi sanoilla tarkistus, tarkastelu, historiikki, arvostelu tai kritiikki.

Review-tutkimus etenee tutkimuskysymyksen määrittämisestä aineiston hankintaan, analysointiin, synteesiin ja johtopäätösten tekemiseen. Nämä kaikki vaiheet ovat kuitenkin yhteydessä toisiinsa, joten tutkimus ei etene vaiheittain vaan edeltäviin vaiheisiin voi joutua palaamaan useita kertoja tutkimustyön aikana (Eskola & Suoranta 1998, luku 1; Kallio 2006, 23).

Jotta review-tutkimus olisi luotettava, on sen oltava systemaattisesti koottu, kattava, avoin ja toistettavissa (Kallio 2006, 25). Koska review-tutkimuksessa käytetään aiemmin julkaistuja tutkimuksia, ei aineiston hankintaan varsinaisesti liity eettisiä ongelmia. Tutkijana olen pyrkinyt toimimaan rehellisesti, vilpittömästi ja hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. On kuitenkin huomioitava, että koska aineisto oli englanninkielistä, on mahdollista, että käänösvaiheessa olen tehnyt virheitä tai

ymmärtänyt jonkun asian väärin. Review-tutkimukselle tyypillisesti olen kerännyt 10 artikkelin aineiston, joista olen pyrkinyt löytämään vastauksen tutkimuskysymykseeni.

### 3.2 Tutkimusaineisto

Aineiston kokoamisen aloitin tammikuussa 2022 tekemällä kirjallisuus hakuja Andor-tietokannasta, joka osoittautuikin parhaaksi tietolähteeksi tutkielmani kannalta. Etsin artikkeleita myös Proquest-, Google Scholar- sekä Finna -tietokannoista sekä Janus-lehden artikkelihausta. Hakusanoina ja -lausekkeina käytin seuraavia: ”child welfare”, digit\*, child\*, information, communication, ICT, participation, “digital social work” sekä näiden yhdistelmiä käyttäen lähinnä Boolean operaattoria AND. Suomenkielisiä vastaavia hakusanoja käytin myös (lastensuojelu, digitaalisuus, osallistuminen, informaatio teknologia, digitaalinen, sosiaalityö), mutta suomenkielisiä artikkeleita, jotka olisivat täyttäneet kriteerini, en löytänyt. Luin myös aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä ja pro gradu -tutkielmia, joiden lähdeluetteloista löysin myös joitain hakukriteereihini soveltuvia artikkeleita. Samoin tein hakuja tutkijoiden nimillä, joiden tiesin tutkineen ja kirjoittaneen artikkeleja vastaavista aiheista. Useat artikkeleista olivat kirjallisuuskatsauksia, mutta jatkoin etsintää, kunnes olin löytänyt artikkelit, joiden taustalla oli tehty empiiristä tutkimusta.

Aloitin lukemalla artikkeleiden tiivistelmät. Osa artikkeleista karsiutui heti tässä kohtaa pois, esimerkiksi terveysosiaalityötä käsittelevä artikkeli. Jos artikkeli soveltui tiivistelmän perusteella tutkimukseeni, luin koko artikkelin. Artikkeleita valitessani halusin myös aiheen luonteen vuoksi keskittyä mahdollisimman uusiin artikkeleihin ja niinpä karsin heti pois ennen vuotta 2010 julkaistut artikkelit. Lopulta aineistooni valikoitui vain artikkeleita, jotka olivat vuonna 2016 tai sen jälkeen julkaistuja. Aiheen ajankohtaisuus sai minut myös valitsemaan kolme erityisesti Covid-19-pandemiaa ja sen aiheuttamia ongelmia ihmisten välisissä kohtaamisissa käsittelevää artikkelia. Näin löysin yhteensä kymmenen englanninkielistä artikkelia, joiden taustalla oli kvalitatiivinen tutkimus liittyen tutkimuskysymykseeni. Tutkimuksissa oli selvitetty digitaalisen vuorovaikutuksen toimivuutta ja laatua lähinnä sosiaalityöntekijöiden, lasten tai heidän huoltajiensa näkökulmista. Artikkeleiden tarkempi kuvaus on liitteessä 1.

Artikkeleita valitessani käytin tiettyjä kriteereitä, joista taulukko alla.

Taulukko 1. Aineiston hyväksymis- ja poissulkukriteerit

<b>Hyväksymiskriteerit</b>	<b>Poissulku kriteerit</b>
Vertaisarvioitu	Ei vertaisarvioitu
Suomen- tai englanninkielinen	Ei suomen- tai englanninkielinen
Julkaistu vuonna 2010-2021	Julkaistu ennen vuotta 2010
Saatavilla verkossa	Ei saatavilla verkossa
Ilmainen käyttö	Maksullinen
Empiirinen tutkimus	Ei empiiristä tutkimusta
Tukee tutkimuskysymystä	Ei tue tutkimuskysymystä

### 3.3 Tutkimusaineiston analyysi

Tutkimusaineiston analyysimenetelmänä päätin käyttää aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysillä tutkittavasta aiheesta saadaan kuvattua useista tutkimuksista tiivistetty ja yleistetty versio (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.4). Sisällön analyysin tarkoituksena on ensin muodostaa aineistosta selkeä, tiivis kuvaus, sen jälkeen ryhmitellä tiivistetyt asiat samankaltaisuuksien perusteella erilaisiin alaluokkiin ja tämän jälkeen yhdistelemällä saatuja luokituksia luoda uusia teoreettisia käsitteitä (mt., luku 4.4.3). Aineistolähtöisellä analyysillä tarkoitetaan sitä, että valitut käsitteet tai aiheet valikoituvat aineiston mukaan eikä niitä ei ole määrätty ennalta (mt., luku 4.2).

Löydettyäni kymmenen artikkelia, joiden arvelin soveltuvan tutkimukseeni, tulostin artikkelit. Luin artikkelit huolellisesti läpi ja alleviivasin mielenkiintoiset kohdat. Analyysia aloittaessani luin artikkelit uudelleen ja tällä kertaa merkitsin värikynällä asiat tai lauseet, jotka liittyivät selkeästi tutkimusaiheeseen ja vastasivat tutkimuskysymykseeni. Tämän jälkeen kirjoitin jokaisesta artikkelista nämä kohdat ylös erilliseen tiedostoon ja etsin kirjoittamistani lauseista vielä erityisesti asiaa koskevan sanan tai ydinkohdan, esimerkiksi ”osallisuus”. Samalla käänsin nämä lauseet englannista suomenkielille käyttäen apunani MOT-sanakirjapalvelua tai Google -kääntäjää. Tässä vaiheessa minulla oli tuloksina kuusi sivua ranskalaisia viivoja. Näin minulla oli aineisto pelkistettynä yksinkertaisiksi ilmauksiksi, joita lähdin sitten kokoamaan uudelleen



erilaisten yläkäsitteiden alle. Luin merkintöjäni läpi etsien tiettyjä yhtäläisyyksiä ja toistuvia teemoja.

Näistä muistiinpanoistani erottui mielestäni selkeästi heti omana alueenaan eettiset asiat, jotka päätin rajata omaksi ryhmäkseen. Seuraavaksi selkein osa-alue oli rakenteelliset/tekniset asiat, jotka rajasin myös omaksi alueekseen. Loput tuloksistani liittyivät asiakkaaseen, sosiaalityöntekijään ja/tai heidän väliseen suhteeseensa, jonka päätin rajata omaksi alueekseen. Näin minulle muodostui kolme selkeästi toisistaan erottuvaa osa-aluetta, joihin sain koottua kaikki tutkimuskysymykseeni vastaavat muistiinpanot. Nämä merkitsin kaikki eri värisillä yliviiivauskynillä. Löysin tutkimuksista hyviä tuloksia ja vaikka samat asiat toistuivatkin useissa eri tutkimuksissa, sain esiin myös paljon erilaisia näkökantoja ja uusia mielenkiintoisia ajattelumalleja.

## 4 TULOKSET

Tutkimukseni tuloksissa löysin kolme selvästi toisistaan erottuvaa osa-aluetta, joihin kaikki havainnoimani tulokset voidaan jaotella. Nämä olivat: sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen muodostumiseen liittyvät tekijät, eettiset tekijät sekä rakenteelliset tekijät. Havaitsin selvästi tiettyjen odotettavissa olleiden käsitteiden toistumisen useissa artikkeleissa, kuten lapsen osallisuuden lisääntyminen, mutta tuloksissa tuli esiin myös paljon uusia ja merkityksellisiä asioita. Tulosten yhteydessä oli hankalaa nimetä mitään tiettyä digitaalisen kommunikoinnin kanavaa tai menetelmää, koska nämä vaihtelevat kunkin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän mieltymysten mukaan ja menetelmän valinnan tulee olla joustavaa (Mishna ym. 2020, 487). Lähes kaikissa tutkimuksissa oli käytetty sekaisin useampia eri menetelmiä. Artikkeleissa käytetyt digitaalisen vuorovaikutuksen menetelmät olivat verkon tai sosiaalisen median alustojen (esimerkiksi Facebook tai Instagram) välityksellä tapahtuvia kirjallisia-, ääni-, kuva- tai videoviestejä tai neuvotteluja.

Covid-19-pandemian aikaansaama digitaalisen viestinnän ja vuorovaikutuksen tarpeen kasvaminen on saanut sosiaalityöntekijät ja asiakkaat opettelemaan uusia yhteydenpitokeinoja. Useiden tutkimusten mukaan lasten mahdollisuus saada tukea ja apua on siirtynyt pitkälti digitaalisen tekniikan varaan erilaisten sulkujen ja rajoitusten myötä (Driscoll ym. 2021, 412; Mishna ym. 2020, 487). Tulokset esitän tiivistetysti taulukossa 2.

Taulukko 2. Tulosten jaottelu kolmeen päätekijään.

<b>Suhteeseen vaikuttavat tekijät</b>	<b>Eettiset tekijät</b>	<b>Rakenteelliset tekijät</b>
Osallisuuden parantuminen	Luottamus	Digitaalinen eriarvoisuus
Suhteen laatu ja dynamiikka	Ammatillisuuden rajat	Tiedon ja taidon puute
Suhteen lähentyminen	Valvonta	
Vaihtoehtoiset kommunikointitavat	Yksityisyyden suojaaminen	
Puutteellinen ja vajaa vuorovaikutus		

#### 4.1 Lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde

Digitaalisten vuorovaikutusmenetelmien käyttöönoton vaikutukset olivat pääsääntöisesti tutkimusten mukaan positiivisia. Yleisesti ottaen positiivisena tekijänä tutkimusten tuloksissa painotettiin eniten lapsen osallisuuden lisääntymistä työskentelyssä (Driscoll ym. 2021, 415; Koch & Brandt 2021, 238; Pink ym. 2021, 11) ja lapsen ja sosiaalityöntekijän suhteen lähentymistä (Chan & Holosko 2017, 689; Koch & Brandt 2021, 238; Mackrill & Ebsen 2018, 946; Mishna ym. 2020, 490). Osallisuuden tunteen lisääntymiseen vaikutti eniten lapsen tunne siitä, että hän saa äänensä kuuluviin ja hänellä on mahdollisuus toimia niiden ihmisten kanssa, jotka hänen asioissaan työskentelevät (Alford ym. 2019, 221; Granholm 2016, 91; Koch & Brandt 2021, 238; Mackrill & Ebsen 2018, 946), sekä mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa (Alford ym. 2019, 220; Driscoll ym. 2021, 415; Granholm 2016, 94; Pink ym. 2021, 11). Käytännön tasolla eniten nuorten osallisuuden tunteeseen vaikutti mahdollisuus sopia omien tapaamisten aikatauluista työntekijän kanssa (Alford ym. 2019, 220-221) sekä mahdollisuus ottaa työntekijään yhteyttä joustavasti juuri silloin, kun siihen on tarvetta (Driscoll ym. 2021,

414; Mackrill & Ebsen 2018, 946; Mishna ym. 2020, 487). Nuoret kokivat, että he myös pystyivät kontrolloimaan tapaamisia ja vaikuttamaan tapaamisten kulkuun ja aikataulutukseen paremmin digitaalisten yhteyksien kautta, esimerkiksi älypuhelimella tapahtuvan videopuhelun avulla (Pink ym. 2021, 11). Sosiaalityöntekijän kanssa sovittuihin aikatauluihin vaikuttaminen, sai aikaan myös sen, että nuori alkoi ottamaan enemmän vastuuta myös muista aikatauluistaan ja kokonaisuudessaan omasta elämästään (Alford ym. 2019, 220).

Tutkimusten mukaan digitaalisia vuorovaikutusmenetelmiä käyttämällä lapsen ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen dynamiikka muuttui hierarkkisesta asiakas-työntekijä-suhteesta lähemmäs tasavertaista tiimi- tai työparityöskentelyä (Koch & Brandt 2021, 238; Pink ym. 2021, 11). Tähän vaikuttavia asioita löytyi useita. Helppoa on ymmärtää, että lapsen tai nuoren omaan maailmaan ja kulttuuriin soluttautuminen vaikuttaa aikuisen uskottavuuteen ja luotettavuuteen. Tämä tarkoittaa käytännössä tapaamista nuorta nuoren ehdoilla (Koch & Brandt 2021, 238), käyttämällä hänen kieltään (Chan & Holosko 2017, 689) ja hänen valitsemaansa kommunikointitapaa (Granholt 2016, 97).

Digitaalisten medioiden antamat mahdollisuudet kommunikaatioon laajentavat ja rikastavat sanavarastoamme ja vuorovaikutukseen käytettyjä keinoja muun muassa emojiiden, tykkäysten ja symbolien muodossa. Kommunikaatio nuorten maailmassa onkin usein paljon muuta kuin sanojen käyttöä. Kirjoitettu kieli ei myöskään sosiaalisessa mediassa ole niin muodollista eikä kirjoitusvirheet ole niin vakavia. (Chan & Holosko 2017, 689.) Esimerkiksi Pink:n ja kumppaneiden (2021) tutkimuksessa todettiin, että viestittely sosiaalisessa mediassa on vastavuoroisempaa kuin tekstiviestillä sekä kielenkäyttö näissä viesteissä on rikkaampaa ja informatiivisempaa (mt., 6). Nämä pienet teot, tykkäykset tai symboleilla tai emojiilla kommunikoinnit vaikuttivat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta lähentävästi (Chan & Holosko 2017, 689) ja päivittäinen yhteydenpito saattoi johtaa lopulta jopa tunteellisiin ja syvällisiin keskusteluihin (Koch & Brandt 2021, 238).

Tekniikan tuomat mahdollisuudet antavat meille käyttöön myös muita kuin kirjalliseen tai sanalliseen tuotantoon perustuvia kommunikointitapoja. Erityisesti nämä ovat tärkeitä tilanteissa, joissa asiakas ei esimerkiksi ahdistuneisuuden tai tekstintuottovaikeuksien vuoksi halua tai pysty puhumaan sosiaalityöntekijänsä kanssa (Chan & Holosko 2017,

689; Koch & Brandt 2021, 238; Mishna ym. 2020, 489). Tällöin on mahdollista kommunikoida esimerkiksi video- tai ääniviestein. Joskus asiakas saattaa olla myös jostain syystä haluton tapaamaan sosiaalityöntekijäänsä, tällöin tapaaminen etänä voi kuitenkin onnistua (Pink ym. 2021, 10). Erityisen koskettavana pidän esimerkkiä Mishnan ja kumppaneiden (2020) tutkimuksesta, jossa masentunut nuori soitti pianoa säännöllisesti sosiaalityöntekijälleen FaceTime-yhteyden välityksellä. Vaikka hän ei halunnut puhua ongelmistaan, pianoa soittaessaan hän joutui nousemaan sängystä ja ottamaan hetkellisesti kontaktia ulkopuoliseen maailmaan (mt., 488). Kochin ja Brandtin (2021) mukaan lapsen itse tuottamat videot ja viestit omista tunteistaan voivat olla lapselle hyvinkin terapeutisia (mt., 238). Muilla kuin perinteisillä kommunikointitavoilla saavutettu luottamus sosiaalityöntekijän ja nuoren välillä voi myös johtaa myöhemässä vaiheessa keskusteluyhteyden syntymiseen (Chan & Holosko 2017, 689).

Nuorten halukkuus keskustella erilaisista asioista digitaalisten välineiden kautta vaihteli jonkun verran eri tutkimusten kesken. Nuoret kokivat yhteydenoton digitaalisia palveluja käyttäen joustavaksi (Mishna ym. 2020, 487), nopeaksi (Driscoll ym. 2021, 414) ja käytännölliseksi (Granholt 2016, 91). Nuorten mielestä vaikeista asioista puhuminen etäyhteydellä oli helpompaa kuin kasvotusten (Driscoll ym. 2021, 410; Mackrill & Ebsen 2018, 946; Mishna ym. 2020, 491). Granholmin (2016) tutkimuksessa päädyttiin kuitenkin päinvastaiseen tulokseen. Hänen mukaansa nuoret puhuvat vakavista tai erityisen tunteikkaista asioista mieluiten kasvokkain. Granholm itse myöntää ristiriitaisuuden tutkimustuloksessaan verrattuna aiempiin tutkimuksiin ja toteaa, että ihmisillä on kuitenkin edelleen tarvetta myös henkilökohtaiseen kanssakäymiseen. (Mt., 91.)

Erityisesti sosiaalityöntekijät kokivat, että vaikeista asioista keskustelu lapsen kanssa oli hankalampaa etäyhteydellä, koska luottamuksen muodostuminen sosiaalisella kanssakäymisellä, eleillä ja ilmeillä ei toteutunut samoin kuin kasvokkaisessa tapaamisessa. Samasta syystä vieraskielisten asiakkaiden tapaaminen etäyhteydellä oli vaikeampaa kuin kasvokkain. (Driscoll ym. 2021, 410.) Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta katsottuna digitaaliset keinot helpottavat usein asiakkaan tavoittamista (Mishna ym. 202, 489). Yhteydenpito varsinkin vanhempiin lapsiin ja nuoriin on helpompaa ja lapselle hyvin luontevaa (Pink ym. 2021, 10).

Covid-19-pandemian aiheuttama tilanne, jossa kotikäyntejä on vähennetty ja etätyöskentelyä suositaan, on vaikuttanut asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisiin suhteisiin. Digitaalinen työskentely oli joissain tutkimuksissa todettu jopa intiimimmäksi kuin kotikäynti tässä tilanteessa, koska suojarusteita ei tarvinnut käyttää ja asiakas sekä työntekijä näkivät toistensa kasvot kokonaisuudessaan (Pink ym. 2021, 8). Toisaalta esimerkiksi kehonkielen lukeminen etäyhteydellä vaikeutuu (Mishna ym. 2020, 488). Etätyötä tekevän sosiaalityöntekijän keskustellessa asiakkaansa kanssa videoyhteydellä kotonaan, todettiin tilanteen muodostuvan intiimiksi ja heidän välisensä suhteen tasapainottuvan, koska sosiaalityöntekijä kotiaan paljastaessaan tuo itseään enemmän esille (Mishna ym. 2020, 488, 491).

Sosiaalityöntekijät kokivat, että vuorovaikutus digitaalisesti oli myös tietyllä tavalla puutteellista ja lastensuojelun turvallisuus ja tehokkuus vaarantuivat pelkästään etäyhteyksien varassa toimiessa (Driscoll ym. 2021, 410). He eivät pystyneet täysin varmistumaan lapsen turvallisuudesta pelkästään videopuhelun turvin (Pink ym. 2021, 11). Kodin ilmapiiriä ei pysty aistimaan (Pink ym. 2021, 12) eikä lapsen ja vanhemman välistä suhdetta pysty samalla tavoin arvioimaan kuin henkilökohtaisessa tapaamisessa (Driscoll ym. 2021, 411). Jopa kodin tuoksu on asia, jota videopuhelussa jäätiin kaipaamaan (Pink ym. 2021, 11-12). Etäyhteydellä asiakkaan oli helpompi piilotella asioita ja asiakkaan ahdistuneisuutta tai vaikkapa merkkejä pahoinpitelystä oli vaikeampi havaita (Driscoll ym. 2021, 411). Pelkästään kuva- ja/tai äänyhteyden varassa työskentely sai aikaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöissä epävarmuutta ja jopa ahdistuneisuutta (Driscoll ym. 2021, 413; Pink ym. 2021, 6).

Lastensuojelussa koettiin tärkeäksi, että sosiaalityö on niin sanotusti hybridityötä (Pink ym. 2021, 9, 12) tai ”blended practice” (Granholm 2016, 89), jolla tarkoitetaan sitä, että työssä yhdistetään sekä kasvokkain tapahtuvaa työskentelyä että verkon kautta tapahtuvaa työskentelyä. Parhaiten työskentely etänä onnistuu, jos valittavana on useita eri kanavia yhteydenottoon (Pink ym. 2021, 9). Tutkimusten tuloksissa korostettiin, että etäyhteyksien käytön tulee perustua aina kokemukseen, asiakkaan tuntemiseen sekä tilanteen ennakoimiseen. Tarvittaessa täytyy varautua tekemään kotikäynti tilanteen varmistamiseksi, varsinkin jos koettiin, että on olemassa riski lapsen turvallisuudesta. (Mt., 14.) Tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijät käyttivätkin etäyhteyksiä mieluiten helpoisiin ja helppoihin keskusteluihin (Byrne ym. 2019, 154).

## 4.2 Eettiset tekijät

Etäyhteyksien tai sosiaalisen median käyttöön sosiaalityössä liittyy paljon erilaisia eettisiä ongelmia. Tiedon helppo ja nopea saaminen, tuottaminen ja levittäminen aiheuttavat helposti ongelmia alueella, joka perustuu voimakkaasti asiakkaan yksityisyyden ja luottamuksen kunnioittamiseen (Byrne ym. 2019, 155). Yksityisyyden suojan vaarantuminen ei koske pelkästään asiakasta (Driscoll ym. 2021, 411; Mishna ym. 2020, 491), vaan myös sosiaalityöntekijää (Byrne ym. 2019, 153; Chan & Holosko 2017, 694; Mishna ym. 2020, 489). Luottamuksellisia tietoja voi päätyä julkiseksi sosiaaliseen mediaan, sillä lapset ja nuoret eivät aina osaa erotella, milloin keskustelut ovat julkisia ja milloin yksityisiä (Chan & Holosko 2017, 687). Sosiaalisen median maailma on lasten ja nuorten elämässä tärkeä osa ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden on hyödyllistä päästä osallistumaan jollain tasolla tähän maailmaan. Sosiaalityöntekijät kaipaavat kuitenkin selkeitä ohjeita sosiaalisen median käyttöön sekä käytännön tasolla että laajemmassa perspektiivissä (Byrne ym. 2019, 155; Granholm 2016, 95).

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset keskustelut ovat pääsääntöisesti tarkoitettu yksityisiksi. Onpa tapaaminen sitten kasvokkain tai etäyhteydellä tapahtuva, on sen tallentaminen nykYTEKNIKALLA helppoa. Koska jokaisella nuorella on nykyään älypuhelin, joka mahdollistaa kuva- ja/tai äänitallenteiden tekemisen, on mahdollista, että keskustelut päätyvät julkiseen mediaan (Byrne ym. 2019, 154; Chan & Holosko 2017, 693). Yleensä tietoa levitetään ilman toisen osapuolen lupaa, mikä heikentää työskentelyn luottamuksellisuutta ja yksityisyyttä (Byrne ym. 2019, 154). Etäyhteydellä tapahtuva asiointi aiheuttaa yksityisyyden suojan ongelman sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle (Mishna ym. 2020, 489). Esimerkiksi videopuhelussa ei voi nähdä onko asiakkaan kanssa samassa huoneessa joku muu henkilö, joka saattaisi kuulla arkaluontoiset keskustelut (Driscoll ym. 2021, 411). Etätyötä tekevän sosiaalityöntekijän kodissa voi olla sama ongelma, työntekijän voi olla vaikeaa säilyttää sekä oma yksityisyytensä että asiakkaan yksityisyys (Mishna ym. 2020, 489).

Erilaiset sosiaalisen median kanavat, kuten Facebook tai Instagram, tarjoavat lastensuojelun työntekijälle tehokkaan välineen yhteydenpitoon lapsen tai nuoren kanssa.

Esimerkiksi Granholmin (2016) tutkimuksessa ammattilaiset käyttivät työvälineenään Facebookia, jos muita kanavia kautta yhteys nuoreen ei onnistunut (mt., 95). ”Ystävyyteen” perustuvat kanavat, kuten Facebook, edellyttävät, että sinun tulee hyväksyä toinen ystäväksi, ennen kuin voit tarkastella hänen tietojään tai olla yhteydessä häneen. Jos työntekijä hyväksyy asiakkaan ystäväksi, voi asiakas saada henkilökohtaisia tietoja sosiaalityöntekijästä. Jos taas sosiaalityöntekijä ei hyväksy ystäväpyyntöä, voi asiakas kokea tämän negatiivisesti ja jopa hylkäämisen tunteena. (Byrne ym. 2019, 149.) Ongelmia aiheutti myös, miten toimia nuoren kanssa, joka ei enää ole asiakkuudessa (Granholm 2016, 95). Osa sosiaalityöntekijöistä onkin tehnyt erillisiä ”työprofiileja” Facebookiin (Chan & Holosko 2017, 684). Näin he pystyvät paremmin kontrolloimaan, mitä tietoja itsestään haluaa antaa ja vapaammin hyväksyä asiakkaita ystäväkseen. Riskinä kuitenkin on, että yksityinen ja työprofiili sekoittuvat. Esimerkiksi erilaisiin ryhmiin liittyessä, voi työntekijän identiteetti sekoittua ryhmän identiteettiin tahattomasti. (Chan & Holosko 2017, 691.)

Vaikka lapsen ja nuoren maailmaan pääsy voi olla eduksi, voi liikaa nuoren maailmaan soluttautuminen aiheuttaa väärinkäsityksiä ja sekaannuksia (Chan & Holosko 2017, 689). Ystäväpiiri voi sosiaalisessa mediassa laajentua liikaa (mt., 690) ja ammatillisuuden rajat hämärtyä. Sosiaalisen median kautta nuoret voivat ottaa yhteyttä mihin vuorokauden aikaan tahansa tai minä viikonpäivänä tahansa (Mishna ym. 2020, 490). Tämä aiheuttaa ajatuksia siitä, onko viesteihin vastattava reaaliaikaisesti vai vasta virka-aikana.

Sosiaalisen median kautta tapahtuva valvonta herättää tutkimusten perusteella paljon mielipiteitä. Valvonnalla tarkoitetaan sosiaalisen median kautta saatavaa tietoa asiakkaasta, hänen vanhemmistaan ja ystävistään, sekä myös asiakkaan saamaa tietoa sosiaalityöntekijästä (Byrne ym. 2019, 151; Chan & Holosko 2017, 688; Pink ym. 2021, 5). Tutkimuksissa sosiaalityöntekijät pääsääntöisesti pitivät asiakkaan valvontaa sosiaalisen median kautta epäeettisenä, mutta joissain tilanteissa, varsinkin lastensuojelussa, se oli kuitenkin hyväksyttävää (Byrne ym. 2019, 151). Tietojen hakemista esimerkiksi Facebook -profiileista perusteltiin asiakkaan julkisella tilillä, mutta varsinkin tietojen jakamista pidettiin epäeettisenä (mt., 152). Sosiaalityöntekijät myös pelkäsivät, että jos he hakevat asiakkaan tietoja, media-alusta tulkitsee sen niin, että se ehdottaa sosiaalityöntekijää asiakkaan kaveriksi (mt., 151). Myös asiakkaat yrittävät metsästää tietoja sosiaalityöntekijöistään sosiaalisen median avulla, ja suojaamalla omat



tilinsä tai käyttämällä erilaisia salanimiä työntekijät yrittivät suojautua näiltä tiedonhailta (mt., 153).

Sosiaalityöntekijät kaipaavat etäyhteyksien ja sosiaalisen median käyttöön runsaasti ohjeistusta ja neuvontaa. Erityisesti kaivattiin lainopillisia neuvoja, sekä keinoja siihen miten itseään ja omaa yksityisyyttään voi suojata somessa (Byrne ym. 2019, 156; Granholm 2016, 95). Käytännön tasolla kaivataan ohjeistusta lähiesimiehiltä sekä erityisiä koulutuksia alaan liittyen (Byrne ym. 2019, 155). Koska sosiaalisen median maailma on niin muuttuva ja nuorten käyttämät ohjelmat ja alustat vaihtuvat nopeasti, muodostuu ongelmaksi se, että ohjeistusten valmistuessa levitykseen, ovat ne jo auttamattomasti vanhentuneita (Byrne ym. 2019, 156; Chan & Holosko 2017, 694).

#### 4.3 Rakenteelliset tekijät

Rakenteellisiin tekijöihin olen koonnut erilaiset tekniset ja konkreettiset ongelmat, joita digitaalisessa kommunikaatiossa kohdataan. Suuri osa näistä tekijöistä voidaan tiivistää käsitteeseen ”digitaalinen epätasa-arvo” tai ”digitaalinen syrjäytyminen” (Kalenda & Kowaliková 2020, 1; Pink ym. 2021, 5). Tällä tarkoitetaan syrjäytymistä tai eristäytymistä yhteiskunnasta siitä syystä, että henkilön mahdollisuudet digitaalisten laitteiden käyttöön ovat syystä tai toisesta rajalliset (Kalenda & Kowaliková 2020, 2). Taustasyynä voi olla tiedon tai taidon puute (Driscoll ym. 2021, 411; Mishna ym. 2020, 489), internet-yhteyden puute (Mishna ym. 2020, 489) tai tarvittavien laitteiden puute (Pink ym. 2021, 7). Jotkut nuoret myös putoavat ”digitaaliseen kuiluun” vapaaehtoisesti, he haluavat elää ilman sosiaalista mediaa ja vähentää kaikenlaisen informaatioteknologian käyttöä elämässään (Granholm 2016, 93; Mackrill & Ebsen 2018, 946). Granholmin (2016) tutkimuksessa nämä nuoret perustelivat päätöstään sillä, että he eivät halua, että heitä valvotaan, tai he eivät halua jättää minkäänlaista ”digitaalista jälkeä” itsestään (mt., 93). Vaikka suurin osa digitaalisen epätasa-arvon ongelmista koskettaakin asiakkaita, tulisi myös kuntien ja niiden tarjoamien laitteiden pysyä nopeasti muuttuvan teknologian perässä, jotta sosiaalityöntekijät pystyvät seuraamaan lapsia digitaalisten alustojen muuttuessa (Mackrill & Ebsen 2018, 947).

Kalenda & Kowaliková (2020) mukaan erityisesti perheen heikko sosioekonominen status lisää riskiä digitaaliseen eriarvoisuuteen (mt., 2) vaikuttamalla erityisesti internetiin pääsyyn ja internet-yhteyden käyttöaikaan (mt., 11). Tästä seuraa se, että perheen lapset ovat tiedonsaannin ja tavoitettavuuden kannalta eriarvoisessa asemassa paremmin toimeentuleviin perheisiin nähden (mt., 13). Erityisesti maantieteellisesti eristäytyneillä alueilla, hankalan tai pitkän matkan päässä asuvilla tai liikkumisrajoitteisilla asiakkaila digitaaliset yhteydet ovat elintärkeitä yhteydenpitoon viranomaisten kanssa (Byrne ym. 2019, 154; Driscoll ym. 2021, 415; Mishna ym. 2020, 489; Pink ym. 2021, 11). Digitaalinen eriarvoisuus aiheuttaa kuitenkin sen, että kaikilla lapsilla ei ole samankaltaisia mahdollisuuksia ottaa yhteyttä ammattilaisiin ja tämä aiheuttaa sosiaalityöntekijöille yhä suurempaa huolta lapsista, joiden ääni ei kuulu (Driscoll ym. 2021, 417). Syrjäytymisvaarassa olevat lapset ja nuoret tarvitsevatkin konkreettisia toimia digitaalisen eriarvoisuuden estämiseksi (Kalenda & Kowaliková 2020, 11).

Informaatioteknologian hyväksikäyttö kaikessa laajuudessaan vaatii sekä asiakkaalta että sosiaalityöntekijältä paitsi laitteita ja yhteyksiä myös paljon tietoa ja taitoa. Tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijöille tutuimpia digitaalisia välineitä ovat sähköposti ja internet -selaimet (Kalenda & Kowaliková 2020, 6). Jotta sosiaalityöntekijä voisi käyttää työssään sosiaalista mediaa, on hänen tunnettava kyseinen media tekniikan, protokollan ja käyttäjäkulttuurin osalta (Chan & Holosko 2017, 694). Jos työntekijällä ei ole kokemusta kyseisestä mediasta, on epätodennäköistä, että hän sitä käyttäisi, vaikka sitä työssään tarvitsisikin (Granhholm 2016, 97). Kuitenkin Mackrillin ja Ebsenin (2018) mukaan juuri asiakkaalle tutun median käyttö voimaannuttaa asiakasta ja syventää hänen ja työntekijän välistä suhdetta (mt., 946). Paras tilanne olisi, jos sosiaalityöntekijä voisi valita käytetyn mediakanavan jokaisen asiakkaan omien mieltymysten mukaan (Mishna ym. 2020, 491). Koska uusia medioita tulee koko ajan, tekniikka muuttuu ja kulttuuri muuttuu, on työntekijän pyrittävä pysymään näissä perässä (Chan & Holosko 2017, 690; Mackrill & Ebsen 2018, 948). Tämä vaatii jatkuvaa opiskelua, tukea ja ohjeistusta (Chan & Holosko 2017, 694; Granhholm 2016, 96; Mackrill & Ebsen 2018, 948). Ajan tasalla olevan ohjeistuksen saaminen on kuitenkin käytännössä hyvin hankalaa (Chan & Holosko 2017, 694). Jotta digitaalinen yhteistyö sujuisi, olisi myös asiakkaita koulutettava digitaalisten kommunikaatiovälineiden käyttöön (Granhholm 2016, 97).

Digitaalisen tekniikan tutuimpia ongelmia tiedon ja taidon puutteen lisäksi ovat yhteyden katkeamiset, virukset ja muut tekniset ongelmat. Digitaalinen järjestelmä onkin aina vain yhtä hyvä kuin käyttäjänsä. (Mackrill & Ebsen 2018, 947.)

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kandidaatin tutkielmani on laadullinen review -tutkimus, jossa on käytetty aiemmin julkaistuja artikkeleita vastaamaan tutkimuskysymykseen. Tämän kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia hyötyjä ja haittoja kohdataan digitaalisia vuorovaikutusmenetelmiä käytettäessä lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Tutkimuskysymykseni oli *minkälaisia etuja ja/tai ongelmia kohdataan lastensuojelussa asiakkaan ja työntekijän välillä digitaalisia vuorovaikutusmenetelmiä käytettäessä?* Aiheen valintaan vaikutti sen mielenkiintoisuus liittyen omaan työhöni lastensuojelun avohuollossa sekä aiheen ajankohtaisuus. Erityisesti Covid-19 -pandemia on vaikuttanut ihmisten väliseen yhteydenpitoon ja tämä näkyy myös tutkimusteni tuloksissa.

Tutkimusta varten keräsin kymmenen vertaisarvioidun artikkelin aineiston, joiden taustalla oli empiiristä tutkimusta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä digitaalisesta kommunikaatiosta. Erityisesti etsin tutkimuksia, joissa tutkimusryhmänä tai osana sitä oli lapsia tai nuoria ja lasten parissa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Analysoin aineiston käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tuloksiksi sain teemoja, jotka pystyin jakamaan kolmeen eri luokkaan. Nämä luokat olivat: sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde, eettiset tekijät ja rakenteelliset tekijät. Osa tuloksista oli odotusteni mukaisia, mutta sain esiin paljon uusiakin näkökulmia aiheeseen liittyen.

Tuloksissa tärkeimpänä asiana esiin nousi asiakkaan kokema osallisuuden tunteen lisääntyminen ((Driscoll ym. 2021, 415; Koch & Brandt 2021, 238; Pink ym. 2021, 11) sekä lapsen ja sosiaalityöntekijän suhteen lähentyminen (Chan & Holosko 2017, 689; Koch & Brandt 2021, 238; Mackrill & Ebsen 2018, 946; Mishna ym. 2020, 490). Lapsen ja sosiaalityöntekijän suhteen lähentymiseen vaikutti muun muassa suhteen dynamiikan muuttuminen tasa-arvoisempaan suuntaan (Koch & Brandt 2021, 238; Pink ym. 2021, 11), työntekijän helppo ja nopea saavutettavuus (Alford ym. 2019, 220-221; Driscoll ym. 2021, 414; Mackrill & Ebsen 2018, 946; Mishna ym. 2020, 487) ja työntekijän kommunikointi nuoren ”kielellä” ja tavalla (Chan & Holosko 2017, 689; Granholm 2016, 97; Koch & Brandt 2021, 238; Pink ym. 2021, 6).

Edellä mainitut tulokset olivat odotettavissakin taustalla olevia tutkimuksia silmällä pitäen. Kuten Muukkonen ja Tulensalo (2004) selvityksessään totesivatkin, parasta lapsikeskeisyyttä on suoraan lapsen kanssa työskentely (mt., 3). Myös Hotari kollegoineen totesi, että vuorovaikutus aikuisen kanssa on tärkein elementti lapsen osallisuuden tunteeseen (mt., 155). Lapsen maailmassa toimiminen on omiaan lisäämään luottamusta, yhteistyötä ja osallisuutta lastensuojelun työntekijän ja asiakkaan välillä. Huomattava kuitenkin on, että kaikki lapset ja nuoret eivät halua toimia verkossa eri syistä (Granholm 2016, 93; Mackrill & Ebsen 2018, 946). Tämä on yksi syy, miksi lastensuojelussa kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta ei voida koskaan täysin unohtaa. Tulosten perusteella parhaana pidettiin digitaalisen ja kasvokkain tapahtuvan työskentelyn yhdistämistä ns. hybridimallina (Granholm 2016, 89; Pink ym. 2021, 9, 12).

Eettisiä tekijöitä, lähinnä ongelmia, liittyen digitaaliseen vuorovaikutukseen, nousi esiin useita erilaisia. Pääosin nämä liittyivät yksityisyyden ja luottamuksen säilyttämiseen koskien sekä asiakasta että sosiaalityöntekijää (mm. Byrne ym. 2019, 155; Chan & Holosko 2017, 694; Driscoll ym. 2021, 411; Mishna ym. 2020, 491). Useissa tutkimuksissa oli myös otettu esiin valvonta, jolla tarkoitetaan sitä, että henkilöstä yritetään metsästää henkilökohtaisia tietoja sosiaalisen median avulla. Valvonta voi olla sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä molemmin puoleista (Byrne ym. 2019, 151; Chan & Holosko 2017, 688; Pink ym. 2021, 5). Eettiset tekijät toistuivat tuloksissa hyvin samankaltaisina verrattuna edeltäviin tutkimuksiin ja lähdekirjallisuuteen. Digitaalisuuden käytön lisäämisellä ja toteuttamisella oikeassa paikassa oikeaan aikaan sen aikaansaama hyöty on kiistanaton. Toisaalta sosiaalityöntekijän ammattitaitoon kuuluu myös arvioida, milloin tilanne vaatii kasvokkaista tapaamista (Talentia 2017, 48).

Rakenteellisista tekijöistä suurimmaksi muodostui digitaalinen eriarvoisuus, eli käytännössä digitaaliseen vuorovaikutukseen vaadittavien tiedon, taidon, laitteiden tai tarvittavien yhteyksien puute (Driscoll ym. 2021, 411; Kalenda & Kowaliková 2020, 1; Mishna ym. 2020, 489; Pink ym. 2021, 5), joka voi koskettaa sekä asiakasta että sosiaalityöntekijää. Suomessa älypuhelin löytyy lähes jokaiselta lapselta ja nuorelta (Tilastokeskus 2020), eikä perheen sosio-ekonominen status määrittele niin voimakkaasti digilaitteiden omistusta kuin saattaa tilanne olla joissain muissa maissa. Tällöin tärkeimmäksi digitaalista eriarvoisuutta aiheuttavaksi ongelmaksi jää lähinnä käyttäjän tieto-taito, mikä oli jo Pelastakaa Lapset ry:n hankkeessa todettu vuonna 2018. Huomion

arvoista oli, että jotkut asiakkaat jättäytyvät digitaalisen maailman ulkopuolelle tarkoituksella ja saattavat tästä syystä olla erityisen hankalasti tavoitettavia (Granholt 2016, 93). Rakenteellisissa tekijöissä ei niinkään tullut esiin tietoturvallisuuteen liittyviä asioita, kuten olin odottanut. Tietoturvallisuus voi olla kuitenkin asia, joka yksittäisen sosiaalityöntekijän työssä ei ole kovin olennainen, vaan se on enemmänkin organisaatiotasolla hoidettava ja ohjeistettava tekijä, eikä tullut sen vuoksi näissä tuloksissa esiin.

Tulosteni perusteella informaatioteknologian tarjoamia vuorovaikutusmenetelmiä ei vielä ole kaikin tavoin sosiaalialalla hyödynnetty (Craig & Lorenzo 2014, 845). Digitaalisen vuorovaikutuksen lisäämisessä saavutettaisiin monia hyötyjä, mutta käyttöön liittyy myös monia huomioon otettavia ongelmia. Suurimmat hyödyt digitaalisen vuorovaikutuksen lisääntymisessä liittyivät lapsen ja sosiaalityöntekijän välisen luottamuksen ja suhteen paranemiseen. Suurimmat ongelmat koskivat digitaalisiin välineisiin ja kanaviin liittyvää tiedon ja taidon puutetta. Tiedon ja taidon puute sosiaalityöntekijöiden kohdalla ei luulisi olevan ylitsepääsemätön ongelma. Kuten edellä jo todettiin, ajan tasalla olevia ohjeistuksia on kuitenkin vaikea toteuttaa (Chan & Holosko 2017, 694). Tällaisia ohjekirjoja sosiaalityöntekijöille on Suomessa tehty ainakin Lastensuojelun keskusliiton toimesta vuonna 2016 (Jaakkola 2016). Myös Pelastakaa Lapset ry:n digisosiaalityö-hankkeen julkaisussa annetaan hyvin konkreettisia neuvoja muun muassa videopuhelun käytöstä asiakastyössä (Pelastakaa Lapset ry. 2021).

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen erityisesti sosiaalisen median käyttö vaikuttaa voimakkaasti. Tämä on ymmärrettävää huomioiden nykyajan nuorten kommunikointi- ja ajanviettotavat. Digitaalisuudella on kiistatta etuja nuoren ja työntekijän väliseen suhteeseen, sillä se lisää nuoren osallisuuden tunnetta ja samalla vastuunottoa omista asioistaan. Digitaalisuus ei myöskään sulje pois muita yhteydenpitoväyliä, vaan digitaalisen vuorovaikutuksen olisi syytä olla osana tiivistä yhteydenpitoa kasvokkain tapahtuvien tapaamisten ohella. Koulutuksen lisääminen alalla parantaisi digitaalisen vuorovaikutuksen käyttöönoton lisäämistä. Myös asenteiden on muututtava, tämä on varmaan kuitenkin luonnollinen seuraus ikääntyneempien sosiaalityöntekijöiden jäädessä pois työelämästä ja nuorempien, jo digitaalisuuden aikaan kasvaneiden, työntekijöiden vaihtuessa tilalle. Tilanne digitaalisten työmenetelmien suhteen on selkeästi kuitenkin muuttumassa parempaan suuntaan. Tästä mielestäni

hyvänä osoituksena on Lastensuojelun keskusliiton myöntämä Lastensuojelun viestinnällinen teko -palkinto kahdelle lastensuojelun sosiaalityöntekijälle, jotka avoimesti, hauskasti ja uudella tavalla esittelevät työtään nuorille nuorten suosimalla TikTok -somekanavalla.

Tutkimuksessani rajoittavana tekijänä saattaa olla eroavaisuudet eri maiden kulttuureissa digitaalisten palveluiden käytön suhteen. Toisaalta kaikki tutkimuksessani osallisena olevat maat ovat teknologisesti pitkälle kehittyneitä ja kohtuullisen vauraita maita. Uskon myös, että nuoriso on nykyaikana pitkälti samanlaista digitaalisten taitojen ja aktiivisuuden suhteen. Köyhimmissä maissa lapsen perheen sosio-ekonominen status voi kuitenkin vaikuttaa resurssien saatavuuteen, esimerkiksi laitteiden ja nettiyhteyden osalta, kuten Kalendan ja Kovalikowán (2020) Tsekkiläisessä tutkimuksessa kävi ilmi.

Tulokset olivat omasta mielestäni suurelta osin odotettavissa olevia, toisaalta olin itse yllättynyt esimerkiksi videoviestien suuresta merkityksestä lapsen ja nuoren kanssa kommunikoidessa jopa terapeuttisena välineenä (Chan & Holosko 2017, 689; Koch & Brandt 2021, 238; Mishna ym. 2020, 488-489; Pink ym. 2021, 10). Jatkossa lisäisin tutkimusta erityisesti digitaalisesti toteutettujen tapaamisten ja vuorovaikutuksen vaikuttavuudesta lastensuojelutyössä.

## LÄHDELUETTELO

Bardy, Marjatta (2013) Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 49-78.

Chan, C & Holosko, M (2016) A Review of information and communication technology enhanced social work interventions. Research of social work practice 26 (1), 88-100. <https://journals-sagepub-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1177/1049731515578884> luettu 6.1.2022

Craig, S & Lorenzo M (2014). Can Information and Communication Technologies Support Patient Engagement? A Review of Opportunities and Challenges in Health Social Work. Social work in health care 53(9), 845–864. <https://www-tandfonline-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1080/00981389.2014.936991?needAccess=true&> luettu 10.1.2022

Constantino, Christopher ym. (2021) The Subjective Experience of Information Communication Technology Use Among Child Welfare Workers. Children and youth services review 121(2021): 1-9. [https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN\\_TAMPO/176jdvt/cdi\\_scopus\\_primary\\_2010527696](https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN_TAMPO/176jdvt/cdi_scopus_primary_2010527696) luettu 6.1.2022

Ervast, Sari-Anne & Tulensalo, Hanna (2006) Sosiaalityötä lapsen kanssa – kokemuksia lasikeskeisen tilannearvion kehittämisestä. SOCCAn ja Heikki Waris instituutin julkaisu sarja 8/2006. Yliopistopaino.

Eskola, Jari. & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517685047> Luettu 24.1.2022

Gerdt, Belinda & Eskelinen, Sanna (2018) Digiajan asiakaskokemus, oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent, print.

Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi (2013) Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 121-132.

Hotari, Kaisa-Elina & Oranen, Mikko & Pösö, Tarja (2013) Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 149-164.

Jaakkola, Helena (2016) Lastensuojelu ja some. Opas sosiaalisen median käytölle lastensuojelussa. Lastensuojelun keskusliitto. Verkkojulkaisu. <http://lskl.e-julkaisu.com/lastensuojelu-ja-some/> luettu 16.1.2022

Kallio, Tomi (2006) Laadullinen review-tutkimus metodina ja yhteiskuntatieteellisenä lähestymistapana. Hallinnon tutkimus 25(2), 18-28.



Kauppila, Tarja & Kiiski, Kati & Lehtonen, Mari (2018) Sähköhelmenkalastus. Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM\\_rap\\_14\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y) luettu 14.1.2022

Kivistö, Mari (2017) Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja c, Työpapereita 58.  
[https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) luettu 9.1.2022

Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (2017) Johdatus Sosiaalityö digitalisaatiossa - teokseen. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja c, Työpapereita 58.  
[https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) luettu 9.1.2022

Lahtinen, Pia & Männistö, Leena & Raivio, Marketta (2017) Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia : keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 2017.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%c3%962017\\_7\\_Kohti%20suomalaista\\_040417.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%c3%962017_7_Kohti%20suomalaista_040417.pdf?sequence=1&isAllowed=y) luettu 22.2.2022

Lastensuojelulaki (417/2007)

Lehtilä, Olli & Nyström, Piia & Ronikonmäki, Niko-Matti & Sirviö, Tom-Henrik (2021) Tietoturvan ja tietosuojan parantaminen yhteiskunnan kriittisillä toimialoilla: Työryhmän loppuraportti. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 2021:1.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162783/LVM\\_2021\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162783/LVM_2021_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y) luettu 29.1.2022

Mielenterveysseura ry:n verkkosivut, sekasin-chat.  
<https://www.stinfo.fi/tiedote/sekasin-chatissa-ennatysmaara-keskusteluja-poikkeusolojen-vaikutus-nuorten-elamaan-kuuluu-vahvasti-yhteydenotoissa?publisherId=1863&releaseId=69887703> Luettu 9.1.2022

Muukkonen, Tiina & Tulensalo, Hanna (2004) Kohtaavaa lastensuojelua – lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2004:1.

Pelastakaa Lapset ry. (2021) Digisosiaalityö-hanke.  
[www.pelastakaalapset.fi/digisosiaalityo](http://www.pelastakaalapset.fi/digisosiaalityo) luettu 22.2.2022

Perustuslaki (731/1999)

Salovaara, Susanna (2017) Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja c, Työpapereita 58. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) luettu 10.1.2022

Soini, Sonja & Kovanen, Tarja (2018) Vuorovaikutuksen monet mahdollisuudet verkossa. Teoksessa uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. THL: Työpaperi 32/2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-208-6> Luettu 9.1.2022

Sosiaali- ja terveysministeriö (2016) Erityistason palveluiden uudistaminen asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Suunnitelma kansallisen ja maakunnallisen toimeenpanon tueksi (projektisuunnitelma) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/20/toc> luettu 22.2.2022

Sosiaali- ja terveysministeriö (2020) Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020-2022. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. Helsinki 2020. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM\\_2020\\_3\\_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM_2020_3_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Luettu 9.1.2022

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö (2020) Liitetaulukko 13. Matkapuhelimen käyttö ja internetin käyttö televisiolla 2020, %-osuus väestöstä. Helsinki: Tilastokeskus. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi\\_2020\\_2020-11-10\\_tau\\_013\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tau_013_fi.html) Luettu 14.1.2022

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö (2021) Uutisia 16.12.2021. Helsinki: Tilastokeskus. <https://www.stat.fi/uutinen/mobiiliteknologia-mullisti-lasten-ja-nuorten-ajanvieton-television-katselu-vahentynyt-somen-kaytosta-tullut-jatkuvaa> Luettu 14.1.2022

Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet [https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf) luettu 9.1.2022

Tiili, Anna & Paasivirta, Annukka & Kuokkanen, Julia & Eriksson, Pia & Nelimarkka, Siiri (2020) Koronan vaikutukset lastensuojeluun. Tutkimuksesta tiiviisti 34/2020. Helsinki: THL. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140789/TUTI2020\\_034\\_Koronan%20vaikutukset%20lastensuojeluun\\_korjattu\\_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140789/TUTI2020_034_Koronan%20vaikutukset%20lastensuojeluun_korjattu_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y) luettu 9.1.2022

Tikkala, Leena (2017) Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja c, Työpapereita 58. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) luettu 10.1.2022

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi, 2018.

Valtiovarainministeriö. Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020.  
<https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma> luettu 8.1.2022

## LIITE 1

### KIRJALLISUUSKATSAUKSESSA KÄYTETTY AINEISTO

Alford, Keith A & Denby, Ramona W & Gomez, Efren (2019) Use of Smartphone Technology in Foster Care to Build Relational Competence: Voices of Caregivers and Implications for Prudent Parenting. *Journal of family social work* 22(3), 209–230. <https://www-tandfonline-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1080/10522158.2018.1558428?needAccess=true&>

Yhdysvaltalainen kvalitatiivinen tutkimus, jossa pyrittiin lisäämään sijoitettujen lasten kontakteja turvallisten aikuisten kanssa antamalla heidän käyttöönsä älypuhelimet. Tutkimukseen osallistui 11 sijaisvanhempaa, joiden huollettavana oli huostaanotettuja lapsia ja nuoria iältään 12-20 vuotta. Sijaisvanhempia haastateltiin lasten älypuhelimien käyttöön liittyen.

Byrne, Julie & Kirwan, Gloria & Mc Guckin, Conor (2019) Social Media Surveillance in Social Work: Practice Realities and Ethical Implications. *Journal of technology in human services* 37(2-3), 142–158. <https://www-tandfonline-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1080/15228835.2019.1584598?needAccess=true&>

Irlantilainen kvalitatiivinen tutkimus, jossa haastateltiin kymmentä sosiaalityöntekijää heidän kokemuksistaan sosiaalisen median käytöstä asiakkaiden kanssa.

Chan, Chitat & Holosko, Michael J (2017) The Utilization of Social Media for Youth Outreach Engagement: A Case Study. *Qualitative social work : QSW : research and practice* 16(5), 680–697. <https://journals-sagepub-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1177/1473325016638917>

Kvalitatiivinen tutkimus, jossa käytettiin sosiaalista mediaa apuna syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tavoittamiseksi Hong Kongissa. Nuoret olivat alle 24-vuotiaita. 5 sosiaalityöntekijää pyrki tavoittamaan nuoria eri keinoin verkossa, yhteensä 183 tapaamista tai yhteydenottoa kirjattiin ja analysoitiin.

Driscoll, Jenny & Hutchinson, Aisha & Lorek, Ann & Kiss, Katrina & Kinnear, Elise (2021) Hearing the Voice of the Child through the Storm of the Pandemic: The Impact of Covid-19 Measures on the Detection of and Response to Child Protection Concerns. *The International journal of children's rights* 2(2021), 400–425. <https://libkey.io/libraries/2233/articles/480625241/full-text-file>

Englantilainen artikkeli moniammatillisesta kvalitatiivisesta tutkimuksesta liittyen lasten kanssa työskentelevien viranomaisten kohtaamiin ongelmiin yhteydenpidossa asiakkaiden kanssa Covid-19 pandemian aikana. Haastateltavia tutkimuksessa oli yhteensä 67.

Granhölm, Camilla (2016) Blended Lives: ICT Talk Among Vulnerable Young People in Finland. *Young* (Stockholm, Sweden) 24(2), 85–101. <https://journals-sagepub-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1177/1103308815613188>

Suomalainen väitöskirja tutkimus 16-26 vuotiaiden syrjäytymisvaarassa olevien nuorten informaatio- ja kommunikaatio teknologian käytöstä. Haastateltavina oli 11 nuorta.

Kalenda, Soňa & Kowalíková, Ivana (2020) The Digital Exclusion of Vulnerable Children: Challenge for Sustainability Issues in Czech Social Work Practice. *Sustainability* (Basel, Switzerland) 12(23), 1–24. [https://mdpi-res.com/sustainability/sustainability-12-09961/article\\_deploy/sustainability-12-09961-v3.pdf](https://mdpi-res.com/sustainability/sustainability-12-09961/article_deploy/sustainability-12-09961-v3.pdf)

Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus Tšekistä, jossa tutkittiin erityisen haavoittuvassa asemassa olevien lasten ja heidän sosiaalityöntekijöidensä informaatio teknologian käyttöä vuosina 2019-2020. Tutkimusta varten haastateltiin 20 asiakasperhettä, 105 sosiaalityöntekijää sekä 4 sosiaalialan esimiesasemassa olevaa henkilöä.

Koch, Anette Boye & Brandt, Erika Zimmer (2021) The Use of Digital Media: To Support and Enhance Vulnerable Children's Perspectives, Voices and Choices. *Children & society* 35(2), 229–243. <https://onlinelibrary-wiley-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdfdirect/10.1111/chso.12421>

Tanskalainen kvalitatiivinen tutkimus, jossa digitaalisen median käyttöä kommunikaation välineenä tutkittiin erityisen haavoittuvassa asemassa olevien lastensuojelun asiakkaiden keskuudessa. Tutkimukseen osallistui 5 sosiaalityöntekijää ja 10 lasta iältään 7-17 vuotta.

Mackrill, Thomas & Ebsen, Frank (2018) Key Misconceptions When Assessing Digital Technology for Municipal Youth Social Work. *European journal of social work* 21(6), 942–953. <https://www-tandfonline-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1080/13691457.2017.1326878?needAccess=true&>

Tanskalainen artikkeli, joka on tehty nuorten asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden väliseen kommunikaatioon kehitetyn ”MySocialworker” applikaation kehittelyn ja käytön tuomien kokemusten myötä. Applikaatio on ollut kokeilussa kolmen eri kunnan sosiaalityöntekijöillä ja heidän 15-23 vuotiailla asiakkaillaan.

Mishna, Faye & Milne, Elizabeth & Bogo, Marion & Pereira, Luana F (2020) Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers’ Use of Information and Communication Technology. *Clinical social work journal* 49(4), 484–494. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10615-020-00780-x.pdf>

Kvalitatiivinen tutkimus, jossa 11 sosiaalityöntekijää Kanadassa haastateltiin digitaalisen teknologian käytöstä kommunikaation välineenä ennen pandemian alkua ja joitakin viikkoja rajoitusten voimaantulon jälkeen.

Pink, Sarah & Ferguson, Harry & Kelly, Laura (2021) Digital Social Work: Conceptualising a Hybrid Anticipatory Practice. *Qualitative social work : QSW : research and practice* 0(0), 1-18. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/14733250211003647>

Kvalitatiivinen tutkimus Englannista, jossa 29 lastensuojelun sosiaalityöntekijää ja heidän 22 asiakastaan haastateltiin digitaalisten työvälineiden käytön muutoksesta ja vaikutuksista Covid-19-pandemian aikana.