



**TURUN
YLIOPISTO**

Sosiaalityöntekijöiden rakentama kuva sosiaalityöstä internetin keskustelupalstalla

Sosiaalityön
pro gradu -tutkielma

Laatija:
Koistinen Maarit

8.12.2024
Turku

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu
Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä.

Pro gradu -tutkielma

Oppiaine: Sosiaalityö

Tekijä: Maarit Koistinen

Otsikko: Sosiaalityöntekijöiden rakentama kuva sosiaalityöstä internetin keskustelupalstalla

Ohjaaja: yliopistolehtori Jarkko Rasinkangas

Sivumäärä: 89 sivua

Päivämäärä: 8.12.2024

Tiivistelmä

Pro gradu -tutkielmassani tutkin, mitä sosiaalityöntekijät kertovat sosiaalityöstä internetin keskustelupalstalla. Pysin tutkimuksessani tavoittamaan sosiaalityöntekijöiden näkökulmia omaan alaansa ja heidän osuutensa sosiaalityön julkikuvan rakentamisessa. Sosiaalityö on ollut vuosia valtakunnallisessa kriisissä, joka näkyy muun muassa työntekijöiden rekrytoimisen vaikeutena sekä pysyvyytenä. Muutos hyvinvointialueille on tuonut lisää taloudellista säästöpainetta, joka heijastuu voimakkaasti sosiaalityöhön. Sosiaalityön julkisuuskuva on negatiivissävytteinen. Se välittyy sekä perinteisen median että sosiaalisen median kautta, ja voi vaikuttaa heikentävästi sosiaalihuollon avun ja tuen piiriin hakeutumiseen, tuen vastaanottamiseen ja vaikeuttavasti vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijöiden kanssa. Sosiaalityöntekijät kuitenkin harvemmin itse rakentavat alansa julkisuuskuva, sillä alan julkisuuskäytäntöihin liittyy organisatorista hiljentämistä. Internetin keskustelupalstat antavat mahdollisuuden keskusteluun, jossa sosiaalityöntekijät pääsevät anonymisti ääneen. Sosiaalityön julkisuuskuva ei juurikaan ole aiemmin tutkittu. Tutkimukseni keskittyy sosiaalityöntekijöiden kommentteihin eli siihen, mitä he kirjoittavat alastaan ja työnkuvastaan keskusteluissa. Tutkimuskysymykseni on: Mitä sosiaalityöntekijät kirjoittavat sosiaalityöstä internetin keskustelupalstalla? Aineisto koostuu Vauva.fi -keskustelupalstan 19 keskusteluketjun kommentteista vuosilta 2011–2024. Sopivaa aineistoa ei löytynyt niin runsaasti, että olisin voinut rajata aineiston vain lähivuosiin. Aineistoni laajuus on 48 sivua ja 184 kommenttia. Teoreettisena viitekehyksenä käytän Kirsi Juhilan (2006) jäsenyyksiä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteesta. Juhila on määritellyt suhteen neljään kategoriaan: liittämisen- ja kontrollisuhte, kumppanuussuhde, huolenpitosuhteessa ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Lisäksi hyödynnän verkkoympäristöjen tutkimusta. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jonka näkökulma nojaa konstruktionistiseen lähestymistapaan. Toteutan tutkimukseni teoriasidonnaisesti. Tutkimusmetodina käytän sisällönanalyysin teemoittelua. Muodostin aineistosta kuusi pääteemaa: sosiaalityön haasteet, yhteiskunnallinen sosiaalityö, asiakastyö, inhimillinen sosiaalityöntekijä, viranomaistyö ja työkäytännöt sekä akateemisuus ja kokemustieto. Aineistossa korostuu Juhilan liittämisen- ja kontrollisuhte, mutta esille nousee myös huolenpitosuhde. Sosiaalityön painotukset vaihtelevat aikakausittain, ja liittämisen- ja kontrollisuhteen korostuminen korreloi viime vuosien resurssi- ja säästöpainneiden kanssa. Tutkimus toi esille sosiaalityön moninaisuuden, haastavuuden ja rikkauden. Se avaa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteiden välisiä ristiriitoja, tähän vaikuttavia rakenteellisia tekijöitä ja sosiaalityöntekijöiden inhimillisyyttä ammattiaseman ohella. Huomattavissa oli verkossa käytävälle viestinnälle tyypillinen tunteiden leiskunta; flaming, mikä näkyi kirjoituksissa myös ajoittain eettisen rajan ylittämisenä. Sosiaalityöntekijät tarvitsevat areenoita, joilla tuoda epävirallisemmin mutta asiallisesti omia kokemuksiaan, näkemyksiään ja pohdintojaan sosiaalityöhön liittyen. Työorientaationa Juhilan (2006) kumppanuussuhteen kautta asiakkaan ja työntekijän välillä voisi olla parempi mahdollisuus luoda tasavertaisempi, molemmin puolin inhimillisempi vuorovaikutussuhde asiakkaaseen, kuin liittämisen- ja kontrollisuhteessa.

Avainsanat: sosiaalityön julkisuuskuva, sosiaalityön etiikka

Sisällysluettelo

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | Johdanto | 6 |
| 2 | Teoriatausta ja aiemmat tutkimukset | 9 |
| 2.1 | Teoriatausta ja näkökulmakäsitteet | 9 |
| 2.2 | Sosiaalityön määrittelyjä | 11 |
| 2.3 | Asiakassuhteen jäsenyyksiä | 13 |
| 2.4 | Verkkokeskustelujen rooli julkisuuskuvan muodostumisessa | 16 |
| 2.5 | Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt aiheesta | 19 |
| 3 | Tutkimuskysymys ja aineisto | 23 |
| 3.1 | Tutkimuskysymys | 23 |
| 3.2 | Aineiston kuvaus ja aineiston keruumenetelmä | 24 |
| 3.3 | Analyysimenetelmä | 26 |
| 3.4 | Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys | 28 |
| 4 | Tutkimuksen toteutus | 32 |
| 4.1 | Aineiston keruuvaihe ja rajaaminen | 32 |
| 4.2 | Aineiston pelkistys ja tutkimuskysymyksen vaihtaminen | 34 |
| 4.3 | Aineiston teemoittelu | 37 |
| 5 | Tulokset | 40 |
| 5.1 | Sosiaalityön haasteet | 41 |
| 5.1.1 | Asiakkaan auttamisen vaikeudet | 41 |
| 5.1.2 | Työn ristiriitaisuus: eettinen taakka ja asiakkaan toiveet vs. työntekijän mahdollisuudet | 44 |
| 5.1.3 | Alan sisäinen hierarkia ja epätasa-arvo | 46 |
| 5.1.4 | Resurssivajaus | 48 |
| 5.2 | Yhteiskunnallinen sosiaalityö | 49 |
| 5.2.1 | Rakenteellinen sosiaalityö | 50 |
| 5.2.2 | Sosiaalityön tehtävä | 51 |
| 5.2.3 | Asiakkaan oikeudet | 53 |
| 5.2.4 | Julkisuuspuhe | 54 |
| 5.3 | Suhdetyöskentely ja asiakaspalaute | 56 |
| 5.4 | Inhimillinen sosiaalityöntekijä | 60 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 5.4.1 | Inhimillinen sosiaalityöntekijä | 60 |
| 5.4.2 | Kuormittuminen | 62 |
| 5.4.3 | Sosiaalityöntekijän ideaali | 64 |
| 5.5 | Sosiaalityö viranomaistyönä ja työkäytännöt | 66 |
| 5.5.1 | Perusteisiin nojaava viranomaistyö | 66 |
| 5.5.2 | Valta ja auttamisen ehdot | 67 |
| 5.5.3 | Työkäytännöt | 68 |
| 5.6 | Akateemisuus ja kokemustieto | 69 |
| 5.6.1 | Akateemisen koulutuksen merkitys | 70 |
| 5.6.2 | Kokemustiedon merkitys sosiaalityön ammatillisessa osaamisessa | 71 |
| 6 | Pohdinta ja tutkielman rajoitukset | 73 |
| 6.1 | Sosiaalityöntekijöiden äänenkäyttö verkkoalustoilla | 75 |
| 6.2 | Lopuksi | 77 |
| 6.3 | Jatkotutkimusaiheita | 79 |
| 6.4 | Tutkimuksen rajoitteet | 80 |
| | Lähteet | 81 |
| | Liitteet | 87 |
| | Liite 1. Aineistoon valitut keskustelut | 87 |

1 Johdanto

Pro gradu -tutkielmassani tulen tarkastelemaan, millainen kuva sosiaalityöstä välittyy sosiaalityöntekijöiden kommenttien perusteella internetin Vauva.fi -sivuston keskustelupalstoilla. Sosiaalityön julkisuuskuva välittyy sekä perinteisen median että sosiaalisen median kautta. Internetin keskustelupalstat antavat mahdollisuuden keskusteluun, jossa sosiaalityöhön voivat ottaa kantaa sekä työntekijät itse, että sosiaalihuollon asiakaskokemusta omaavat, tai kuka tahansa, joka mielipiteensä haluaa ilmaista. Tutkimukseni keskittyy sosiaalityöntekijöiden kommentteihin, eli siihen, mitä he kirjoittavat alastaan ja työnkuvastaan keskusteluissa. Haluan tutkielmassani tavoittaa sosiaalityöntekijöiden näkökulman ja osuuden sosiaalityön julkikuvan rakentamisessa.

Sosiaalityö on valtakunnallisessa kriisissä. Resurssipulasta on käyty jo vuosia jatkuvaa keskustelua eri medioissa. Esimerkiksi lastensuojelun työvoimapula on viime vuonna ollut Varsinais-Suomen hyvinvointialueella akuutti (Vähämäki 2023) ja Pohjanmaan hyvinvointialueella lastensuojelun henkilökunta päätyi tekemään itsestään kantelun Aluehallintavirastolle, koska koki henkilöstövajeen vaikuttavan jo asiakasturvallisuuteen (Sebu 2023). Kunta- ja hyvinvointialuetyönantajat KT:n mukaan sosiaalityöntekijöiden pula pahenee vuonna 2024, kun voimaan 1.1.2024 voimaan tullut lastensuojelulain tiukennus rajoittaa asiakasmäärään 35:stä 30:een, ja Valviran 2023 uuden ohjeistuksen mukaan sosiaalityön sijaispätevyys on muutettu siten, että vain tutkinto-opiskelijoilla on oikeus toimia sijaispätevinä sijaisina (KT-lehti 2024). Kuntien 2030 vuotta koskevan työvoimaennustusten mukaan pula sosiaalityöntekijöistä tulee vain kasvamaan (Jokinen 2021). Näihin uutisiin peilaten mielikuva sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöistä on tärkeä, jotta opiskelijaan hakevia riittää ja alalle jääviä sosiaalityöntekijöitä riittää. Talentian uusimman kyselyn mukaan vastaajista 90 prosenttia on sitä mieltä, että työntekijämäärän vähäisyys on merkittävä ongelma, ja vain 26 prosenttia pitää alansa vetovoimaisena. Vaikka suurin osa vastaajista piti työtään palkitsevana, on sosiaaliala kierteessä, jossa alalle hakeutuvat, hakeutuvat sieltä myös työvoimapulan vuoksi pois. (STT Info 2024.) Sosiaalityön julkisuuskuva voi vaikuttaa positiivisesti lisäämällä ihmisten luottamusta sosiaalityöntekijöitä ja sosiaalihuoltoa kohtaan sekä nostamalla potentiaalisille hakijoille alan vetovoimaa, tai päinvastaisesti heikentämällä ihmisten hakeutumista sosiaalihuollon avun ja tuen piiriin ja vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijän kanssa sekä vähentämällä alalle hakeutuvia opiskelijoita.

Sosiaalityö ei kuitenkaan ole saavuttanut samanlaista kansan huolta ja liikehdintää, kuten vaikkapa hoitoalan kriisi. Yksi syy siihen lienee negatiivinen mielikuva sosiaalityöntekijöistä sekä ihmisiltä puuttuva syvempi ymmärrys sosiaalityön tehtävästä. Sosiaalityö yhdistetään usein lastensuojeluun ja sen sisällä huostaanottoihin ja perheen hajottamiseen. Sosiaalityöhön liittyvä mediauutisointi on negatiivisesti sävytynyttä, ja kertoo usein esimerkiksi kriisitilanteista ja lastensuojelun tehtävän

epäonnistumisesta. Laura Tiitisen (2019, 22) mukaan kyse voi olla mediauutisoinnin negatiivisuuden sijaan myös sosiaalialaa koskevan uutisoinnin olemattomuudesta. Tätä voidaan selittää mediajulkisuuden vähäisyydellä verrattuna muihin samantyyppisiin ammatteihin, kuten opettajiin, julkaisujen sisältämästä vähäisestä tiedosta sosiaalityön sisältöön, tarkoitukseen ja asiakasryhmiin liittyen sekä sosiaalityöntekijöiden vetäytymisellä ja hiljenemisellä julkisessa keskustelussa. Julkisuudessa luodaan siis mielikuvaa alasta, vaikka äänessä eivät olisikaan sosiaalityöntekijät itse, vaan kansalaiset, asiakkaat tai muut viranomaiset. Voidaan perustellusti ihmetellä, miksi sosiaalityöntekijät eivät itse puhu ammatistaan julkisesti.

Sosiaalityön mediavaikuttaminen kytkeytyy rakenteelliseen sosiaalityöhön, jonka tarkoitus on yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden edistäminen (Tiitinen 2009). Laura Tiitinen (2019) on tutkinut väitöskirjassaan *Kamppailu sananvapaudesta: sosiaalialan ammattilaisen toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä* sosiaalialan työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia sananvapaudesta. Sosiaalialan työntekijät välttelevät mediajulkisuutta monesta syystä: työntekijät kokevat puutetta ammatillisen viestinnän osaamisessa; mediakenttä omine intresseineen ja näkökulmineen herättää epäluottamusta ja epävarmuutta sekä pelkoa epäonnistumisesta omassa viestinnässä. Tällöin kriittisissä aiheissa mediavaikuttaminen tuntuu henkilökohtaiselta riskiltä, sillä vihapuheet ja myös vainon kohteeksi joutuminen ovat valitettavaa todellisuutta sosiaalialalla. Lisäksi sosiaalialaan liittyvän negatiivisen keskustelusävyen vuoksi julkisuudessa esiin astumisen pelättiin asettavan työntekijä ”syyllisen” asemaan. (Tiitinen 2019, 89–90.) Sosiaalialan työntekijöiden mediahiljaisuuteen liittyy myös vaientamista ja vaikenemisen kulttuuria. Vaientamista on koettu sekä poliittiselta että esihenkilötasolta. Sananvapauden estäminen tai hankaloittaminen estää oikeudenmukaisuuden edistämistä, ja kaventaa sosiaalityön tapahtuvaksi henkilökohtaisissa kontakteissa ja julkisuudesta piilossa. Tämä johtaa siihen, että sosiaalityö ei näy sellaisena yhteiskunnallisena vaikuttamisen työnä, mitä se myös on. (Tiitinen 2019, 91–93, 95.)

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jonka näkökulma nojaa konstruktionistiseen lähestymistapaan. Toteutan tutkimukseni aineistolähtöisesti, mutta laadullisen tutkimusperinteen mukaisesti en kuitenkaan täysin teoriapohjasta irtaantuen, vaan teoreettiseen kehykseen löyhästi heijastettuna. Teoreettisena kehyksenä käytän Kirsi Juhilan (2006) jäsenyyksiä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteesta. Juhila on määritellyt suhteen neljään kategoriaan: liittämisen- ja kontrollisuhteet, kumppanuussuhde, huolenpitosuhteessa ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde.

Käytän tutkimukseni aineistona Vauva.fi -sivuston kommenttiketjuja, joissa oletetut sosiaalityöntekijät kertovat työstään tai alastaan. Internetin keskustelupalstat ovat säilyttäneet suosionsa, vaikka erilaisia sosiaalisen median kanavia on syntynyt runsaasti. Suosituimpia keskustelufoorumeita voi kuvailla instituutioina. (Vainikka & Harju 2019, 100.) Vauva.fi on ilmiöksi noussut ja käsitteeksi muodostunut viihde- ja arkitietolähde, ja siihen viitataan puheessa samantyyppisesti, kuin esimerkiksi Google-

hakuun. Sitä voisi myös kuvata nykyajan Kansanradiona, jossa kansalaiset pääsevät kertomaan vapaasti oman mielipiteensä erilaisista yhteiskunnallisista ilmiöistä ja aihealueista. Vauva.fi:llä on mielestäni valtaa tiedonlähteenä ja tiedonjakajana. Hyvässä se toimii vertaistukena ja mahdollisuutena päästä keskustelemaan itseä kiinnostavista aiheista. Riskianalyttiseltä kannalta keskustelupalstoilla esitetyt subjektiiviset kokemukset luetaan faktoina ja tietona ilman medialukutaidon tuomaa kritiikkiä. Kartoittamani uusimmat tutkimukset sosiaalityöstä tarkastelevat sosiaalityötä siitä näkökulmasta, miten sosiaalityöntekijät jäsentävät työtään, ja mitä haasteita ja kehitystarpeita alaan liittyy. Aiempia tutkimuksia käydessä läpi pyrin hakemaan sellaisia tutkimuksia, joissa sosiaalityöntekijät pääsevät ääneen. Tutkimukset kiinnittyvät johonkin tiettyyn kohderyhmään, kuten lapsiin (lastensuojelu), vammaisiin, ikäihmisiin tai päihdepuolen asiakkaisiin, ja työn tekemisessä esimerkiksi palvelujärjestelmän tuomiin haasteisiin. Ne eivät varsinaisesti selvitä, mitä mieltä sosiaalityöntekijät ovat työstään tai miten he kuvaavat julkisuuteen työtään. Sosiaalityöntekijöiden mielipide työstään on kuitenkin tärkeä, sillä esimerkiksi työn mielekkyys kytkeytyy työhyvinvointiin, jaksamiseen ja alalla pysymiseen. Opinnäytetyöni asettuu siihen katveeseen, joka sosiaalityön julkisuudesta näyttäisi vielä olevan tutkimatta: jos sosiaalityöntekijä saa vapaan sanan keskustelupalstalla kertoa omasta työstään; antaa kritiikkiä, puolustaa, selventää ja oikoa väärinkäsityksiä, tai vaikkapa innostaa tulevia pääsykoehakijoita, mitä hän silloin työstään kertoo?

Kiinnostukseni aiheeseen liittyy sosiaalityön opintojen aikaisiin pohdintoihini sosiaalityön työkuvasta. Minua kiinnostaa sosiaalityöstä julkisuudessa esiin nousevat ennakkoluulot ja suoranaan viha sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Se on ristiriidassa sen suhteen, mikä on oma kokemukseni opintojeni ajalta siitä, mitä sosiaalityöntekijä tekee ja miksi. Koen, että tärkeä ja ihmisen puolella oleva ammattiala ei nauti samanlaista luottamusta ja kunnioitusta, kun vaikkapa hoitoalaan kuuluvat ammatit. Ajattelen myös, että sosiaalityöstä julkisesti puhuminen voisi hälventää ihmisten ennakkoluuloja, vihaa ja pelkoa sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä kohtaan.

2 Teoriatausta ja aiemmat tutkimukset

2.1 Teoriatausta ja näkökulmakäsitteet

Jokinen (2021) on tiivistänyt laadullisen tutkimuksen näkökulman kysymyksiin todellisuuden muodosta ja luonteesta (ontologinen kysymys), tiedon tavoitettavuudesta sekä tutkijan ja tutkittavan välisestä suhteesta (epistemologinen kysymys) ja siitä, miten tutkija aikoo selvittää tutkimuksensa aiheen (metodologinen kysymys). Nämä kaikki ovat tutkimusprosessin ensi askeleita, joiden suhteen tutkija joutuu tekemään valintoja suunnastaan.

Laadullista tutkimusta voi toteuttaa aineistolähtöisesti (induktiivisesti), teorialähtöisesti (deduktiivisesti) tai teoriaohjaavasti. Braunin ja Clarken (2012, 59) mukaan aineistolähtöinen lähestymistapa kiinnittyy usein kokemuksellisuuteen, jonka mukaan ihmisten kokemuksille ja maailmasta luomilleen merkityksille annetaan tutkimuksessa ääni, joka tulee esille aineistosta. Jokinen (2021) avaa samaa asiaa seuraavasti kokemusnäkökulman kautta: aineisto on väylä ihmisen subjektiiviseen kokemukseen, ja tutkimuksen tulos on tutkittavien ymmärtäminen ja heille äänen antaminen tutkimuksen kautta. Kielen tavoite on avata tutkittavien kokemuksia ja välittää ne tutkijalle, joka on rinnalla kulkija ihmisen kerrotuissa kokemuksissa (epistemologinen kysymys). Sen sijaan teoriapohjaiseen lähestymistapaan Braunin ja Clarken (2012, 59) mukaan useimmiten yhdistyy kriittinen orientaatio ja konstruktionistinen lähestymistapa, jonka avulla tutkitaan, miten maailma on rakentunut. Toisin sanoen, tutkimuksen kohteena eivät ole subjektiiviset merkitykset, vaan kulttuuriset merkitykset sekä ihmisten välinen vuorovaikutus ja toiminta (Jokinen 2021). Toisaalta tämä jaottelu induktiivisen ja deduktiivisen lähestymistavan näkökulmiin ei ole Braunin ja Clarken (2012, 59) mukaan kiveen kirjoitettu, eikä edes välttämätöntä. Tärkeintä on tutkimuksen johdonmukaisuus. Niinpä omassa työssäni valitsen aineistolähtöisyyden sekä konstruktionistisen lähestymistavan.

Tutkimuksessani tutkin, mitä oletetut sosiaalityöntekijät kirjoittavat ammatistaan ja alastaan verkkoalustalla. Ihmisten kirjoittavat kommentit edustavat heidän henkilökohtaisia mielipiteitään ja omakohtaisia kokemuksia työstä. Kiinnostukseni painopiste ei kuitenkaan ole subjektiiviset kokemukset sellaisenaan tai ihmisen sisäinen mielen maailma (kuten kokemusnäkökulmassa), vaan niiden kietoutuminen keskustelupalstan kysymyksiin, muihin kommentteihin ja sosiaalityön ammatillisiin kehyksiin. Tarkoitukseni on tutkia konstruktionistisesta lähestymistavasta käsin aineistosta nousevista kulttuurisista

merkityksistä, jotka nousevat esille ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, toiminnassa ja puheen diskursseissa. Nämä kulttuuriset merkitykset konkretisoituvat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa. Kieli tuottaa aktiivisesti todellisuutta, ja ihmiset tekevät kielellisiä valintoja siitä, miten ja mitä puhuvat, tai kirjottavat tai jättävät sanomatta tai kirjoittamatta. (Jokinen 2021). Konstruktionistinen lähestymistapa soveltuu mielestäni parhaiten tutkimukseni näkökulmaksi, sillä siinä todellisuus on relationaalinen (siis historiallinen, kulttuurinen), moninainen ja rakentuu jatkuvasti kielen kautta. Tutkittava on kulttuurinen toimija ja tutkija on tulkitseva analyttikko. (Jokinen 2021.) Konstruktionistisen näkökulman mukaan tutkijana voin tutkia palstojen keskusteluja ja kommentteja sellaisena kuin ne ymmärrän, sillä ne edustavat yhtä näytettä todellisuudesta, joka on muuttuva ja rakentuva (ontologinen kysymys). Toisaalta tutkijana teen myös yhden todellisuuden konstruktion lisää analyysini ja johtopäätöksieni kautta.

Konstruktionistisessa lähestymistavassa tutkimuksen aineisto on näyte todellisuudesta. Todellisuus ei ole jossain aineiston ulkopuolella, josta sitä tulisi tavoitella, kuten faktanäkökulmasta tutkittuna. Totuus on tulkinnanvarainen, ja sitä tulee tulkita kontekstisidonnaisesti; todellisuus on sidottu siihen kontekstiin missä aineisto tapahtuu. (Jokinen 2021.) Tutkimukseni kohdalla todellisuus on Vauva.fi -sivuston keskustelupalstoilla. Keskustelut rakentavat yhdenlaista todellisuutta sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöistä. Kontekstin vaikutus on oleellista ottaa huomioon konstruktionistisessa lähestymistavassa (Jokinen 2021), ja aineistossani se tarkoittaa palstalla keskustelun aloittavan kommentin tai kysymyksen huomioon ottaminen, sekä Vauva.fi -sivuston tarkoitusperät keskustelualustana ja keskusteluun osallistumisen säännöt. Toisaalta tulen todennäköisesti käyttämään monia eri keskusteluja, joten en pystyne sitomaan analyysia kovinkaan vahvasti palstan keskusteluketjun aloituskysymykseen nähden, sillä tarkoitukseni on tarkastella sekä keskusteluketjujen että irrallisten kommenttien yhteisesti antamaa kokonaiskuvaa sosiaalityöstä – en siis käsittele keskusteluja yksi kerrallaan, vaan yhdistän monista keskusteluista useita asiaan liittyviä kommentteja.

Kun peilaan konstruktionistiseen lähestymistapaan tavoitettani hahmottaa internetin keskustelupalstalla muodostuvaa kuvaa sosiaalityöstä ja työntekijöistä osana sosiaalityön julkista kuvaa, hahmotan keskustelupalstalla paikkaa ja aikaa ottavan todellisuuden yhtenä puolena siitä julkisuuskuvan rakentamisesta, mitä sosiaalityöstä luodaan eri tekijöiden osalta: median, muiden viranomaisten, organisaation edustajina ja/ tai kriisitilanteessa esiin astuvien

sosiaalityöntekijöiden osalta. Toisin sanoen ymmärrän sosiaalityön julkisuuskuvan eräänlaisena todellisuutena, josta aineistoni on näyte.

2.2 Sosiaalityön määrittelyjä

Sosiaalityön tavoitteita, merkityksestä ja sisällöstä voisi kirjoittaa monelta eri näkökannalta, sillä ala on moninainen ja yhdistyy laajaan joukkoon kaikkea ihmisyyttä koskevia teemoja ja ilmiöitä. Konstruktionistinen tutkimus keskittyy ihmisten toimintaan, kirjoituksiin ja puheeseen. Tällöin keskitytään arkielämän käytäntöihin eli kulttuurisiin ja yhteiskunnallisiin tapoihin toimia ja sanoittaa toimintaa ja ajatuksia. Sosiaalityön konstruktionistisessa tutkimuksessa tutkimuskohteena on sosiaalityön ”tekeminen” asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutuksessa sekä ammatillisissa käytännöissä. Sosiaalityön käytännön ”tekeminen” tapahtuu erilaisten yhteiskunnallisten ja institutionaalisten reunaehto- ja rajoissa, toisaalta niitä haastaen ja tulkiten. (Jokinen, Raitakari & Suoninen 2022, 47.)

Sosiaalityön kansainvälisen määritelmän mukaan ”Sosiaalityö on professio ja tieteenala, jolla edistetään yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä ihmisten ja yhteisöjen voimaantumista ja valtaistumista. Yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden, ihmisoikeuksien, kollektiivisen vastuun sekä moninaisuuden kunnioittamisen periaatteet ovat keskeisiä sosiaalityössä. Sosiaalityö kiinnittyy sosiaalityön, yhteiskuntatieteiden ja humanististen tieteiden teorioihin sekä alkuperäiskansojen ja paikallisyhteisöjen tietoon. Sosiaalityössä työskennellään ihmisten ja rakenteiden parissa elämän ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi.” (Sosnet, ei pvm.)

Sosiaalityössä on lähtökohtaisesti kyse yksilön ja yhteiskunnan välisestä suhteesta. Suhde muuttuu aikakauden mukaisesti, mutta sama jännite on aina läsnä sosiaalityöntekijän työssä. Sosiaalityössä yhteiskunnallisen aspektin ja asiakkaan tilanteeseen kohdistuvan muutostyön yhdistäminen vaatii sosiaalityöntekijöiltä sosiaalisten ilmiöiden, ihmisten ongelmien ja niiden kontekstien tunnistamista, sekä palvelujärjestelmien tuntemista. Tämä tekee sosiaalityöstä sekä vaativaa että poliittista, sillä sosiaalityöntekijä toimii poliittisten intressien kentällä, tasapainotellen asiakkaan ja yhteiskunnan agendan välillä. (Pohjola 2019, 324–326.)

Esimerkiksi aikuissosiaalityössä tasapainoilu yhteiskunnallisten odotusten ja asiakkaan odotusten välillä tulee selkeästi esille. Aikuisuus on oma käsitteensä, johon ihmisen tulisi elämässään kasvaa ja kehittyä, ja ottaa aikuisuuden rooli omakseen. Aikuisiin kohdistuvat yhteiskunnalliset odotukset muun muassa pärjäämisestä (Jokinen ym. 2022, 38). Pärjäävä asiakas on hyväksyttävässä suhteessa yhteiskuntaan, kuten palkkatöissä, ja hänellä on

toimijuutta. Toimijuudella tarkoitetaan ihmisen kapasiteettia, kykyä ja valtaa toimia. Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen on yksi sosiaalityön keskeinen tehtävä erityisesti yhteiskunnan marginaalissa olevien parissa. (Jokinen ym. 2022, 43.)

Sosiaalityön ytimessä on yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevien auttaminen ja tukeminen, ja heidän asemansa parantaminen (Pohjola 2019, 327). Vallan ja varallisuuden jakautuminen epätasaisesti syventää eriarvoistumista, ja ihmisten välistä lisää hierakkisuutta, sillä eriarvoisuuden myötä ihmiset ovat epätasa-arvoisessa suhteessa toisiinsa sosiaalisesti, kulttuurisesti, terveydellisesti ja taloudellisesti (Törrönen 2018, 13). Sosiaalityön poliittisuus näkyy sen kielessä, joka viestii yhteiskunnallisia arvoja ja poliittisia tavoitteita. Esimerkiksi aktivointi ja syrjäytyminen ovat samanaikaisesti sosiaalityössä erittäin tuttuja ja käytettyjä käsitteitä, sekä samalla poliittista sanastoa. Ne määrittävät kansalaisten sosiaalisia velvollisuuksia ja oikeuksia. (Pohjola 2019, 326.) Ihmisten monimutkaisia tilanteita tarkastellaan yhteiskunnallisten arvojen läpi; koventuneet arvot korostavat myös velvollisuuksia oikeuksien sijaan (Törrönen 2018, 13).

Suomalainen sosiaalityö on vahvasti sidoksissa kansalliseen lainsäädäntöön ja ihmisoikeussopimukseen. Sosiaalityön tehtävä ja sosiaalityöntekijän velvollisuudet ja vastaavasti asiakkaan oikeudet tulevat esille monessa eri laissa kuten sosiaalihuoltolaissa, hallintolaissa, perustuslaissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä. Lisäksi sosiaalipalveluita määritellään erityislaissa kuten esimerkiksi lastensuojelulaissa, vammaislaissa, kehitysvammaisten erityishuoltolaissa, ja laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista, sekä laissa toimeentulotuesta. Vuodesta 2023 alkaen hyvinvointialueet ovat vastanneet sosiaali- ja terveystalvvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä. (Sosiaali- ja terveystalvveluministeriö, ei pvm.)

Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015, §3) mukaan ne, jotka ovat lain nojalla saaneet ammatinharjoittamisoikeuden (laillistettu ammattihenkilö) ja joilla lain nojalla on oikeus käyttää sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattinimikettä (nimikesuojattu ammattihenkilö), ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Sosiaalityöntekijä on Valviran laillistama ammattihenkilö. Oikeus harjoittaa sosiaalityön ammattia voidaan myöntää henkilölle, joka on suorittanut Suomessa ylemmän korkeakoulututkinnon johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä Suomessa (Valvira 2024). Ammattihenkilölain (817/2015) yhdeksännen pykälän mukaan sosiaalityöntekijällä on erityisiä velvollisuuksia, jotka ovat sosiaalityön

ammattillinen johtaminen, vastaaminen yksilöiden, perheiden että yhteisöjen sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen, sekä sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöstä vastaaminen ja sen vaikutusten seuraaminen ja arviointi. Lisäksi sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalihuollon palvelujen antamisesta ja päätöksenteosta sen mukaan kuin muualla laissa erikseen säädetään.

Sosiaalihuoltolain (1280/2022) mukaan sosiaalityö on sekä yksilöt että perheet käsittävää asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan asiakkaan tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus. Nämä sovitetaan yhteen muiden toimijoiden tuen kanssa, sekä ohjataan ja seurataan tuen toteutumista ja vaikuttavuutta. Lain mukaan sosiaalityö on muutostyötä, ja sen tavoitteena on ”yhdessä yksilöiden, perheiden ja heidän yhteisöjensä kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.”

Anita Sipilä (2011) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä siitä, millaista ammatillista tietoa heillä sosiaalityöntekijöinä on ja millainen ammattitaito on merkityksellistä oman työn kannalta, sekä miten merkityksellisiä työntekijöiden mielestä sosiaalityön eettiset päämäärät ovat oman työn kannalta. Tutkimuksen tulosten mukaan sosiaalityöntekijöillä oli eniten yhteiskunnallista tietoa ja fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi tietokokonaisuutena nousivat esiin psykososiaalinen tieto, eli sosiaaliteoriat ja psykoteoriat, oikeudellinen tieto, tutkimusta korostava (teoreettinen) tieto ja vähäisimpänä kunnallispolitiikkaa koskeva tieto. Sipilän tutkimuksen tulokset kertovat sosiaalityön moninaisuudesta (Sipilä 2011, 136).

2.3 Asiakassuhteen jäsennyksiä

Kirsi Juhila (2006) on jäsentänyt sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen neljään eri kategoriaan, jotka kuvaavat asiakassuhteessa tapahtuvia kohtaamisen tapoja ja rooleja. Asiakkaalla Juhila ei tarkoita ainoastaan yksittäistä henkilöä, vaan asiakas tarkoittaa myös yhteisöjä ja yhteiskuntaa. Suhteet ovat liittämisen- ja kontrollisuhteet, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Suhteet rakentuvat hyvinvointivaltion kehysten sisällä, ja vaikka ne voivat vaikuttaa toisiinsa nähden poissulkevilta, ne useimmiten limittyvät toisiinsa, eikä sosiaalityöntekijä käytä vain yhtä suhdemuotoa käytännön työssään. Painotus tiettyyn suhteeseen sosiaalityön kentällä kertoo myös jotain aikakaudesta: suhteiden kamppailu valta- ja marginaaliaseman kesken tapahtuu poliittisen päätöksenteon, hallinnon ja julkisuuden kentällä. (Juhila 2006, 258, 262.)

Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijän roolina on liittää asiakas valtakulttuuriin, ja kontrolloida silloin, kun liittämisen haasteita. Sosiaalityöntekijä on parempaa tietoa omaava asiantuntija, jonka työn reunaehdot luovat byrokratia ja sosiaalihuoltojärjestelmä. Asiakkaan rooliksi jää olla liittämisen ja kontrollin kohteena. Hän on alisteisessa asemassa, ja sosiaalityöntekijän tietämisen kohteena. Liittäminen kytkeytyy erityisesti syrjäytymiseen, kun marginaalissa oleva asiakas pyritään saamaan osaksi yhteiskuntaa. Syrjäytymisen vastakohta on sosiaalinen osallisuus, jonka kautta yhteiskunnan osaksi tuleminen mahdollistuu, ja sen myötä ihminen tulee osalliseksi myös hyvinvoinnista. (Juhila 2006, 49–143.) Osallistamisen tavoista työllistyminen on nähty merkityksellisimpänä keinona liittää yksilö yhteiskuntaan. Työperusteiseen hyvinvointiin sisältyy aktivointi, kuten sosiaalityön osalta kuntouttava työtoiminta. Aktivointi tarkoittaa kannustamista ja/tai sanktioita asiakkaan aktiivisuudesta ja osallistumisesta riippuen. (Juhila 2006, 57–59.)

Kumppanuussuhde on liittämisen- ja kontrollisuhteen vastakohta, ja se tulee usein esille sosiaalityöntekijöiden omilla keskusteluilla siitä, millaista työskentelyn tulisi olla. Siinä asiakas ja työntekijä toimivat rinnakkain, yhdessä määrittellen asiakkaan muutostarpeita ja tavoitteita. Kumppanuussuhteessa hierarkiaa pyritään välttämättään eroihin perustuvalla transkulttuuraisena työnä, jossa sekä asiakas että työn tekijät tuovat tilanteeseen monia eroavaisuuksia ja marginaalisuuden paikkoja. (Juhila 2006, 103–112.) Elämänpolitiikan käsitteellä on pyritty ottamaan huomioon asiakkaan erot ja yksilölliset tarpeet, jolloin kumppanuussuhteessa korostuu asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen merkitys ja sosiaalityön tavoitteena elämän moninaisuus ja asiakkaan oman polun työstäminen. Osallisuus ja osallistaminen ovat keskeisiä keinoja matalaan hierarkiaan. Toteutuakseen ne kuitenkin vaativat molempien osapuolten aktiivisuutta. (Juhila 2006, 115–119.)

Huolenpitosuhteessa asiakas tarvitsee sosiaalityöntekijältä vahvaa tukea ja auttamista, mikä asettaa asiakkaan vastaanottajan rooliin. Huolenpitosuhteen taustalla on tilanne, jossa asiakas ei kerta kaikkiaan selviä yksin, kuten esimerkiksi asunnottomuus. Sosiaalityöntekijällä on velvoite auttaa ja huolehtia; ohjata asiakasta eteenpäin. Tämä voi aiheuttaa riippuvuussuhteen tai saada holhouksen sävyjä, mikä aiheuttaa ristiriitaa itsemääräämisoikeuden suhteen. (Juhila 2006, 151–175.) Toisaalta asiakkaalta ei odoteta samankaltaista aktiivisuuden ihannekansalaista, kuin liittämisen- ja kontrollisuhteessa tai kumppanuussuhteessa (Juhila 2006, 151). Huolenpito ja hoivan käsite liittyvät universaalisuuden periaatteeseen, jonka mukaan jokaisella on oikeus turvaan, vaikka toisaalta riippuvaisuus hyvinvointivaltion palveluista ja

etuuksista määrittäyty etenkin aikuisten kohdalla jossain määrin, joskin ei täysin, häpeällisenä (Juhila 2006, 156, 169).

Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde tuo fokuksen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisen läheltä tarkasteluun. Vuorovaikutustilanne on kietoutunut yhteiskunnallisiin ja kulttuurisiin ulottuvuuksiin, joten asiakkaan ja sosiaalityöntekijän roolit pitävät sisällään elementtejä kaikista edellisistä suhteista, ja vaihtelevat sen mukaan, mikä asiakkaan tilanne on tai mikä on asian hoitamisen institutionaalinen yhteys. (Juhila 2006, 201.)

Myös Arja Jokinen (2016) tarkastelee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta neljän eri suhdemuodon kautta: yhteiskunnallisena, institutionaalisenä, ammatillisena ja vuorovaikutuksellisenä suhteena. Erittelyn avulla Jokinen haluaa tuoda esille sosiaalityön ja asiakkaan suhteen moniulotteisuuden. Suhteet eivät ole irrallisia toisistaan, vaan ne ovat dynaamisia, vastavuoroisesti vaikuttavia (2016, 138). Mikään näistä ei yksin muodosta asiakassuhdetta ja määritä sen laatua, vaan sekä sosiaalityöntekijä että asiakas ovat keskinäisen vuorovaikutussuhteensa lisäksi myös osa ympäröivää yhteiskuntaa. Erilaiset roolit aiheuttavat odotuksia ja vaateita. Yhteiskunnallisena suhteena tarkasteltuna sosiaalityön tarkoitus on Jokisen (2016, 139–140) mukaan turvata asiakkaan oikeudet saada sosiaalipalveluita ja säädellä sitä, miten asiakasta kohdellaan palveluiden piirissä. Yhteiskunnallinen toimintaympäristö määrittää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia suhteessa, jossa korostuu lainsäädännöllinen puoli. Sosiaalityö muotoutuu suhteessa aikaan; ideologiseen ilmapiiriin, yhteiskunnallisiin arvoihin ja ilmiöihin. Tämä ohjaa sosiaalityön painotuksia, kuten nykyisiä ihmisten aktivointitoimenpiteitä (Jokinen 2016, 140) ja tuo myös ristiriidan sosiaalityön toteuttamiseen: taloudellinen tehokkuus ei aina mahdollista sosiaalityön eettistä toteuttamista.

Institutionaalisen suhteessa roolit ovat selkeät: on asiakas ja on instituutiota edustava sosiaalityöntekijä. Asiakkaalla on oikeuksia ja velvollisuuksia, joiden toteutumisen mukaan hän voi määrittäyty helpoksi tai vaikeaksi asiakkaaksi. Työntekijä taas toteuttaa ensisijaisesti organisaationsa tehtävää. Tämä luo asiakkuudelle puitteet, kuten lastensuojelun asiakkuus tai päihdeasiakkuus, joiden mukaan hänelle rakentuu asiakkuuden mallitarina. Puhe on usein ongelmalähtöistä, ja voi sisältää moraalisen tuomitsevuuden. Institutionaalista suhdetta määrittävät valtaulottuvuus, tiedonkeruun ja dokumentoinnin merkityksen tärkeys. (Jokinen 2016, 140–142.) Ammatillinen auttamissuhde on muutokseen pyrkivää auttamistyötä, joka pohjautuu eettisille periaatteille ja arvo- ja tietopohjalle. Auttamissuhteessa tärkeitä

näkökulmia ovat asiakkaan toimijuuden vahvistaminen, voimaantuminen ja vastavuoroisen vuorovaikutuksen tärkeys asiakassuhteessa. Sosiaalityöntekijä on ammattilainen ja auttajan roolissa, ja asiakas autettava. Valta-asetelmaa pehmentää dialogisuus ja jaettu asiantuntijuus. (Jokinen 2016, 142–143.) Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde rakentaa yhteistä ymmärrystä ja luottamuksen kehittymistä sekä sanallisella että kehollisella viestinnällä. Tavoitteena on asiakkaalle tilan antaminen omaan, vapaaseen kerrontaan aktiivisella kuuntelulla sekä avoimilla kysymyksillä. (Jokinen 2016, 144–145.)

Juhilan ja Jokisen erittelyissä on paljon samaa, sillä molemmat jäsentävät sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijän roolia suhteessa tapahtuvana. Siinä missä Juhila käsittää asiakkaana myös ryhmät, yhteisöt ja yhteiskunnan, Jokinen (2016, 138) tarkoittaa jäsentelyssään asiakassuhteella ensisijaisesti työntekijän ja yhden asiakkaan välistä suhdetta. Koska tavoitteeni on tutkia sosiaalityöntekijöiden Vauva.fi -keskustelupalstalla rakentamaa julkisuuskuvaa, sopii Juhilan tarkempi ja monipuolisempi jaottelu vertailukohteeksi tutkimustyöni lopputuloksia vasten. Jokisen ja Juhilan ryhmittelyt ovat sen verran samankaltaisia, että en koe tarkoituksenmukaisena hyödyntää niitä molempia tutkimuksessani. Tavoitteenani ei ole syventyä Juhilan jaotteluun syvällisemmin, mutta se on mielenkiintoinen teoreettinen vertailukohta siihen peilaten, mitä opinnäytetyössäni sosiaalityöntekijät tuovat esille ammatistaan ja alastaan.

2.4 Verkkokeskustelujen rooli julkisuuskuvan muodostumisessa

Verkkokeskustelut tarkoittavat verkkoympäristössä tuotettua tekstiä. Verkon kautta on muodostunut (uusi) toimintakenttä, jonka tutkiminen avaa viestintäverkostojen toimintaa, valtaa ja rakenteita. (Hakala & Vesa 2013, 216–217.) Verkkotutkimus paljastaa esimerkiksi ihmisten toimintaa verkkoympäristössä, kansalaisten tiedontarpeita ja käsityksiä ilmiöistä. Viestintäverkostot ovat syntyneet ihmisten omaehtoisesta toiminnasta, eikä tutkija siten pääse vaikuttamaan niiden etenemiseen. Siksi ne voivat antaa erilaisen käsityksen ihmisten mielipiteistä, kuin mitä tulee esille esimerkiksi haastattelutilanteessa, jossa tutkija pystyy ohjaamaan ja tahtomattaankin vaikuttamaan osallistujien vastauksiin. Toisaalta verkkokeskustelun viestintään vaikuttavat muut seikat, kuten verkkoalusta, jossa keskustelua käydään, sekä yhteisöllisyys, joka verkkoalustalla muodostuu. Lisäksi on huomionarvoista, että verkossa käytävälle viestinnälle tyypillistä on tunteellisuus ja jopa aggressiivinen viestintä, sekä tunteiden leiskunta, eli flaming. (Hakala & Vesa 2013, 223, 217; Laaksonen &

Matikainen 2013, 199; Pietilä 2010, 417–418.) Tämä voi ohjata niidenkin osallistujien viestintätyyliä, jotka kasvokkain toisivat asiansa esille rauhallisemmin.

Eliisa Vainikka ja Auli Harju (2019) ovat tutkineet anonyymeja verkkofoorumeita julkisen keskustelun tiloina, joissa ääneen pääsevät he, joiden ääni ei juurikaan pääse kuuluviin muualla. Anonymiteetti mahdollistaa sen, että ihminen voi puhua intiimeistä asioista, tai hän voi politisoida ilman, että se vaikuttaa julkiseen kuvaan hänestä itsestään. Näin julkinen puhuminen tärkeistä asioista mahdollistuu. (Vainikka & Harju 2019, 101.) Sosiaalityön osalta anonymiteetti on tärkeä näkökulma ja tekijä verkkokeskusteluissa, kun otetaan huomioon alalla työskentelevien pelko joutua median tai kansalaisten silmätikuksi, jopa hengenvaaraan (Tiitinen 2019). Verkkokeskusteluissa oma näkökulma on mahdollista tuoda esille ilman, että se henkilöityy yksityiseen minään. Riskinä sen sijaan on se, että näkökulmat liitetään vahvasti sosiaalityöntekijöihin ryhmänä, ikään kuin he olisivat homogeeninen joukko.

Verkkokeskustelukulttuurin muodostumiseen vaikuttaa se, miten julkisesti kirjoittajan identiteetti on näkyvillä. Anonyymi keskustelu on tutkitusti laadultaan heikompaa kuin omalla nimellä kirjoittavien keskustelu. (Laaksonen & Matikainen 2013, 199.)

Sosiaalityöntekijät kirjoittavat internetin keskustelupalstoilla nimettöminä ja ”kotisohvalta” ilman oman organisaationsa asettamaa agendaa osallistua keskusteluun. Toisaalta he ovat kirjoittaessaankin sosiaalialan ammattilaisia, joille kuuluu valtaa ja auktoriteetti (Sipilä 2011, 17). Sipilä (2011, 17–18) on tiivistänyt tutkimuksessaan eri valtateoreettisia teorioita, jotka kiinnittyvät sosiaalityön profession. Sosiaalityötä voidaan tarkastella vallan kautta esimerkiksi siten, että sosiaalityön professio rakentaa siteen valtion, erityisen tiedon ja ”siviilien”; siis kansalaisten välille. Sosiaalityössä valta tarkoittaa myös melko laajaa harkinnanvaraisuutta päätöksenteossa. Sosiaalityölle on lisäksi tyypillistä, että sen vastualueen selkiyttäminen on haasteellista. Sekä Sipilä että Piironen ovat nostaneet väitöskirjassaan esille sosiaalityöhön liittyvän uskomuksiin perustuvat näkökulmat: Sipilä (2019, kirjoittaa sosiaalityön profession vallan rajoittamisessa olevan kyse uskomusten, vallan ja tiedon tason vastakkainasettelusta, ja Piironen (2005, 7) taas kertoo omakohtaisesta kokemuksesta 1990-luvun puolivälin harjoittelustaan sosiaalitoimistossa, jossa hänen ennako-odotuksensa täyttyivät sekä innosta että mielikuvasta sosiaalityön negatiivisesta maineesta. Hän tiivistää ajatuksensa siihen, ettei tiennyt, ketä uskoa. Uskomukset liittyvätkin vahvasti sosiaalityöhön ja sen maineeseen, jota julkisuuskuva muodostaa. Valta-asetelman kautta tarkasteltuna sosiaalityöntekijöiden vallan maineen tekijöinä voidaan mielestäni katsoa jatkuvan myös internetin keskustelupalstoilla, sillä he eivät kommentoidessaan työtään ja

alaansa tee sitä siviilikansalaisten asemasta, vaan profession tuoman auktoriteettiaseman kautta (jota toki palstoilla haastetaan). Siksi heidän jättämänsä jälki palstoilla on yksi osa sosiaalityön julkisuuskuvan muodostumista.

Jonkin ilmiön tai yhteiskunnallisen asiantilan muotoutuminen kaikkien tunnistamaksi ongelmaksi vaatii sen saaman julkisuusaseman. Ongelmaksi tunnistaminen on tärkeää, jotta asia katsotaan yhteiskunnassa niin tärkeäksi, että halutaan saada muutosta aikaan.

Yhteiskunnalliset ongelmat joutuvat kuitenkin kilpailemaan siitä, että ne saavat ongelman aseman. Julkisuus on ongelmastatukseen liittyvässä kilpailussa tärkeässä asemassa, mutta kerrallaan julkisuudessa voi olla vain osa kaikista ongelmista. Julkisuuden areenoiden ongelmien kantokyky on rajallinen, ja siksi sieltä myös poissysäytyksi ongelmia. (Pietilä 2010, 380–381.) Joukkoviestinnässä sosiaalityö alana on jäänyt loukkuun ongelmastatukseen niin, että koko profession julkisuuskuva rakentuu negatiivisena ja ongelmallisena keskittyen asiakkaiden kokemuksiin vääryyksiin, lastensuojelun tehottomuuteen tai viranomaisten epäonnistuneeseen toimintaan. Nämä ovat tietenkin tärkeitä näkökulmia alan haasteisiin, mutta jättävät varjoonsa ne ongelmat, joita korjaamalla voitaisiin mahdollisesti saada muutosta aikaan. Esimerkiksi sosiaalityön toteuttamista haittaavat ongelmat kuten työn vaativuus ja vaikeus, eettiset punninnat ja työn muutosvoiman mahdollisuudet heikoilla resursseilla eivät nouse ongelmiksi, joista jaksettaisiin keskustella.

Pietilä (2010, 386–392) korostaa, että julkisen keskustelun tutkimisessa pitäisi aina ottaa huomioon keskustelun osapuolten välinen vuorovaikutus, sillä yleisö, joka julkisen keskustelun sisältämän kannanoton tai kommentin lukee, ei ole passiivinen vastaanottaja, vaan aktiivinen, vuorovaikutuksessa toimija (keskustelukontekstissa). Verkkokeskustelu ei varsinaisesti tuota vastakkainasettelun leirejä, vaan tuo vain julki tämän aselman, joka keskustelun ulkopuolella, todellisuutena, on jo olemassa. Verkkokeskustelujen ”leirit” toisintavat ilmiön tai asiantilan yleisempää julkisuutta, joka muissa viestimissä muodostuu. (Pietilä 2010, 415–416.)

Vastajulkisuus liitetään usein alisteisessa asemassa olevien marginaaliryhmien vaihtoehtoisten diskurssien tuottamiseen julkisessa keskustelussa, mutta se voi myös tarkoittaa yleisesti minkä tahansa ryhmän asettumista vastustamaan vallalla olevaa julkisuuskuvaa. (Vainikka & Harju 2019, 103.) En tokikaan ajattele sosiaalityöntekijöitä marginaali- saatikka alisteisena ryhmänä, mutta vastajulkisuuden laajemmasta tulokulmasta

katsottuna keskustelupalstat voisivat olla areena, jossa sosiaalityöntekijät vastustavat sosiaalihuollosta luotua julkisuuskuvaa. Tämä on mielenkiintoinen näkökulma aineistooni.

2.5 Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt aiheesta

Hain aihepiiristä tehtyjä tutkimuksia Turun yliopiston Volter-tietokannasta ja Google Scholar -tietokannasta. Käytin aluksi hakusanoja sosiaalityö + keskustelupalsta, sosiaalityö + vauva.fi, sosiaalityö + media, sosiaalityöntekijä + media, kunnes pohdintani jälkeen ymmärsin keskustelupalstan olevan vain se sijainti, jossa aineisto on, mutta ei itse päätutkimusaihe. Niinpä aloin etsiä tutkimuksia hakusanoilla sosiaalityö ammatti-identiteetti, sosiaalityö ammatti, sosiaalityö professio, sosiaalityö AND julkisuuskuva, ja kysymyksillä ”mitä sosiaalityö on” ja ”Mitä sosiaalityöntekijä tekee”. Näiden hakuehdotusten myötä pyrin löytämään, miten sosiaalityöntekijät itse ovat kuvanneet ja määritelleet ammattiaan. Lisäksi kävin läpi Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakausilehti Januksen numerot vuosilta 2020-2024 saadakseni käsityksen tuoreimmista aiheistani koskevista tutkimuksista. Esittelen seuraavaksi muutaman tutkimuksen, joissa sosiaalityöntekijät ovat olleet äänessä omaan työnkuvaansa ja alaansa liittyen esimerkiksi haastatteluaineiston kautta.

Anita Sipilä on kirjoittanut vuoden 2011 väitöskirjassaan Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä, että ”Sosiaalityön asiantuntijuuden ja osaamisen kokonaisuuden näkyväksi tekeminen on entistä tärkeämpää ja ajankohtaisempaa.” (Sipilä 2011, 14.) Tarve tähän ei ole 13 vuodessa muuttanut. Sipilä viittaa asiantuntijuuden ja osaamisen näkyväksi tekemisellä sosiaalialan kehittämishankkeisiin, jotka ovat keskittyneet muu muassa työprosessien organisointiin, työnjaollisiin kysymyksiin ja palveluiden kehittämiseen. Sosiaalityön asiantuntijuus ja ammatillinen osaamisperusta sen sijaan tarvitsevat lisätutkimusta. (Sipilä 2011, 14.)

Hannu Piironen (2005) on väitöskirjassaan Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet. Suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa tutkinut sosiaalityöntekijöiden kirjoituksia 1990-luvulla alan ammattilehdissä Sosiaaliturvassa ja Sosiaalityöntekijässä. Ne on täten kirjoitettu julkaisuihin, joiden ensisijainen kohdeyleisö on alan muut toimijat ja päättäjät. Lehtikirjoitukset osuvat laman ja yhteiskunnallisen murroksen aikaan, jotka aiheuttivat epävarmuutta sosiaalityön kentällä. Lama vaikutti konkreettisesti sosiaalihuollon resursseihin ja työmäärään, ja murros taas aiheutui laman jälkitunnelmissa sosiaalityön paikan uudelleen hakemisesta. Sosiaalityöntekijöiden kantaaottavat kirjoitukset

käsittelevät työn epävarmuutta, tehtäväkentän murrosta ja asiakastyöhön liittyviä jännitteitä ja työuupumusta. Oletukseni on, että samat teemat voinevat toistua myös omassa aineistossani, ottaen huomioon lähivuosien taloudellisen taantumana ja sen vaikutusten heijastumat sosiaalityön kentälle.

Jarmo Heikkinen (2008) on käsitellyt väitöskirjassaan Sosiaalityön ammattikuvaa sosiaalihuollossa. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalitoimiston ammatillisesta sosiaalityöstä sosiaalityön ammatillistumista ja modernin profession kehittymistä. Aineistona on sosiaalitoimistossa työskennelleiden sosiaalityöntekijöiden haastattelut: heidän käsityksensä työnkuvastaan ja ammatillisesta asemastaan yhteiskunnassa. Keskeiseksi sosiaalityöntekijöiden työssä tutkimuksen mukaan nousi työntekijän subjektiivinen käsitys työstään: orientaatioissa korostuivat työn omiin lähtökohtiin kiinnitetty auttamistoiminta sekä yhteiskunnallinen uusintaminen ja kontrollointi. Heikkisen kvantitatiivisen tutkimuksen mukaan esimerkiksi nais- ja miessosiaalityöntekijöiden kesken esiintyi eroja siinä, miten he suhtautuivat ja käsittivät ammattinsa. Myös Heikkilä hyödynsi Kirsi Juhilan (2006) asiakassuhteen jaottelua, ja sen mukaan naispuolisten sosiaalityöntekijöiden työroolissa oli tunnistettavissa huolenpitosuhde ja miessosiaalityöntekijöiden asiakassuhteessa liittämisen- ja kontrollisuhde. (Heikkilä 2008, 133.)

Terhi Myller (2023) on tutkinut väitöskirjassaan Sosiaalityön ammatillinen työkuulttuuri suhdeperustaisena sosiaalityönä maaseudulla ja kaupungissa yhdessä osassa sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita haastatteleamalla sosiaalityön ammatillisen työkuulttuurin tunnuspiirteitä. Sosiaalityön ammatillinen työkuulttuuri on kytköksissä asiakastyön laatuun kuten ihmisten hyvinvoinnin edistämiseen, ja siksi tärkeä tutkimuksellinen alue. Se tuo näkyväksi ammattialan työkäytänteitä, periaatteita ja arvoja (Myller 2023, 314–316). Myllerin (2023, 315–316) tulosten mukaan kaupungissa tapahtuva sosiaalityön ammatillinen työkuulttuuri paikantui organisatoristen reunaehtojen mukaisesti ja sitä normittivat vähäiset resurssit, kun taas maaseudulla työkuulttuuria rakensivat enemmän sosiaaliset suhteet, paikalliset tavat ja paikallinen kulttuuri. Tilanteittainen työkuulttuuri sisältyi sekä kaupungissa että maaseudulla paikkansa ottavaan sosiaalityöhön, ja se oli ammatillisesti heikointa sosiaalityötä: Myllerin mukaan asiakas määrittyi siinä objektina, ja jopa asiakasturvallisuus vaarantui (Myller 2023, 316). Myller (2023, 314) toteaa, että ammatillisen työkuulttuurin tunnistaminen ja tiedostaminen on tärkeää, koska se vaikuttaa sosiaalityön itseymmärrykseen sekä ammatilliseen kehittämiseen. Tästä näkökulmasta myös oma opinnäytetyöni aihe

kytkeytyy sosiaalityön itsereflektioon ja ammatilliseen kehittymiseen, sillä se nostaa näkyväksi sosiaalityöntekijöiden tapoja puhua omasta alastaan ja työstään.

Yllä olevat tutkimukset ovat toki vain osa olemassa olevista tutkimuksista. Aiheeseeni liittyviä tutkimuksia hakiessani tuli myös selväksi, että runsaasti niitä ei ole. Toisaalta hakua tehdessäni epäröin usein sen suhteen, mitä haen: sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä työstään vai sosiaalityöhön liittyvää julkisuuspuhetta. Tätä epävarmuuttani ja sen mahdollisesti tutkimuksen luotettavuutta heikentävää piirrettä pyrinkin välttämään mahdollisimman monella eri hakuvaihtoehdolla. Tulokulma aiemmissa tutkimuksissa on erilainen kuin itselläni, ja muun muassa aikakausi vaikuttaa vertailukelpoisuuteen oman aiheeni ja aiemman tutkimuksen välillä. Esimerkiksi Heikkilän (2008) tutkimus kohdistuu 1990-luvun lopun yhteiskunnallisen murroksen aikaan, kuten laman ja sen aiheuttaman työttömyysaallon, ja sen ajan sosiaalitoimiston työntekijöiden kokemuksiin ja käsityksiin työstään. Tuolloin sosiaalityö oli vasta irrottautumassa itsenäiseksi oppialaksi sosiaalipolitiikasta ja hakenut itsenäistä asemaansa.

Tutkimuksia sosiaalialan julkisuuskuvasta ei juurikaan ole, vaan sitä on pohdittu enemmän pro gradu -töissä (Tiitinen 2019, 22). Yhteenveto sosiaalialan julkisuus- ja mediakuvaa tutkineiden pro gradu töiden tuloksista ei yllätä: sosiaalityön kuva julkisuudessa ja median kautta luotuna on negatiivissävytteinen, joskin myös työn haastavuus ja rakenteiden asettamat rajoitukset ajoittain tunnistetaan. Pro gradu -työt jakautuvat lastensuojelun ja muun sosiaalihuollon tarkasteluun, joista lastensuojelu on enemmistönä. Anu Ylilammen (2017) pro gradu -tutkielman ”Sossu verkossa”. Retorinen analyysi lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvasta verkkolehtien kommentointiosioissa mukaan lastensuojelun julkisuuskuva näyttäytyy negatiivisena, ja kommentoinnissa tulee esille sosiaalityön kaksoisrooli toisaalta huolenpitäjänä, toisaalta kontrolloijana. Ylilampi päätelee, että jos viestintä lastensuojelun osalta olisi vahvempaa, se voisi vaikuttaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaan ja maineeseen. Katinka Heikkilä (2022) on pro gradu -työssään Lastensuojelun kuvan rakentuminen Vauva.fi -keskustelupalstalla tutkinut lastensuojeluaiheista keskustelua, ja tutkimuksen tulokset vahvistavat, että lastensuojelusta rakentuva kuva on negatiivinen ja yhdistyy huostaanottoon. Lisäksi teemoina keskusteluista nousivat ylös raha- ja huolipuhe. Teemat yhdistyivät käsitykseen mielivaltaisesta ja objektivisuuteen kykenemättömästä instituutiosta. Ella Rantanen (2023, 72) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan Sosiaalialan diskurssien valtakamppailut mediavaikuttamisen kentällä, sosiaalialan ammattilaisten kuvaamina, millaista viestintää sosiaaliala tuottaa sosiaalisessa mediassa, joka myös

tuloksiltaan noudatteli vastaavia negatiivisuuteen kietoutuvia diskursseja, joskin pientä muutosta positiiviseen suuntaan julkisuuden ilmapiirissä oli havaittavissa. Satu Uusitalo (2020) on opinnäytetyössään tutkinut sosiaalityöhön kohdistuvan kritiikin rakentumista internetin keskustelupalstalla, mutta työ ei ole julkisesti luettavissa.

Opinnäytetöissä nostetaan esille tarve sille, että sosiaalityöntekijät itse määrittelisivät ammattiaan ja työtään, sillä sosiaalityöntekijät usein hiljenevät tästä puolesta. Kuten Hirvelä (2013) opinnäytetyössään kirjoittaa, jos sosiaalityöntekijät eivät itse rakenna omaa julkista kuvaansa, tekevät sen jotkut muut, ja omista tarkoituksiperistään lähtöisin. Osittain esiin nostettuun tarpeeseen vastaavatkin nykyään sosiaalityöntekijöiden kirjoittamat blogit sekä ylläpitämät sosiaalisen median tilit. Vivian Hörkkö (2023) on tutkinut Pro gradu -työssään @Sossut TikTok-tilin vaikuttamistyötä, millaisena kommentoijat näkevät @Sossut-tilin esiin nostamat ilmiöt, sekä millaisia ajatuksia ja reaktioita @Sossut-tilin lastensuojelusta kertovat videot herättävät videoiden kommentoijissa.

Yhteenvedona aiempien opinnäytetyötutkielmien mukaan sosiaalityö on näyttäytynyt mediassa negatiivissävytteisenä: sosiaalityö yhdistetään lastensuojeluun ja sen sisällä puuttumiseen, järjestelmän edustamiseen ja sitä kautta jäykkyyteen, tehottomuuteen ja vallankäyttöön. Positiivista ilmaisuja edustivat sosiaalityöntekijän hoivaajarooli, jolloin se yhdistettiin naissukupuoleen, ja fiktiivisessä kerronnassa järjestelmää vastaan toimiminen, eli asiakkaan auttaminen yli omien voimavarojen, lainvastaisestikin. Kuitenkin kokonaisuuksista isoimmiksi ilmaisuiksi nousivat positiivisten sijaan negatiiviset. Useimmissa opinnäytetöissä äänessä eivät olleet sosiaalityöntekijät itse vaan esimerkiksi asiakkaat. Tutkimuksissa tuotiin esille tarve sille, että sosiaalityöntekijät luovat ja määrittävät itse mediakuvaansa aktiivisemmin, kuten esimerkiksi bloggaajasosiaalityöntekijät ja Tiktok-palvelussa toimivat sosiaalityöntekijät ovat alkaneet tehdä. Tähän tarpeeseen opinnäytetyöni osaltaan pyrkii vastaamaan: tutkimalla Vauva.fi -palstan sosiaalityöntekijöiden kommentteja, annan samalla heille puheenvuoron.

3 Tutkimuskysymys ja aineisto

3.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuskysymykseni on: Mitä sosiaalityöntekijät kirjoittavat sosiaalityöstä internetin keskustelupalstalla?

Tavoitteenani on tutkia, millaista julkisuuskuvaa (oletetut) sosiaalityöntekijät itse luovat ja ylläpitävät internetin julkisessa ja vapaamuotoisessa keskustelussa. Tavoitteenani on tuoda esille sosiaalityöntekijöiden oma ääni, tarkastella heidän luomaansa mielikuvaa alasta ja sen työntekijöistä: millainen kuva alasta lukijalle välittyy? Olen myös kiinnostunut siitä, onko sosiaalityöntekijöiden puhe alasta yhtä negatiivinen, kuten sosiaalityön julkisuuskuva näyttäytyy muiden kertomana. Tähän mennessä esimerkiksi opinnäytetyöt sosiaalityön julkisuuskuvasta ovat käsitelleet yleisesti sosiaalihuollosta tai sen osa-alueesta, kuten lastensuojelusta, muodostuvaa mediakuvaa, mutta sosiaalityöntekijöiden omaa ääntä julkisuuskuvan luomisessa ei ole taustahakujeni mukaan tutkittu.

Olen kiinnostunut siitä, millaisia lähestymistapoja sosiaalityöhön työntekijöiden tuottamasta tekstistä nousee esille, ja miten sosiaalityöntekijät palstalla suhtautuvat teksteissään asiakastyöhön ja asiakkaisiin. Haluan myös saada selville, millaista ammattia puoltavaa ja kritisoivaa tekstiä he tuottavat. Näiden alakysymysten kautta toivon voivani analysoida, millaisia positioita sosiaalityöntekijät ottavat suhteessa asiakkaisiin, työssä oleviin ristiriitoihin (resurssipula, lainsäädännön rajoitukset jne.) ja miten he tätä kautta luovat itse sosiaalityöntekijän ja sosiaalityön julkisuuskuvaa.

Työni alkuvaiheessa alkuperäinen tutkimuskysymykseni oli Millaista kuvaa sosiaalityöntekijät rakentavat Vauva.fi -palstalla sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijän roolista?, mutta lopulta aineistoa läpikäydessäni päädyin muuttamaan kysymystä laajempaan muotoon, sillä tavoitteenani on muodostaa teemoja sosiaalityöntekijöiden esille nostamista aihealueista. Vaikka tutkimuksen tarkka rajaaminen tutkimuskysymysten kautta on laadullisessa tutkimuksessa olennaisen tärkeää, on aineistolähtöisessä laadullisessa tutkimuksessa kuitenkin mahdollisuus tarkentaa tutkimuskysymystä materiaalin mukaisesti. Olen käsitellyt asiaa tarkemmin kappaleessa 4.2.

3.2 Aineiston kuvaus ja aineiston keruumenetelmä

Opinnäytetyöni aineisto koostuu Vauva.fi -keskustelupalstan keskusteluketjuista ja yksittäisistä kommenteista eri ketjuissa. Internetin keskustelupalstoilla on monia tarkoituksia: ne ovat muun muassa tiedon hakemista ja vertaistukea varten. Niiden kautta ihmiset voivat kommentoida, konfrontoida, puolustaa, selventää tai hämmentää asioita ja jakaa subjektiivisia kokemuksiaan. Ne rakentavat mielikuvia erilaisista yhteiskunnallisista ilmiöistä ja mahdollistavat moniäänisyyden toteutumisen anonyymiuden kautta. Keskustelupalstat ovat yksi väylä, mitä kautta mielikuva sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöistä ihmisille – myös ammattiryhmälle itselleen – muodostuu. Verkkokeskustelupalstat valikoituivat aineistoksi myös sen vuoksi, että ne ovat mahdollisia sosiaalityöntekijälle kertoa oma näkökulmansa. Sosiaalityöstä julkipuhumiseen vaikuttaa työntekijän organisaation hierarkia, hiljenemisen kulttuuri ja työntekijöiden viestinnän osaaminen tai osaamattomuus, joiden myötä Tiitisen (2019, 111) mukaan syntyy kamppailua siitä, kuka saa ja osaa puhua. Vapaamuotoisessa verkkokeskustelussa painotus on oman mielipiteen esille tuomisessa, eikä niinkään viestinnän lainalaisuuksien osaamisessa, eikä lupaa tarvitse kysyä organisaation johdolta omaan ilmaisuun.

Päädyin rajaamaan aineistoni keräämisen Vauva.fi -sivustoon. Se on suosittu ja aktiivinen sivusto, jossa on käynyt Helsingin Sanomien vuoden 2018 artikkelin mukaan jopa yli seitsemän miljoonaa kävijää kuukaudessa (El Kamel 2018). Tämänhetkiseksi kävijämääräksi Vauva.fi ilmoittaa noin 1–4 miljoonaa käyttäjää kuukausittain (Vauva.fi 2022). Vauva.fi on Sanoma Media Finland Oy:n ylläpitämä sivusto. Keskustelun säännöissä tuodaan esille, että Sanoma ei moderoi viestejä, vaan ne julkaistaan sellaisenaan. Säännöissä Sanoma irtisanoutuu keskustelujen väitteistä ja seurauksista. (Vauva.fi 2022.) Ihmisten palstalle kirjoittamien tekstien sisältö ei siten edusta Sanoman Media Finland Oy:n näkökulmia tai arvoja, eikä luo aktiivisesti kirjoittamisen suuntaa, mutta muutoin toki verkkoalustan konsepti ja säännöissä olevat reunaehdot ja suosituksen vaikuttavat siihen, mitä ja miten sinne kirjoitetaan. Palstat on jaettu Aihe vapaa ja Keskustelut -osioihin, joista Aihe vapaa ei edellytä kirjoittajalta palveluun rekisteröintiä ja kirjautumista. Keskusteluja ja kommentteja voi lukea kuka tahansa. Rekisteröitynyt keskustelija voi käyttää omaa nimeä, nimimerkkiä tai kommentoida nimettömänä. Ylläpitäjä voi estää sääntöjen noudattamattoman keskustelijan viestien lähettämisen palstalle, ja ilmoittaa tarvittaessa lähettäjän tunnistetiedot poliisille. Nämä osaltaan rajaavat sitä, miten tai millaisia asioita palstalle voi kirjoittaa. (Vauva.fi 2022.) Tutkimuksessani hyödynnän Aihe vapaa -osion keskusteluketjuja.

Valitsin verkkoalustan, jossa kirjoittaminen voi toteutua ilman nimimerkkiä, koska ajattelen sen antavan vielä suuremman vapauden sensuroimattomaan ilmaisuun, kuin esimerkiksi sanomalehtien verkkokeskustelut, joissa tulee käyttää nimimerkkiä tai nimeä. Toisaalta tämä voi vaikuttaa siihen, että Vauva.fi -sivuston kommentteissa heijastunee helpommin tunnekuohut, asiattomuutta lähentyvä kirjoitustyyli sekä ääriesimerkit ja näkemysten yksipuolisuus, kun omaa kantaa pyritään tuomaan kärjistetyksi esille. Nimetön huutelu, provosoiva keskustelutyyli ja keskustelun heikko taso ovat tunnistettuja verkkokeskustelujen puolia (Vainikka & Harju 2019, 100). Asiattomuuteen on pyritty keskustelupalstan sääntöjen lisäksi vaikuttamaan siten, että palsta on suljettu kirjoittamiselta klo 7–23 välisen ajan. Vinouma aineistossa on tutkimukseni kannalta kuitenkin olemassa.

Hain keskusteluja Googlehauilla: palstan nimi + sosiaalityö / palstan nimi + sosiaalityöntekijä. Mukaan valitsin laajalla valinnalla keskusteluja, sillä nopealla selailulla huomasin, että vaikka aloituskysymys olisi suunnattu sosiaalityöntekijöille, vastauksia tuli runsaasti myös henkilöiltä, jotka eivät itse ole sosiaalityöntekijöitä (kertoivat kommentissa olevansa esim. entisiä sosiaalihuollon asiakkaita). Näin ollen joudun karsimaan keskusteluista pois kommentteja, jotka eivät kuulu tutkimukseni piiriin. Osa keskusteluista ei koskenut varsinaisesti sosiaalityön työnkuvaa, kuten keskustelut sosiaalityön pääsykokeisiin lukemisesta vuodelta 2022 ja 2023, mutta ne sisältävät kuitenkin yksittäisiä kommentteja, jossa työnkuvaa kommentoidaan sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Lastensuojelu on eniten edustettuna keskustelupalstoilla sosiaalityön eri sektoreista, mutta lähtökohtana tutkimuksessani on ottaa mukaan millä tahansa sektorilla työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kommentteja, eikä keskittyä tiettyyn asiakassektoriin.

Valitsin 19 keskustelua tarkasteltavaksi. Vaikka kokonaismäärällisesti kommenttien määrä keskusteluissa oli iso, ei niistä osa koske aihealuetani. Esimerkiksi keskustelut sosiaalityön pääsykokeista sisältävät paljon kommenttimateriaalia, joka ei tule osaksi tutkimustani. Toisaalta laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko ei ole merkittävässä roolissa, etenkin konstruktionistisessa lähestymistavassa, jossa aineistot eivät edustavat sen itsensä ulkopuolista todellisuutta vaan ovat näytteitä todellisuudesta (Jokinen 2021). Kattavuuden käsitystä aineistooni haen aiempien verkkokeskusteluja käsitelleiden opinnäytetöiden aineistokokojen perusteella: esimerkiksi Heikkilän (2022) maisterityön analyysissä oli 15 eri keskustelusta yhteensä noin 800 kommenttia ja Ylätalon (2019) tutkielman lopullinen aineisto oli 55 sivua pitkä ja se koostui 188 kappaleesta keskustelukommentteja. Oma aineistoni oli lopulta 48 sivua ja 184 kommenttia.

3.3 Analyysimenetelmä

Laadullisen tutkimuksen analyysi jaetaan perinteisesti aineistolähtöiseen eli induktiiviseen, teoriasidonnaiseen eli abduktiiviseen tai teorialähtöiseen eli deduktiiviseen analyysiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Tutkijan valitsema suhde teoriaan ohjaa sitä, missä määrin teoria on mukana tutkimuksen eri vaiheissa. Alkuperäinen ajatukseni oli toteuttaa tutkielmani aineistolähtöisesti. Aineistolähtöisessä tutkimuksessa lähdetään liikkeelle aineistosta, ja vasta analyysivaiheessa teorian pääsevät ääneen. Sitä ennen tutkija saa aineiston ”puhumaan” tutkimuskysymysten kautta. Aineistolähtöisessä analyysissä edetään materiaalin pelkistämistä sen ryhmittelyyn ja lopulta teoreettisten käsitteiden luomiseen tutkittavasta ilmiöstä, jolloin se myös sidotaan aiempiin teoreettisiin käsitteisiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Toisaalta aineistolähtöinen tutkimus ei ole koskaan täysin teoriavapaata; Juhila (2021) muistuttaa, että myös menetelmiin ja analyysitapoihin liittyvät teorian vaikuttavat tutkijan tuottamaan analyysiin (myös Braun & Clarke 2012, 58–59). Teoriasidonnainen tutkimus asettuu aineisto- ja teorialähtöisen tutkimuksen väliin. Vaikka analyysi ei perustu teoriaan, tulee se vahvasti siihen kytketyksi analyysivaiheessa. Teoriaa käytetään ikään kuin tutkijan havaintojen selittäjänä ja vahvistajana. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Pro gradu -työni edustaa lopulta aineistolähtöisyyden sijaan enemmän teoriasidonnaista analyysia, sillä työni loppuvaiheessa kävi selväksi, että tutkijana haen analyysilleni jatkuvasti vertailupintaa tai vahvistusta teoriasta.

Juhila (2021) kutsuu laadullista tutkimusta analyysivetoiseksi, jolloin empiirinen aineisto on pääosassa, mutta analyysivaiheessa tutkijan valitsema paradigma, menetelmä tai teoria vaikuttaa analyysiin. Laadullisessa tutkimuksessa tämä tuleekin selvästi näkyviin jo tutkimussuunnitelmavaiheessa, jolloin tutkimuksen runko luodaan, menetelmä ja aiempi teoriatausta esitellään jo ennen aineiston läpikäyntiä. Koen analyysivetoisuuden omassa tutkimuksessani kuvaavimmaksi tavaksi toteuttaa tutkimuksen etenemistä, sillä aineistoni on keskeinen työssäni, mutta vertaan analyysivaiheessa omia tuloksiani Kirsi Juhilan (2016) jaotteluun sosiaalityöstä, ja myös muihin alan tutkimuksiin. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija tekee valintoja sen suhteen, mitä näkökulmia hän tuo esille, ja mitä jättää pois. (Puusa ja Juuti 2020, 141–142.) Luon omalla kirjallisella tuotoksellani kielellisen konstruktion, ja niinpä valintani vaikuttavat siihen, millaisen yhden todellisuuden lisää luon tutkimusaiheestani. Laadullisessa tutkimuksessa sama ihminen voi tehdä monenlaisen eri tekstin samasta aineistosta (Puusa & Juuti 2020, 142), ja myös joku toinen voi tehdä siitä

erilaisen tulkinnan. Minulle on tutkimusprosessin opiskelijana ollut vaikea hahmottaa tämä puoli (laadullisen) tieteellisen tutkimuksen tekemisessä, ja se on varmasti johtanut osaltaan siihen, että aineistolähtöisyyden sijaan olen orgaanisesti painottanut oman analyysini kytköksiä muuhun teoriaan ja tutkimukseen.

Aluksi suunnitelmani oli käyttää analyysimenetelmänä narratiivista analyysia. Tulin kuitenkin siihen lopputulokseen, että tuleva aineistoni - internetin keskustelupalstojen keskusteluketjut ja ketjujen yksittäiset kommentit - eivät sovellu narratiivisen analyysin aineistoksi.

Narratiivisen materiaalin edellytykset ovat joko ihmisen sisäinen tarina, tapahtumaketju tai aineistosta löytyvät alku, keskikohta ja loppu; jonkinlaisen juonellisuus tulisi löytyä, jotta aineisto täyttää narratiivisuuden elementit. (Puusa, Hänninen & Mönkkönen 2020.)

Aineistostani ei välttämättä löydy selkeitä juonenkulkuja tai tarinallisuutta, vaan joudun nappaamaan kommentit sieltä täältä, esimerkiksi ketjusta, jossa jutellaan pääasiassa sosiaalityön pääsykokeisiin valmistautumisesta. Kommentit eivät todennäköisesti kerro myöskään erityisistä tapahtumakuluista, tai kuvaa ihmisen sisäistä tulkintaa näistä (työ)elämän tapahtumakuluista, mikä on olennaista narratiiviselle analyysille.

Aineistoni on siis melko hajanaista. Tämän vuoksi aion toteuttaa tutkimukseni analyysin sisällönanalyysinä. Sisällönanalyysi mahdollistaa monenlaisen tutkimuksen tekemisen, ja se onkin eräänlainen perusanalyysimenetelmä, jota yhdistetään tutkimuksissa myös toisiin analyysimenetelmiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91). Sen aineistona voi olla melkein mikä vaan kirjallisessa muodossa oleva dokumentti. Sisällönanalyysin avulla aineisto pilkotaan ja saadaan uuteen järjestykseen johtopäätösten tekemistä varten. Sisällönanalyysi sekoitetaan joskus sisällön erittelyyn, millä tarkoitetaan aineiston luokittelun kautta tehtyä kvantitatiivista kuvailua. Sisällönanalyysi on kuitenkin menetelmä, jonka avulla tutkittavasta ilmiöstä kertovaa aineistoa kuvataan *sanallisesti*. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106.)

Sisällönanalyysiä voidaan pitää mutkattomana menetelmänä tutustua laadullisen tutkimuksen tekemiseen, eikä se vaadi mutkikkaiden teorioiden syvää osaamista. Siksi se sopii hyvin aloittelevalle tutkijalle, kuten oppinäytetyön tekijälle. Sisällönanalyysi on ensisijaisesti vain aineiston analysoinnin tapa, eikä siis tarkoita koko tutkimusta sitovaa, taustateoriaan kiinnittyvää lähestymistapaa, kuten vaikkapa diskurssianalyysi. (Braun & Clarke 2012, 58.) Sisällönanalyysin vaikeus tulee esille tutkijan roolin kautta, sillä tutkijan tulee olla tietoinen ja reflektiivinen omista oletuksistaan, tiedoistaan ja käsityksistään tutkittavasta asiasta, ja osata

pitää ne analyysin ulkopuolella. Tämä ongelma on yleensä ratkaistu auki kirjoittamalla: tutkija käsittelee avoimesti omia ennakkokäsityksiään ilmiöstä tutkimustekstissään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96). Sisällönanalyysi on menetelmänä saanut myös kritiikkiä siitä, että tutkija ei aina etene aineistosta johtopäätöksiin, vaan esittelee tutkimuksen tuloksena aineistonsa uuden järjestyksen, jolloin tutkimus jää puolitiehen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103; Braun & Clarke 2012, 69.), tai että esimerkiksi haastattelun aineistoa analysoidessa käytetään teemoina haastattelukysymyksiä, eikä aineistosta esiin nousseita teemoja (Braun & Clarke 2012, 69). Lisäksi sisällönanalyysin toteutuksen heikkoutena voi olla esimerkiksi se, että analyysi ja teoreettinen kehys tai lähestymistapa eivät keskustele työssä keskenään vaan jäävät toisistaan irtonaisiksi, ja tästä syystä myös perustelut näihin päätyneistä valinnoista ontuvat. (Braun & Clarke 2012, 70.) Sisällönanalyysin voi toteuttaa siten, että analyysivaiheessa tarkastellaan sitä, miten jostain aiheesta puhutaan (Vuori 2021). Tämä näkökulma mahdollistaa monenlaisten teemojen esille nostamisen aineistostani, sillä lähtökohtaisesti oletin kirjoittajien käyttämän sävyn olevan yksi olennainen osa julkisuuskuvan luomista, asiasisällön ohella. Sisällönanalyysi ei siis ole helppo toteuttaa, vaikka se opinnäytetyön analyysimenetelmäksi ja omaan aineistooni sopiva onkin. Riskejä huonolle ja epäluotettavalle toteutukselle voin pyrkiä välttämään tiedostamalla sisällönanalyysin haasteet ja analyysivaiheessa syntyneiden kategorioiden tai käsitteiden merkitys tutkittavan aiheen kannalta.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Hyvän tieteellisen käytännön yleisiä periaatteita ovat luotettavuus, rehellisyys, vastuunkanto ja arvostus (Keiski, Hämäläinen, Karhunen, Löfström, Näreaho, Varantola, Spoof, Tarkiainen, Kaila & Aittasalo 2023). Laadullisen tutkimuksen toteuttamisessa korostuvat käsitteet luotettavuus, eettisyys ja uskottavuus (Juuti & Pusa 2020). Ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa toteutetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettistä ohjeistusta. Yleisiä eettisiä periaatteita ovat tutkittavien itsemääräämisoikeuden ja ihmisarvon kunnioittaminen, tietoon perustuva suostumus tutkimukseen osallistumiseen, henkilötietojen käsittelyä koskevat seikat sekä yksityisyyden suoja ja tutkimusaineistojen avoimuus (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 7–13). Sosiaalisen median tutkimiseen liittyy erityisesti neljä eettistä pilaria (vapaasti suomennettuna): yksilönsuoja tietovuotojen osalta, tutkittavien anonymiteetti, turvallisuus ja ihmisten haavoittuvaisuuden ymmärtäminen sekä tutkijan ymmärtäminen oman aineistonkeruun tavasta: ovatko tutkittavat tietoisia tutkimukseen osallistumisesta vai eivät (Rooke 2013). Seuraavaksi käsittelem näitä käsitteitä ja periaatteita oman tutkimustyöni kannalta.

Tutkijan roolissa en voi olla täysin objektiivinen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan valitsema tutkimusaihe, ennakkokäsitykset, menetelmävalinta, omat arvot ja kokemukset vaikuttavat tutkimuksen tekemiseen. Tutkija on osa tutkimusta, ja tämän aseman esille tuominen koko tutkimusprosessin läpi on tärkeää tutkimuksen luotettavuuden kannalta. (Juuti & Pusa 2020, kpl 12). Juutin ja Pusan (2020) mukaan objektiivisuuteen pyrkiminen tapahtuu tutkijan subjektiivisuuden hyväksymisellä ja näkyväksi tekemisellä. Laadullinen tutkimus ei tähtää objektiivisen, yleistettävän totuuden etsimiseen. Aineisto on itsessään myös tulkinta; analyysin kautta sen on tutkijan tulkinta ja materiaalina aineisto on tutkittavien tulkinta tutkittavasta ilmiöstä. (Juuti & Pusa 2020.) Esimerkiksi tutkimuskysymykseeni *Mitä sosiaalityöntekijät kertovat internetin keskustelupalstalla sosiaalityöstä?* sisältyy oletukseni siitä, että sosiaalityöntekijät ovat joukko toimijoita, jotka tietoisesti ja aktiivisesti rakentavat sosiaalityöstä jonkinlaista mielikuvaa muille palstan lukijoille. Näen heidät vaikuttamisesta kiinnostuneina tekijöinä, omaan alaansa liittyvien mielikuvien tiedostavana porukkana, jonka ammattirooli ulottunee myös siviiliminän puolelle (ottaen huomioon, että Vauva.fi ei ole virallinen vaikuttamispaikka, vaan viihdepainotteinen keskustelualusta).

Pyrin tuomaan tutkijan rooliani esille ja kuljettamaan oppimisprosessiani avoimesti läpi opinnäytetyöni, jotta työskentelyni ja ajatusprosessini ovat mahdollisimman läpinäkyviä. Ajattelen sen lisäävän lukijan mahdollisuuksia työni kriittiseen arviointiin ja sitä myötä työni eettisyyteen ja luotettavuuteen. Työni on opinnäytetyö; se sisältää tutkimuksen tekemisen harjoittelun. Läpinäkyvyys ei takaa varsinaisesti osaamistani tutkijana tai tutkimuksen hyvää toteutusta. Se antaa kuitenkin lukijalle mahdollisuuden arvioida työskentelyprosessiani ja lopputuloksia. Luotettavuus laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa esimerkiksi uskottavia perusteluja ja rehellistä kuvausta tutkimuksen etenemisestä (Juuti & Pusa 2020, kpl 12). Tähän pyrin pro gradu -tutkielmassani omien kykyjeni mukaisesti.

Sosiaalityön julkisuuskuva sekä ymmärrys sosiaalityöntekijöiden työstä ja roolista vaikuttaa ihmisten suhtautumiseen sosiaalityöhön ja sosiaalityöntekijöihin. Se voi vaikuttaa heikentävästi sosiaalihuollon avun ja tuen piiriin hakeutumiseen, tuen vastaanottamiseen ja vaikeuttavasti vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijöiden kanssa. Opinnäytetyöni aihe kietoutuu julkisuuskuvaan ja työntekijöiden omaan kokemukseen ja välittämään julkisuuskuvaan työstään, joten ajattelen aiheeni olevan myös eettisesti tärkeä: jos ihmisillä on jatkuvasti negatiivinen mielikuva sosiaalityöstä ja vain alan negatiivinen puoli tuodaan esille, se voi osaltaan vaikeuttaa tuen pariin hakeutumista ja sitä kautta tuen saamista.

Tarkoitukseni on tutkia sosiaalityöntekijöiden kommentteja työstään ja alastaan.

Keskustelupalstat ovat vapaita kaikille kommentoijille, mikä aiheuttaa sen, että en voi varmuudelta tietää, ovatko kommentoijat varmasti sosiaalityöntekijöitä. Verkkokeskustelujen tutkimisen luonteeseen sisältyy epävarmuus aineiston edustavuuteen liittyen: keskustelijoiden taustatietoja ei yleensä pystytä selvittämään (Hakala & Vesa 2013, 224). Hakalan ja Vesan (2013, 225) mukaan aineiston edustavuus ei laadullisessa verkkotutkimuksessa ole erityisen oleellinen asia, jos keskustelijoiden taustatiedot eivät ole oleellisia myöskään tutkimuskysymyksen kannalta. Ajattelen, että harvempi ihminen kirjoittanee olevansa sosiaalityöntekijä, jollei sitä tosiasiallisesti ole – palstoilla kun pystyy helposti tuomaan oman mielipiteensä esille ilman tällaista verhoilua. Tämän vuoksi en ajattele suurena riskinä tutkimuksen toteuttamisen ja luotettavuuden kannalta, että en pysty täysin varmuudelta tunnistamaan sosiaalityöntekijöitä keskustelujen kirjoittajista. Elina Vaahensalo (2018) muistuttaa, että nimettömyys antaa myös mielikuvan rehellisyydestä – eikä tämä ole kuitenkaan taattua. Anonyymius, palstan keskustelun tarkoitus (esim. kokemusten esiintuominen, tiedon jakaminen) sekä tutkimukseen valitsemani materiaalin sattumanvaraisuus eivät kuitenkaan sulje pois näkökulmaa, mitä tutkimuksessani selvitän: millainen kuva sosiaalityöstä oletettujen sosiaalityöntekijöiden kertomana lukijalle välittyy keskusteluista. Vaikka keskustelun luomat kuvat ovat oletettavasti värikkäämpiä kuin toimitetut aikakauslehtiartikkelit tai uutiset, anonyymius antaa toisaalta vapaan alustan myös tuoda suurempia ja sensuroimattomampia näkökulmia esille.

Vauva.fi -palstalle voi kirjoittaa nimimerkillä. Aineistossani kuitenkin nimimerkkejä ei käytetty, vaan kirjoittajat olivat Vierailijoita. Niinpä nimimerkkien osalta ei tarvinnut harkita niiden poistamista tai muuttamista. Erityisiä tunnistetietoja teksteissä ei ollut; joku mainitsi kommentissaan paikkakunnan, mutta tämän tarkempaa ei tullut esille. Minulla ei ole pääsyä eikä tarvetta kirjoittajien henkilötietoihin. Työssäni siis toteutuu ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisten periaatteiden mukaisesti yksityisyyden suoja (Kohonen ym. 2019, 12).

Kun tutkitaan ihmistä, joko suoraan tai välillisesti, on tieteen tekemisen eettisten periaatteiden mukaista saada osallistuvilta tietoon perustuva suostumus (Kohonen ym. 2019, 8).

Sosiaalisessa mediassa ryhmiin tai keskusteluihin osallistuvat ihmiset hakevat ensisijaisesti vuorovaikutukseen ja samankaltaisten ihmisten seuraan, eivätkä automaattisesti ymmärrä, että tuotoksia voidaan käyttää tutkimuksissa, tai että he voivat olla tutkimuskohteina (Rooke 2013, 266). Minulla ei ole mahdollisuutta kysyä lupaa tutkimukseen osallistumisesta jokaiselta kirjoittajalta. Tutkimuslupaa varten lähetin kyselyn Vauva.fi-sivuston ylläpidon

palautelomakkeen kautta, ja sain sähköpostiviestillä luvan käyttää sivuston keskusteluja aineistona. Ylläpito kielsi kaupallisen tutkimuksen ja pidättää oikeuden julkaisun muutoksiin kuten keskustelun poistumiseen alustalta. Lähteet eli keskustelut tulee mainita tutkimuksessa, ja kaikki käyttämäni keskustelut olen listannut tämän tutkimuksen erilliseen liitteeseen.

Keskustelupalstat ovat luettavissa ilman sisäänkirjautumista. Tämä tarkoittaa sitä, että kuka tahansa aiheesta kiinnostunut voi tulla lukemaan käytyjä keskusteluja. Eri asia olisi, jos kyseessä olisi vaikkapa suljettu Facebook-yhteisö, jossa ihmiset kommentoivat omilla nimillään ja kasvoillaan. Vauva.fi:n keskustelut ovat yleisölle avoimia, ja oletan kirjoittajien tietävän tämän. Lehdet, muun muassa Ilta-Sanomat, tekee ajoittain juttuja Vauva.fi -sivuston teemoista ja nostaa sen kommentteja esille. Tästä näkökulmasta en näe ongelmallisena niiden käyttöä omassa tutkimuksessani.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Aineiston keruuvaihe ja rajaaminen

Käytin aineiston haussa Googlea, ja hain keskusteluja monin eri hakuyhdistelmin, kuten Vauva.fi + sosiaalityö/sossu/sosiaalityöntekijä jne. Keskustelualoituksia löytyi useita. Kävin huomattavasti enemmän läpi keskusteluja, kuin mitä lopulta valitsin aineistoni pohjaksi.

Aineiston keruussa hyödynsin 19:ää keskusteluketjua Vauva.fi -alustalla. Keskustelut ajoittuvat vuosiin 2011–2024. Ajanjakso ei lopulta toiminut erityisenä valintakriteerinä, vaikka alun perin olin ajatellut valita mahdollisimman tuoreita ketjuja niiden ajankohtaisuuden ja nykyhetkeen sopivuuden kannalta. Sopivaa aineistoa ei kuitenkaan löytynyt niin runsaasti, että olisin voinut rajata aineiston vain lähivuosiin. Toisaalta moni keskustelu alkoi jo monta vuotta takaperin, ja jatkui lähivuosiin saakka. Kävin keskustelut läpi aikavälillä 11.-19.3.2024, jonka jälkeisiä muutoksia tai uusia kommentteja en ole huomioinut. Valitut keskustelut olen laittanut tämän työn liitteeseen.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston laajuudesta ei ole tarkkoja määritelmiä, sillä jokainen tutkimus on omanlaisensa. Yksi näkökulma aineiston laajuuteen on sen saturaatio. Saturaation eli kylläntymisen saavutettuaan uudet asiat aineistoon eivät tuo enää uusia puolia, vaan toistavat jo tehtyjä löydöksiä. Kun aineisto alkaa toistaa itseään, voidaan olettaa, että materiaali on riittävä tutkimusta varten. (Kauppinen & Puusniekka 2006.) Aineistoni rajaamiseen vaikutti se, että pikkuhiljaa en enää löytänyt uusi näkökulmia aiheeseen, enkä aiheeseen tarpeeksi liittyviä kommentteja. Esimerkiksi talousasioihin liittyviä keskusteluketjuja olisi ollut muutamakin, mutta toisaalta niiden sisältö kattoi saman kuin jo aiemmassa materiaalissani, eli tiedon jakamisen tai oikaisemisen tarkoitusperän. Niinpä en kokenut tarkoituksenmukaisena enää jatkaa aineiston kartuttamista, ottaen myös huomioon tutkimuskysymykseni, tutkimustehtäväni kontekstin, eli opinnäytetyön sekä työekonomian eli rajallisen aikataulun työn tekemiseen.

Keskustelujen aloituskysymysten teemat vaihtelivat sosiaalityön mielekkyydestä sosiaalityöntekijän etätyöskentelystä keskusteluun. Aloituskysymykset ohjasivat jonkin verran keskustelua, mutta keskustelu lähti usein nopeasti ajautumaan myös muihin asioihin. Luin keskusteluketjut läpi ja valitsin sieltä kommentit, joiden a) tiesin tai päättelin olevan

sosiaalityöntekijän kirjoittamia b) jotka käsittelivät sosiaalityön sisältöä tai sosiaalityöntekijöitä tai asiakassuhdetta. Osa kommentoijista kirjoitti suoraan olevansa sosiaalityöntekijä, osan pystyi päättämään tekstistä muulla tavoin, esimerkiksi työntekemisen kuvaamisesta. Aina ei ollut selvää, oliko kirjoittaja lopulta sosiaalityöntekijä vai vaikkapa sosiaaliohjaaja. Tämä ongelma oli tiedossa tutkimusta aloittaessani, mutta sen esille nouseminen käytännössä aiheutti aluksi minulle tutkijana epävarmuutta sen suhteen, miten reilulla otteella uskallan valita kommentteja mukaan. Pohdin sitä, että voinko hyödyntää kommentteista löytyvää asiakas-sosiaalityöntekijä -suhteen asettelua, jos en tiedä, milloin vastakommentit tulevat alan sisältä ja milloin asiakkailta tai vaikkapa alan opiskelijoilta. Hyödyntämättä jättäminen vaikuttaisi teoriaosuuteni valintaan siten, että aiemmin miettimäni vertaus Juhilan (2006) suhdejäsennyksiin ei välttämättä olisi toimiva. Lopulta päädyin kuitenkin siihen, että tutkimuskysymyksessäni on kuitenkin kyse oletettujen sosiaalityöntekijöiden luomasta mielikuvasta ja painopiste tutkimuksessani sosiaalityön julkisuuskuvasa. Harkitsin hetken, vaihdanko tutkimuskysymykseni sosiaalityöntekijän muotoon sosiaalihuollossa työskentelevä, mutta toisaalta asiantuntevan oloisia kommentteja kirjoittivat myös ne kansalaiset, jotka lopulta ”paljastuivat” muualla työskenteleviksi.

Sosiaalityön työnkuvasta kertovien kommenttien kartoittaminen oli laaja haarukointi, jonka perusteella valitsin myös sellaisia kommentteja, jotka eivät välittömästi auenneet tutkimuskysymyksen osalta itsellenikään, mutta näin niiden retoriikassa tai muuten sisällössä jotain kiinnostavaa. Pohdin aineistoa kartoittaessani, onko tutkimuksen kannalta tärkeää tai erityisesti huomioitavaa, että aloituskysymys ohjaa keskustelua ja kommentointia. Juutin ja Puusan (2020, kpl. 7) mukaan konstruktionismin lähtökohdista tieto muodostuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja muokkautuu vuorovaikutusta ehdollistavien tekijöiden, kuten kehollisten viestintäratkaisujen myötä, ja näin ollen myös nämä asiat tulee ottaa reflektoitavaksi tutkimuksessa. Aineistossani vuorovaikutusta ehdollistaviin tekijöihin voinee sisällyttää viestien sävyn ja kommentteissa kirjoitetut väittämät ja jatkokysymykset, koska ne ohjasivat vastauksia keskusteluissa. Palasin jälleen kerran takaisin tutkimuskysymykseeni (mitä sosiaalityöntekijät kertovat työstään internetin keskustelupalstalla), joka ohjasi valintojani kommenttien suhteen, sekä valitsemaani analyysimenetelmään:

Sisällönanalyysissä tarkoitus on ensin hajottaa aineisto ja koota se sitten uudelleen, jolloin kytkökset ketjun alkuperäiseen kysymykseen tai kommenttien välillä eivät ole mielestäni tämän tutkimuksen osalta relevantteja – joskin ne ovat mielenkiintoisia, ja toivat esille mm. sosiaalityötä ja –työntekijöitä puolustavia positioita. En kuitenkaan tutki vuorovaikutusta

keskustelijoiden kesken, vaan haen sosiaalityöntekijöiden julkisuuskuvan muodostamista rakentavia väittämiä.

Valitut kommentit siirsin Word-tiedostolle aluksi niin, että jokainen keskusteluketju sai oman tiedostonsa. Lopulta kävin kommentit vielä kertaalleen läpi, ja poistin ne, jotka eivät lopulta sopineet tutkimuskysymyksen asetteluun. Sen jälkeen siirsin kaikki valitut kommentit yhdelle Word-tiedostolle ja numeron ne. Tällä tavoin koottuna aineistoa kertyi lopulta 48 sivua ja 184 kommentin verran.

4.2 Aineiston pelkistys ja tutkimuskysymyksen vaihtaminen

Aineiston läpikäymisen ja muun kuin tutkimukseen kuuluvan materiaalin erottelu aineistosta on tarkoitus jäsentää tutkijalle sitä, mitä hän on tutkimassa, ja myös toimia alustavana aineiston jäsennyksenä. Aineiston läpikäymisen jälkeen aineisto pelkistetään. Pelkistäminen tarkoittaa sitä, että aineistosta erotellaan tutkimuksen kannalta puhuttelevat kohdat. Tämä voi tapahtua vaikkapa alleviivaten tekstiä tai kirjoittamalla kohdat auki pelkistäen, eli yksinkertaistaen. (mm. Tuomi & Sarajärvi 2018; Braun & Clarke 2012.) Lähdin toteuttamaan aineistoni pelkistämistä ajatuksena kirjoittaa yksinkertaistus kunkin kommentin ydinasioista. Tämä osoittautui yllättävän haasteelliseksi. Ensinnäkin oli vaikea pelkistää lauseita, jotka sisälsivät paljon asiaa; tuntui, että hukkaan jotain oleellista tietoa. Toiseksi yksinkertaistaessani tekstiä päädyin tulkitsemaan sitä, eli en osannut muotoilla ydinsanomaa sellaisenaan, vaan kirjoitin sen uuteen muotoon omalla tulkinnallani. Toisaalta kommenttien kirjoitustyylin huomioiden jonkinasteinen tulkitseminen oli pakollista, koska useissa kommentteissa kirjoittaja ei kirjoittanut asiaansa tai mielipidettään suoraan, vaan kiertoteitse, provosoiden tai sarkastisesti, joten tekstin kirjoittaminen auki tutkimustiedon saamiseksi tuntui välttämättömältä. Ne ydinkohdat, joita tavoittelin oman tutkimuskysymyksen kannalta, olivat kommentteissa tekstimassan sisällä usein jo hyvin riisuttuina kirjoitettu, mutta myös hyvin pitkästi ilmaistuina. Kommenteista löytyi muutakin mielenkiintoista materiaalia, kuten retorisia ilmauksia, jotka eivät kuitenkaan olleet tämän tutkimuksen ydintä.

Alkuperäinen tutkimuskysymykseni oli *Millaista kuvaa sosiaalityöntekijät rakentavat Vauva.fi -palstalla sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijän roolista?*. Koin kysymyksenasettelun myötä haasteena hahmottaa, mitä tekstistä itseasiassa hain. Tutkimuskysymykseni kysymyssana millaista ohjasi minua etsimään aineistosta mm. retorisia ilmaisuja, keskustelua

käyvien kirjoittajien valta-asetelmia ja keskustelun vuorovaikutusta, eli ei niinkään yksittäisten kommenttien sisältöä vaan keskusteluketjujen etenemistä ja nivoutumista yhteen. Kommentit toimivat jatkumona sekä alkukysymykseen, jonka ketjun aloittaja on kirjoittanut, sekä keskinäisenä vuoropuheluna. Oli helpompi kiinnittää huomio vuorovaikutukseen tekstissä, kuin tutkimukseni aiheeseen. Kun alun perin luin koko keskusteluketjut läpi ja valitsin tutkimukseeni sopivia kommentteja aineistooni, en voinut välttyä näiden seikkojen huomaamiselta. Monessa keskustelussa ei-sosiaalityöntekijät kommentoivat oletettujen sosiaalityöntekijöiden ajatusmaailmaa ja tapaa vastata muiden kommentteihin. Ensimmäinen mielikuvani keskusteluista oli, että varsinaisella asiatiedolla ei ole niinkään väliä julkikuvan kannalta, vaan nimenomaan sillä sävyllä, millä oletetut sosiaalityöntekijät keskustelevat verkkomaailmassa. Tämä huomio sai minut epäröimään sekä tutkimuskysymystäni, että sisällönanalyysia analyysimenetelmänä. Olisiko kuitenkin paremmin toiminut keskusteluanalyysi, diskurssianalyysi tai muu sellainen menetelmä, jolla aineistostani olisi saanut enemmän irti keskustelun sävyjä?

Salla-Maaria Laaksosen ja Janne Matikaisen (2013, 204–207) mukaan verkkokeskusteluissa yhdistyvät sekä puhutun että kirjoitetun kielen analyysitavat, eikä perinteinen vuorovaikutuksen analysoiminen ei ole riittävä, sillä aineisto on kuitenkin kirjallisessa muodossa. Heidän mukaansa verkkovuorovaikutusta analysoimaan sopivat erityisesti ryhmädynaaminen analyysitapa, keskusteluanalyysi ja tekstianalyysit kuten diskurssianalyysi ja narratiivinen analyysi, mutta verkkokeskustelut sopivat myös yhteiskunnallisten ilmiöiden tutkimiseen, jolloin tekstin sisältöjen analyysimenetelmän valinta riippuu tutkimuskysymyksestä. Niinpä myös tekstin tasolle keskittyvät analyysimenetelmät voivat antaa tietoja yhteiskunnallisista teemoista, joita keskustelut käsittelevät. Esimerkiksi juuri sisällönanalyysin avulla pystyy muodostamaan kokonaiskuvaa keskustelun sisällöstä tai teemoista. (Laaksonen & Matikainen 2013, 208.) Päätin vaihtaa tutkimuskysymyksiäni käsittelemään roolien sijaan yleisemmin teemoja, jotta en jäisi kiinni liian kapeaan näkökulmaan aineistossani. Uusituksi tutkimuskysymykseksi muodostui: Mitä sosiaalityöntekijät kirjoittavat sosiaalityöstä internetin keskustelupalstalla?

Tuomen ja Sarajärven (2018, luku 4) mukaan sisällönanalyysissa aineisto järjestetään uudelleen siten, että siitä tulee tiiviimpi menettämättä sen sisältämää informaatiota. Alkuperäinen aineisto pelkistetään, jotta datan käsittely helpottuu, ja ydinasiat nousevat aineistosta esille. Nämä luokitellaan alateemoihin, jotka lopulta yhdistetään pääteemoiksi. Graneheimin, Lindgrenin ja Lundmanin (2017, 30) mukaan aineistolähtöisen

sisällönanalyysin riski on se, että kategoriat (tutkimuksessani pääteemat), joihin aineisto lopulta jaotellaan, ovat niin lopulta yleistasoisia, etteivät ne varsinaisesti tarjoa mitään uutta, tai ovat edustavat pikemminkin tutkijan tuntemia yleisiä olettamuksia tutkittavaan ilmiöön liittyen, kuin uutta tietoa. Toisaalta sisällönanalyysiä voidaan käyttää myös enemmän tulkinnan apuvälineenä, esimerkiksi tuoden esille, miten jokin asia on sanallistettu tai miten asiasta puhutaan. Tavoite ei silloin ole abstraktien käsitteiden luomisesta vaan erilaisista tutkimusaiheen kuvaamisen tavoista. (Vuori 2021.) Graneheim ym. (2017) jaottelevat sisällönanalyysin toteuttamisen selkeän, ilmeisen sisällön kuvaamiseen, ja piilevän aineiston sisällön tulkintaan. Molempien toteuttaminen vaatii tutkijan tulkintaa, mutta he eivät vertaile näiden paremmuuksia suhteessa toisiinsa, vaan painottavat tutkijan vastuuta valita jokin analyysityyli, ja kirjoittaa auki sen mukaisesti tekemänsä päätökset, jotta lukija pystyy ymmärtämään analyysiprosessin ja erottaa, onko kyseessä tutkittavan ääni, vai tutkijan oma tulkinta. (Graneheim ym. 2017, 34.)

Tekemäni tulkinta kulkee siis mukana, oli kyse sitten tekstiaineistoni selvästä, julkituodusta sisällöstä tai piilevästä tiedosta. Pelkistäminen työssäni tarkoitti sitä, että pilkoin tekstiä palasiksi, eli irrotin lauseita tai asioita virkkeen sisällä, jos niistä sai eri pelkistykset tehtyä, ja kirjoitin tekstiä uuteen muotoon, kuitenkin mahdollisimman lähellä sen alkuperäistä tarkoitusta. Tämä tuli tarpeeseen, sillä useampi kommentti on kirjoitettu liioittelevaan, sarkastiseen ja vastakkainasettelua luovaan sävyyn, jolloin siitä ei olisi ilman uudelleen rakentamista saanut asiasisältöä käyttöön. Osan kommenttien kohdalla pelkistys oli suoraviivaisempaa, ja päädyin myös poistamaan lisää kommentteja, jotka eivät vastanneet tutkimuskysymykseeni. Aineistossani tekstin lähellä pysyminen ja piilevän tiedon esiin kirjoittaminen tarkoittavat muun muassa kommenttien kääntämistä siten, että niiden esimerkiksi sarkastisen sävyisistä kommentteista saa poimittua tutkimuskysymykseeni liittyvän datan. Pyrin välttämään syvempää tulkintaa vielä tässä vaiheessa. Sain lopulta suuren määrän pelkistyksiä, joiden myötä aineistostani alkoi myös pikkuhiljaa muodostua toistuvia aihealueita.

Seuraavassa taulukossa esittelen esimerkit pelkistämisestä.

Taulukko 1: Pelkistäminen

| | |
|---|--|
| <p>Minun asiakas tuli kyllä paikalle, vaikka ei ollut kutsua pyytänyt ja siltikin minä sen kutsuin. Kävi seisomassa ovella, kynnykselle asti tuli. Huusi siitä kuuluvasti oman kantansa tämmöisiin kutsuihin taikka muihinkaan asioihin ylipäättään: Hän ei tule koskaan lähtemään mihinkään aktivointeihin, eikä kuntoutuksiin. Antakaa min olla rauhassa ja ryypätä silloin kun haluan! Laitettiin sitten jatkuvasti maksimimiinus t-tukeen maailman tappiin. Ja alettiin hoitamaan niiden asioita, jotka halusi apuja.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • sosiaalityöntekijä tapaa myös niitä, jotka eivät itse näe tapaamisen tarvetta • asiakas huutaa ja kieltäytyy tarjotuista palveluista • palveluista kieltäytyminen johtaa taloudellisen tuen kontrolliin • sosiaalityöntekijä voi auttaa vain niitä, jotka haluavat apua |
| <p>Kyllä. Minusta on tosi outoa, että tuota kokemusasiantuntijuutta huudetaan juuri sosiaalityöntekijöiden kohdalla, mutta kukaan ei vaadi, että lääkärin pitäisi itsekin olla kokenut syöpä/psykoosi/HIV/keuhkoembolia voidakseen sitä hoitaa, tai että opettajien pitäisi olla itsekin laaja-alaisista oppimisvaikeuksista kärsiviä. Kokemusasiantuntijuus on varmasti paikallaan silloin, kun puhutaan jostain Kontulan kylätalon kela-neuvojista, mutta sosiaalityöntekijän työ on sosiaalihuollon vaativinta erityisasiantuntijatyötä.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • sosiaalityöntekijän työ on sosiaalihuollon vaativinta erityisasiantuntijatyötä, ei kokemusasiantuntijuutta |

Alkuperäiset kommentit olivat usein melko pitkiä, ja sisälsivät monta asiaa tai kannanottoa. Usein sain monta pelkistystä yhdestä kommentista, ja materiaalia tuntuikin kertyvän runsaasti. Lopulta kuitenkin aineisto alkoi toistaa itseään, joten runsaasta pelkistysten määrästä huolimatta teemoitteluun siirtyminen oli sujuvaa. Seuraavaksi esittelen aineiston teemoittelua.

4.3 Aineiston teemoittelu

Pelkistäminen toimii sisällönanalyysissä aineiston alustavana jäsentelyä. Sen jälkeen aineisto luokitellaan tai teemoitellaan tai tyypitellään – riippuen aikooko tutkija muodostaa materiaalista luokat ja laskea niiden esiintyvyys (luokittelut), pilkkoa ja järjestellä aineiston uudelleen aihepiireittäin (teemoittelu) vai etsiä aineistossa esiintyvien teemojen sisältä samankaltaisuuksia, eli tyyppisiä, ja tehdä näistä yleistyksiä. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 92–93.) Valitsin työssäni teemoittelun, sillä aineisto ei ole niin tarkkarajainen, että tyypittely tai luokittelu mielestäni sopisi siihen.

Tehtyäni pelkistykset alkuperäisistä kirjoituksista, jaoin pelkistykset alateemoihin. Alateemat jaoin ryhmiin siten, että samaan aihealueeseen liittyvät alateemat sijoitin samaan ryhmään. Näin muodostuivat pääteemat. Sisällönanalyysin toteutuksessa ongelmalliseksi muodostui tiedon tyypistyminen alkuperäistekstistä. Alateemat olivat jo niin tyypistettyjä, että hävitin välillä oman ajatukseni siitä, mitä kullakin alateemalla tarkoitin. Vaikka alateema saattoi

näennäisesti olla selkeä, niin jouduin monesti palaamaan pelkistykseen, jotta sain alateeman muokattua tietoa antavammaksi. Alkuperäisiä kommentteja ja niistä johdettuja pelkistyksiä en numeroinut erikseen, mikä jälkikäteen huomattuna vaikeutti tarkastusprosessia ja teki siitä työlästä. Toisaalta pelkistykseen ja alkuperäiseen aineistoon piti palata senkin vuoksi tiuhaan, että hain alkuperäiset lainaukset analyysia varten.

Otan tähän seuraavaksi näytteeksi sisällönanalyysin prosessiani pelkistyksistä alateemoiksi. Alkuperäinen tiedosto on 19 sivua, ja sen sisällytän koko prosessin opinnäytetyöni liitteeksi.

Taulukko 2: Pelkistyksistä alateemoiksi

| | |
|--|---|
| Sosiaalityöntekijä ei voi päästä asiakkaan päähän sisään eikä ennustaa tulevaa. | Mahdottomat odotukset sosiaalityöntekijälle |
| (lastensuojelun) asiakkaat eivät ole vapaaehtoisesti mukana, peittelevät ja valehtelevat | Vastustavat asiakkaat |
| Intuitio ei riitä päätösten perusteluun, vaan niiden tulee perustua faktoihin ja lakiin. | Perusteisiin nojaava sosiaalityö |
| Resursseja tehdä (lastensuojelun) työtä hyvin ei ole. | Resurssipula |

Alateemat jaoin alun perin kahdeksan pääteeman alle. Teemojen luominen oli haastavaa, sillä alateemat olisi voinut jakaa monen eri pääteeman alle, riippuen näkökulman painotuksesta kussakin tekstikohdassa. Tutkimuskysymykseni on sen verran geneerinen, että se ei auttanut teemojen luomisessa. Toisaalta se mahdollisti sen, että teemat muodostuivat aidosti aineistosta, eivät tutkimuksen kysymyksenasettelusta.

Taulukko 3: Alateemat ja pääteemat

| | |
|--|---------------------------------|
| Eettiset ristiriidat työnteossa Työn ristiriitaisuus: asiakkaan toiveet vs. työntekijän mahdollisuudet Asiakkaan auttamisen vaikeus Alan sisäinen hierarkia ja epätasa-arvo työnteon esteenä Resurssivajaus ja turhat lastensuojeluilmoitukset | Sosiaalityön haasteet |
| Rakenteellinen sosiaalityö Sosiaalityön tehtävä Asiakkaan oikeudet Julkisuuspuhe | Yhteiskunnallinen sosiaalityö |
| Suhdetyöskentely ja asiakaspalaute | Asiakassuhde |
| Inhimillinen sosiaalityöntekijä Kuormittuminen Hyvän sosiaalityöntekijän ideaali | Inhimillinen sosiaalityöntekijä |
| Perusteisiin nojaava viranomaistyö Sosiaalityöntekijän valta-asema ja auttamisen ehdot Työkäytännöt | Viranomaistyö ja työkäytännöt |
| Akateemisen koulutuksen merkitys Kokemustiedon rooli sosiaalityöntekijän ammatillisessa osaamisessa | Akateemisuus ja kokemustieto |

5 Tulokset

Pro gradu -tutkielmani tarkoitus on ollut selvittää, mitä (oletetut) sosiaalityöntekijät kertovat sosiaalityöstä internetin keskustelupalstalla. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkielma ja konstruktionistiseen lähestymistapaan nojaava työ, ja käytän aineistoni analyysinä sisällönanalyysia. Aineistoni olen koonnut 19:stä Vauva.fi -palstan keskustelusta, joista kokosin yhteensä 184 kommenttia, yhteensä 48 sivua. Sisällönanalyysin keinoin muodostin aineistoni 18 alateemaa, jotka jaottelin kuuden pääteeman alle. Tässä kappaleessa heijastan pääteemojani Kirsi Juhilan (2006) sosiaalityön asiakassuhteen luokitteluihin.

Tutkimuskysymykseni on laaja, sillä en siinä erottele sitä, haenko sitä, mitä kirjoittajat kirjoittavat sosiaalityöstä alana tai sosiaalityöntekijöistä. Vaikka saturaatipiste löytyi aineistosta varhain ja aineisto alkoi toistaa itseään, aineiston sisällä näkökulmia sosiaalityöhön tuli esille runsaasti. Tämä kertonee ainakin siitä, että sosiaalityö on ajatuksia ja tunteita herättävä ala, jota on vaikea hyvin yksiselitteisesti avata ulkopuoliselle. Riippuen keskustelupalstalla esitetyistä kysymyksistä, vastaukset asettuivat joko sosiaalityön yhteiskunnalliseen asemaan ja tehtävään, sosiaalityön haasteisiin, sosiaalityöntekijän valtaan, asiakassuhteen kuvaamiseen, sosiaalityöhön viranomaistyönä, sosiaalityöntekijöiden inhimillisyyteen ja sosiaalityön käytännön toteutukseen ja sen reunaehtoihin.

Pääteemat nousivat esille toistuvasti aineistosta. Konstruktionistisen tutkimuksen mukaisesti aineistoni on yksi ikkuna siihen, millaista julkisuuskuva sosiaalityöstä rakennetaan. Ne kertovat myös jossain määrin siitä, millaisen position kukin työntekijä ottaa suhteessa asiakkaaseen tai sosiaalityöhön. Tärkeää on kuitenkin ottaa huomioon, että kommentit eivät edusta välttämättä koko kirjoittajan sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä ja positiota, vaan kantaa yhteen asiaan kirjoitushetkellä. Konstruktionistisen tutkimusperinteen mukaisesti aineisto on vain yksi osa todellisuutta: se ei luonnollisesti voi edustaa kaikkia sosiaalityöntekijöitä kaikissa tilanteissa.

Luvussa 2.3 esittelen tarkemmin Kirsi Juhilan (2006) jäsentelyjä koskien sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta. Juhilan jaottelu sisältää yksittäisen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen sekä suhteen yhteisöihin ja yhteiskuntaan. Suhteet ovat liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Suhteet eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan asiakassuhteeseen voi kuulua elementtejä monista suhdemuodoista (Juhila 2006, 258). Näistä suhdemuodoista liittämisen- ja

kontrollisuhte nousi opinnäytetyöni pääteemoissa eniten esille. Seuraavaksi esittelen tarkemmin tutkimukseni tulokset eli pääteemat ja alateemat sekä peilaan Juhilan suhdejäsentelyjä pääteemoihin, tukeutuen alkuperäisiin lainauksiin aineistosta. Lainauksien yhteyteen lisään myös oman tulkintani sen sisällöstä.

5.1 Sosiaalityön haasteet

”Ihmisiä me vain ollaan ja uskon, että suurin osa tekee parhaansa, mutta mahdollisuudet sosiaalityön tekemiseen tässä maassa on melko rajatut.---”

Sosiaalityöntekijöiden kirjoituksista nousi esille monia haasteita työn toteuttamiselle. Osa käsitteli asiaa asiakassuhteen kautta, osa alan sisäisten haasteiden ja osa sosiaalityön yhteiskunnallisen suhteen kautta. Teemassa esille nousivat asiakkaan motivaation ja luottamuksen puute avunannon esteenä, asiakkaan haluttomuus tai vastahakoisuus tarjotun avun vastaanottamiseen, työn eettiset ristiriidat sekä liian vähäiset resurssit tehdä työtä haluamallaan tavalla. Aineisto tarjosi näkökulmia sille, miksi sosiaalityön tekeminen on ajoittain niin vaikeaa sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Yleisesti aineistosta voidaan tulkita, että sosiaalityöntekijä tekee sen mitä pystyy yhteiskunnallisten puitteiden rajoissa, ja jos asiakas on tyytymätön, hän ei ymmärrä sosiaalihuollon ehtoja, eikä asiakkaan motivointiin ole työskentelyn puitteissa aikaa tai halua. Juhilan (2006, 78–84) mukaan liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijä pyrkii liittämään asiakkaan yhteiskuntaan yleisten normien mukaisesti, ja palvelujärjestelmän sisällä tämä tapahtuu kontrollin kuten palveluiden myöntämisen tai myöntämättä jättämisen kautta. Jos asiakas ei asetu autettavaksi, hänet saatetaan leimata vaikeaksi, ja jatkotoimenpiteenä ovat lisääntynyt kontrolli ja erityispalvelut. Asiakkaiden tuomarointi tällä tavoin voi pahimmillaan aiheuttaa heidän demonisointiaan toivottomiksi tapauksiksi ja auttamisen ulkopuolella oleviksi. Aineistossa motivaation herättelyn vähäisyys oikeutettiin sekä isojen asiakasmäärien aiheuttamalla ajan puutteella että toisaalta asiakkaiden vahvalla itsemääräämisoikeudella, jonka vuoksi ketään ei voi pakottaa.

5.1.1 Asiakkaan auttamisen vaikeudet

Asiakkaan oma motivaatio nousi esille seikkana, joka on sosiaalityön toteutumisen ja onnistumisen edellytys – ja sen puute työn esteenä. Asiakkaan auttamista vaikeuttivat asiakkaan oman motivaation ja sitoutumisen vähäisyyden lisäksi sosiaalihuollon asiakkuuden vapaaehtoisuus sekä Suomessa vankalla jalansijalla oleva itsemääräämisoikeus, jotka

mahdollistavat vaikeissakin, työntekijän näkökulmasta selkeissä avuntarvitsemistilanteissa asiakkaan vetäytymisen. Asiakkaan motivointiin ei kirjoittajien mukaan työssä ole aikaa.

”---Suomessa on sellainen asia kuin aikuisen ihmisen itsemääräämisoikeus. Yhtään väkisin ei ketään aleta auttamaan. Jos halua ei ole parantaa tilannetta, lopetetaan asiakkuus ja otetaan seuraava asiakas, jolla halua voi olla. Ei Suomessa ole resurssia käyttää aikaa ap:n kaltaisen vokotteluun ja mielistelyyn, että tulisi nyt laittamaan asioitaan kuntoon.”

Tässä kirjoittaja tuo esille sekä sosiaalityön realiteetit, että värittyneen kuvauksen asiakkaan motivoimisesta. On selvää, että koska sosiaalityön asiakasmäärät ovat niin valtavia, ei yksittäisen asiakkaan asioihin jää paljon aikaa. Tällöin asiakkaan avun saamisessa ratkaisevaksi voi tulla se, miten asiakas itse suhtautuu avun saantiin. Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat vapaaehtoisia, joten kirjoittajan ajatus siitä, että vastakkain ovat usein asiakkaan tahto(mattomuus) ja sosiaalityöntekijän näkemys tilanteesta. Toisaalta tässä asiakkaan motivointia kuvataan ”vokotteluna” ja ”mielistelynä”, mikä antaa mielestäni mielikuvan, että asiakkaat leikkivät vaikeasti tavoiteltavia. Tällöin unohtuu se, että sosiaalityön asiakaskunta on usein heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä, jolle palveluihin sitoutuminen voi monesta syystä olla vaikeaa.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) pykälän kahdeksan mukaan ”Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.” Itsemääräämisoikeus on yksi sosiaalityön ammattieettisen ohjeistukseen kirjatusta sosiaalityön arvoista. Se on perusoikeus, jonka toteuttaminen tarkoittaa käytännössä edellä mainitussa laissa eriteltyjä asioita. Itsemääräämisoikeuteen yhdistyy sen rajoittaminen tietyissä lain mukaisissa tilanteissa ja toisaalta asiakaslähtöisyys, eli asiakassuhteen eteneminen asiakkaan tahdilla ja esille nostamien asioiden mukaisesti. (Ranta ym. 2022, 12–15). Aineistosta pystyi tekemään löyhän tulkinnan, että kun asiakas oli eriävällä linjalla työntekijän kanssa, se nähtiin motivaation puutteena tai itsemääräämisoikeuden aiheuttamana ongelmana. Asian voisi ilmaista myös siten, että intervention ajoitus, tarjottu tuki tai vuorovaikutus asiakassuhteessa ei ollut kohdillaan tai onnistunutta. Juhilan (2006, 174–175) mukaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa on kyse myös luottamuksellisesta vuorovaikutussuhteesta, jossa asiakkaan tulisi tulla ymmärretyksi, kuulluksi ja kunnioitetuksi.

Aineistossa ei tarkemmin eritellä tilanteita, missä asiakkaan auttaminen ei työntekijän mielestä onnistu, mutta siitä nousee joka tapauksessa vahvasti esille sosiaalityöntekijän rooli asiakkaan liittäjänä ja kontrolloijana. Itsemääräämisoikeuden ongelmallisuuden sijaan tilanteita voisi katsoa myös asiakkaan keinona ottaa toimijuuden positio. Asiakkaan kannalta kieltäytymisessä voi olla kyse myös siitä, että liittämisen- ja kontrollointitoimenpiteisiin suostuminen aiheuttaa sellaista riippuvuutta sosiaalityöntekijään tai sosiaalihuoltojärjestelmään, mitä asiakas ei haluaisi (Juhila 2006 174).

Myös asiakkaan ongelmien syvyys koettiin vaikeutena auttaa:

”Ei ole sellaista realistista koneistoa jolla pystyisi auttamaan tarpeeksi ongelmaista ihmistä. Haluatko sinä maksaa ne verot jotka seuraavat siitä että jollekin äidille joka ei pysty vuorovaikutukseen lapsensa kanssa ja sekoilee päihteiden kanssa palkataan kotiin 5 ihmistä tekemään kolmea vuoroa 24/7? Ja usko vaan, just ne ihmiset on näillä palstoilla kertomassa miten lapsi huostaanotettiin koska sillä ei ollut oikeanmerkkisiä kintaita. Tolla tasolla mielenterveysongelmien pointti on juuri se, että ei pystytä tekemään todellisuudesta järkeviä päätelmiä ja samoja mitä ns. psyykkisesti terveet tekee. Jos pystyisi, mikä mielenterveysongelma se sitten olisi?”

Sitaatissa tulee esille äärimmäisen esimerkin kautta, että sosiaalityön keinoin ei voida täysin paikata vanhemmuuden haasteita tai puutteellista lähipiiriä. Tämän vuoksi esimerkiksi lasten huostaanotto on yksi tapa varmistaa lasten turvallisuus. Kirjoittaja vastuuttaa myös lukijaa (tai aiempaa kommentoijaa, jonka lainaus ei tässä ole mukana): sosiaalihuollon palvelut katetaan verorahoin, ja tällöin täytyy myös ottaa huomioon, miten pitkälle asiakasta tai perhettä voidaan auttaa.

Auttamisen vaikeudet aiheuttivat erityisesti lastensuojelun puolella sekä pohdintaa siitä realiteetista, että tilanteita ei voi ennustaa, että toisaalta vakavaa huolta ja stressiä juuri tästä syystä asiakkaan puolesta. Ongelmalliseksi nousi myös luottamuksen saavuttaminen ja lapsiasiakkaiden kohdalla lapselta tietojen saaminen.

”---Silti tiedän, etten voi tietää. Mitä kodeissa tapahtuu ja myös minulle sattuu/voi sattua virheitä, joissa pahimmillaan seurauksena voi olla lapsen kuolema.”

Kirjoittaja ymmärtää, miten vaikeassa tilanteessa hän lastensuojelussa on: hän on itse inhimillinen ihminen, joka voi tehdä virheen lapsen asioita hoitaessa, ja kaikesta työstään huolimatta hän ei elä lapsen arkea, jossa voi tapahtua pahin mahdollinen; lapsen kuolema. Tämä on varmasti lastensuojelutyön vaikeimpia asioita työntekijälle.

5.1.2 Työn ristiriitaisuus: eettinen taakka ja asiakkaan toiveet vs. työntekijän mahdollisuudet

Tasapainoilu asiakkaan tarpeiden, lainsäädännön ja työkäytäntöjen rajoitteiden ja poliittisen välillä aiheuttaa sosiaalityössä jatkuvan ristiriidan tilan ja usein eettistä taakkaa työntekijälle. Toisaalta eettinen ristiriita nähtiin myös yhtenä monista sosiaalityöhön liittyvistä piirteistä, ja koskettavan myös muita ihmissuhdealoja.

”Valitettavasti myös sosiaalityöntekijänä joutuu sietämään eettistä ja moraalista ristiriitaa, kun palvelut ja käytettävissä olevat resurssit eivät aina taivu yksilöllisten tilanteiden mukaan. Mutta se on osa työnkuvaan varmasti kaikkialla sote-sektorilla ja yksi ammatinhallinnan osa-alue, käsitellä ihmissuhdetyön tuomia, välillä vaikeitakin, tunteita. Vastapainona myös onnistumisia jotka kannattelevat vaikeiden hetkien yli.”

Sosiaalityöntekijän eettisyys on haastava aihe, sillä se kietoutuu sekä ammatillisiin näkökohtiin että työntekijän omaan historiaan, arvioihin ja käsitykseen oikeasta ja väärästä. Eettisyys kytkeytyy myös työssäjaksamiseen, ja joutuu koetukselle kuormittavassa työtilanteessa. Tällöin ihminen valjastaa käyttöönsä omat selviytymismekanisminsa, jotka voivat olla ristiriidassa esimerkiksi asiakkaan saaman kohtelun kanssa. Eettisyys on helppo kytkeä ihmisen henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja unohtaa työn rakenteiden vaikutukset työntekijän mahdollisuuksiin toimia eettisesti.

Sosiaalityön toteuttamisen haasteeksi nousi kirjoituksissa esille asiakkaan toiveiden ja työntekijän mahdollisuuksien välissä tasapainoilu. Työntekijän mahdollisuudet ovat rajalliset mm. lainsäädännön, resurssien ja työkäytäntöjen puitteissa, ja sen lisäksi asiakkaiden odotukset ja toiveet eivät aina kohdanneet työntekijän mahdollisuuksien tai ammatillisten näkemysten kanssa. Erityisesti lastensuojelun työntekijään vaikutettiin kohdistavan paljon ristiriitaisia odotuksia siitä, miten hänen tulisi asiakkaan kanssa toimia:

”Lastensuojelun sossun työ on kamalin homma ikinä. Kuten tästäkin ketjusta huomaa, työn voi tehdä ainoastaan väärin. Väärin on mm. pyrkiä tapaamaan lasta ilman vanhempia olla tapaamatta lasta ilman vanhempia tehdä kotikäyntejä ja tuppautua ihmisten koteihin kutsumatta olla tekemättä kotikäyntejä väkisin/puoliväkisin luottaa lapsen vanhempien kertomisiin nielaista kyseenalaistamatta vanhempien jutut.”

Kirjoittajalla lienee oma kokemus siitä, että hän on työssään saamansa palautteen mukaan tehnyt työtä usein väärin. Kirjoittajan halunnee kommentillaan tuoda esille juuri tämän erityisesti lastensuojelutyössä esille nousevan ristiriidan sosiaalityön toteuttamisen ja

vanhempien odotusten ja toiveiden välillä. Työntekijän kannalta on turhauttavaa, jos kokee aina toimivansa ”väärin”. Suojaksi työn toteuttamiselle ovat sen lainsäädäntöön sidonnaisuus, lastensuojelun tehtävä ja oman organisaation ja työyhteisön tuki, mutta tässä kirjoittaja haluaa nostaa esille lastensuojelutyön ajoittaisen vastakkainasettelun vanhempien ja sosiaalityöntekijän välillä. Kommentti kertoo myös siitä, miten jokainen asiakastapaus on omanlaisensa, ja se mikä toimii yhden asiakkaan kohdalla, ei välttämättä toimi toisella.

Asiakkaiden toiveiden toteuttaminen ei sosiaalityössä ole aina mahdollista, mutta toiveiden ja mielipiteen kuuleminen on lähtökohta asiakastyössä. Asiakkaan ja työntekijän näkemuserot tilanteessa voivat joskus erota huomattavasti, mikä aineiston mukaan johtui siitä, että asiakas ei ota vastaan sosiaalityöntekijän mielestä oikeanlaista, tarjottua apua tai ymmärrä palveluiden ja tukien myöntämisen prosessia ja valta-asetelmaa.

”Kuule kyllä sitä apua tarjotaankin, mutta monesti asiakas ei halua sitä apua, mitä tarvitsisi. On niin paljon helpompaa vaatia vaikkapa harkinnanvaraista toimeentulotukea, kuin hyväksyä oma päihdeongelma ja ottaa vastaan tarjottu vieroitushoito.”

Kirjoituksen sävy on opettavainen, kirjoittaja asettaa vasta-argumentoijan tietämättömyyden tai ymmärtämättömyyden positioon. Kirjoittaja tietää paremmin, miten tilanteet yleensä menevät. Hän ei ole täysin väärässä; joskus ulkopuolisen on helpompi nähdä avuntarpeita, kuin itse avun tarvitsijan. Päihdeongelmaan ja esimerkiksi tässä mainittuun vieroitushoitoon liittyy kuitenkin vahvasti oikea-aikaisuus; jos asiakas ei koe sen hetkiseksi mahdollisuudeksi vähentää tai lopettaa päihteitä, se mitä luultavimmin on näin. Asiakkaan tuntemukset ovat mielestäni sitä asiantuntijuutta, mitä asiakas omaan prosessiinsa tuo. Kyse ei siis välttämättä ole siitä, että asiakkaan on ”helpompi” valita toinen vaihtoehto, vaan että aika ei vain yksinkertaisesti ole kypsä muuhun. Tämä prosessinomaisuus juuri tekee päihdeongelmien hoitamisesta haastavaa.

Asiakkaan asiantuntijuus oman tilanteensa tulkitsemisessa ja prosessiin osallistumisessa tunnustettiin, mutta toisaalta rajoittuneena. Tosin alla olevassa kommentissa dialogisuus voidaan tulkita edustavan Juhilan kumppanuussuhteen jaetun asiantuntijuuden sijaan keinoa kertoa asiakkaalle, mikä hänelle on parasta. Näin ollen asiantuntijuus säilyy edelleen sosiaalityöntekijälle.

”Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja kyllä siitä koulutuksessakin muistutetaan. Toki asiakas ei aina tiedä, mikä hänelle on parasta tai mitä

vaihtoehtoja hänellä on. Sen vuoksi sosiaalityö tulisi olla dialogia jossa haetaan yhteisiä ratkaisuja asiakkaan tilanteen parantamiseksi.”

Erään kirjoittajan mukaan sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan avun tarpeen, ei asiakas, ja kirjoittaja vertaa sosiaalityöntekijän valta- ja auktoriteettiasemaa lääkärin asemaan potilassuhteessa. Hän edusti näkemyksellään vähemmistöä aineistossa.

”Sinä et pysty vain hyväksymään sitä, että sosiaalityöntekijä arvioi mitä apua kukin asiakas tarvitsee eikä asiakas. Ihan samalla lailla lääkäri tekee diagnoosin ja määrää hoidon eikä potilas.”

Kirjoittaja kertoo oman totuutensa yleisenä totuutena. Hän asettaa vasta-argumentoijan kiukuttelijan rooliin, joka ei vaan hyväksy yleistä totuutta. Kirjoittajan mukaan asiakas on arviointiprosessin ulkopuolella, ja asiantuntijuus on ammattilaisella. Kirjoittajan sävy on hyvin poissulkeva ja autoritäärinen. Hän ei itse hyväksy toisenlaista asiakas-työntekijä -asetelmaa.

Sukupuoli ei juurikaan noussut aineistossa esille mutta tässä kommentissa kirjoittaja tuo esille alan naisvaltaisuuden siitä näkökulmasta, että asiakas ei pysty saamaan haluamaansa sukupuolta olevaa työntekijää:

”Ensinnäkin sosiaalityöntekijöistä 90 % on naisia, mutta asiakkaista 50 % on miehiä. Toisekseen moni nainen toivoo myös miestyöntekijää. Aggressiivisia asiakkaita tavataan vartijoiden kanssa, toisinaan myös poliisi turvaa tapaamisia.”

5.1.3 Alan sisäinen hierarkia ja epätasa-arvo

Esille nousivat myös sosiaalityön alan sisällä vallitseva hierarkia, jonka tämä kirjoittaja koki olevan este rakenteellisen sosiaalityön tekemiselle:

”Ole onnellinen ettet päässyt opiskelemaan kumpaakaan! Työ on todellisuudessa kaikkea muuta kuin kuvittelet. Et voi tuoda esiin rakenteellisen sosiaalityön ongelmia, koska joku yläpuolellasi voisi menettää kasvonsa. Teet tajuttoman paljon byrokraattisia juttuja, joilla ei ole mitään merkitystä. Kirjaat joka asian toimimattomiin asiakastietojärjestelmiin. Todennäköisesti et tule tuntemaan yhtään kollegaa, joka tykkäisi työstään.”

Kirjoittaja tuo esille monta seikkaa, mihin hän on sosiaalityössä tyytymätön: se ei olekaan sitä, mitä hän oli odottanut sosiaalityön olevan; rakenteellista työtä ei ole mahdollista tehdä; sosiaalityössä on vahvat hierarkiat, jotka estävät muutokset; byrokratian osuus työstä on iso ja merkityksetön; asiakastietojärjestelmät eivät toimi. Kritiikki on tunnistettavaa ja moni sosiaalityöntekijä pystyy varmasti samaistumaan näihin ongelma-kohtiin. Kirjoittaja kuulostaa

erittäin pettyneeltä alansa. Hän ei suosittelisi sitä opiskeluihin hakeutuvalle eikä tunne kollegoita, jotka tykkäävät työstään. Kommentti on kuin purkaus omaa pettymystä tai turhautumista alaan. Se käsittelee sosiaalialan negatiivisia puolia, ja huomion arvioista on, että näihin eivät sisälly asiakassuhteet. Kirjoittaja vaikuttaa pettyneensä ns. järjestelmään, ei asiakastyöhön. Kommentti onkin arvokas tältä kannalta katsottuna, jos sen sitä kautta osaa lukea. Kuitenkin kommentin yleisen negatiivisen sävyn vuoksi se ehkä vain yksinkertaistetusti leimaa sosiaalialaa.

Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien ammattien välillä vallitseva jännite tunnistettiin myös. Ammattialojen vastakkainasettelun nähtiin haittaavan työskentelyä:

”Mielenkiinnosta lueskelin keskustelua ja pakko sanoa, että tuosta ylenkatsomisesta kannattaa päästää irti ihan heti. Työkentällä sosionomit ja sosiaalityöntekijät tekevät tiiviisti yhteistyötä joko työpareina, tai vähintään verkostoyhteistyönä. Työn keskiössä on asiakas ja hänen tilanteensa, ei se kenellä on toistaan parempi koulutus. Se, että hänen asiansa kanssa työskentelevät nokkivat toisiaan, voi heijastua myös siihen tehtyyn työhön.”

Kirjoittaja on tunnistanut keskustelussa sosiaalialan koulutusten välistä ”ylenkatsomista”, jonka hän näkee voivan vaikuttaa myös asiakastyön laatuun. Kirjoittaja tuo tätä kautta esille asiakasturvallisuuden näkökulman.

Aihealue, mistä ei juurikaan keskustelua sosiaalityön parissa kuule, on alan sisällä vallitseva epätasa-arvoisuus. Seuraava kommentti olikin aineistossani ainoa laatuaan, mutta mielestäni tärkeä nostaa esille siksi, että joko aihe on vaiettu tai sitten sitä ei tunnisteta. Kirjoittaja kokee epätasa-arvoisuuden olevan este tutkimustyön julkaisussa:

”Olen itse valmistunut sosiaalityöstä vuonna 2004. Vieläkö sosiaalityössä vallitsee valkoisten keski-ikäisten heteronaisten hegemonia? Eli jos olet esimerkiksi afrikkalainen tutkija, on todella hankalaa saada artikkelia tieteellisiin julkaisuihin, koska yllä mainitut torppaavat sen, koska uhka omalle asemalleen.”

Kirjoittaja lienee lähtenyt sosiaalityöstä, koska hän esittää kysymyksen sen nykytilanteesta. Sosiaalityöntekijät lienevät edelleenkin suurin osa valkoihoisia naisia. Ikähaarukka kuitenkin varmasti vaihtelee, sillä alalle koulutetaan paljon nuoria (naisia). Kirjoittajan näkökulma on arvokas siitä näkökulmasta, että se tuo esille sen, että sosiaalityössä – oli se tutkimus- tai kenttätöitä - todella on tarve kulttuuri- ja sukupuolisensitiiviselle ymmärtämiselle. Toisaalta kirjoittajan sävy on jokseenkin negatiivinen, eikä siinä mielessä ole erilainen siitä ”kukkahattutädit”, ”sossutantat” kutsumanimistä, joita sosiaalityöntekijöihin osoitetaan

sukupuolen perusteella. Kirjoittaja käyttää hyväkseen yleistä käsitystä sosiaalityöntekijöistä, ja näin ollen myös vahvistaa tätä stereotypiaa.

5.1.4 Resurssivajaus

Paljon julkisuudessa esiin tullut sosiaalialan resurssiongelma nostettiin esiin myös keskustelupalstalla. Vajaat resurssit joko palveluiden osalta tai henkilöstövajeen vuoksi vaikeuttivat työn tekemistä ja aiheuttivat uhkakuvia, jopa suoranaista asiakasturvallisuuden vaarantumista.

”Laskennallisesti joo tunti per lapsi mutta ei ymmärretä silloin kuinka paljon tiettyyn asiakkaaseen voi mennä viikon aikana . Jo sul on vaikka huostaanoton valmistelu (mitä on usein!) Niin melkein koko viikon työtunnit voi mennä siihen yhden oikeudelle menevän yhteenvedon tekoon. Sit siihen päälle kaikki tiimipalaverit ja päätösten naputtelut ja jatkuvasti soiva puhelin. Aika ei vaa riitä. Koko ajan siinä kiireessä sitten teet priorisointia eri asioiden välillä yllirasittuneena ja virheen riskit siinä luonnollisesti kasvaa mitä pitempään jatkaa.”

Yllä oleva kommentti tuo kiteytetysti esille työntekijän kiireen ja sen vaikutukset omaan vointiin ja asiakasturvallisuuteen. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus kytkeytyy asiakkaiden oikeuksiin, tarpeita vastaaviin palveluihin, subjektiiviseen turvallisuuden tunteeseen ja siihen, että asiakas kokee voivansa luottaa sosiaalityöntekijään ja muihin ammattilaisiin, palvelujärjestelmään ja ylipäänsä hyvinvointivaltioon. Tällaisen asiakassuhteen luominen vaatii sosiaalityöntekijältä aikaa, jota yksittäiselle asiakkaalle nykyään on harvemmin tarjolla. Resurssipula työntekijöistä aiheuttaa asiakasturvallisuudelle uhan, sillä palveluiden järjestäminen heikkenee. Ongelma on rakenteellinen, mutta se yksilöityy työntekijätasolle, sillä lain edessä työntekijöillä on vastuu asiakkaistaan. Henkinen taakka jää työntekijän kannettavaksi, ja vaikuttaa heikentävästi työhyvinvointiin. (Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022, 355.)

Niukan resurssin lisäksi turhautumista aiheuttivat ns. turhat lastensuojeluilmoitukset, joiden koettiin vievän aikaa vaikeuksista olevilta perheiltä. Vaikka tämä ongelma koskettaa vain lastensuojelua, nostan sen tässä esille, sillä se kertoo myös sosiaalityöntekijöiden kohtaamista haasteista muutenkin tiukan aikaresurssin puitteissa.

”Lastensuojelussa ei ole resursseja. Tiedätkö miksi? Koska siellä menee niin paljon resursseja siihen, että selvitetään ns. turhia huoli-lasuja ihan normaaleista perheistä. Lasuja voidaan tehdä ihan naurettavista syistä, tästä on omakohtaistakin kokemusta. Kaikki se aika on pois näiltä oikeasti ongelmallisilta tapauksilta.”

Kirjoittaja on turhautunut, ja siksi hieman hyökkäävä. Hän haluaa tehdä selväksi, miten ns. turhat lastensuojeluilmoituksen verottavat työaikaa ja resursseja. Tämä on lastensuojelussa ihan tunnistettava ilmiö; turhilla ilmoituksilla tarkoitetaan yleensä esimerkiksi selkeästi kiusantekoa varten tehtyjä ilmoituksia. Kirjoittaja luokittelee lastensuojeluperheet ”normaaleiksi”, joista tehdyt ilmoitukset ovat turhia, sekä ”oikeasti ongelmallisiksi” perheiksi, joilta turhat ilmoituksen vievät työajan. Normaali on sanana ongelmallinen, sillä sosiaalityön tavoite ei toki ole kaventaa normaalin käsitystä. Oletan, että tällaiset ääri-ilmaisut johtuvat siitä, että kommentoija haluaa ilmaista turhien ilmoitusten aiheuttaman ongelman mahdollisimman selkeästi, ero näiden perheiden välille tehden.

5.2 Yhteiskunnallinen sosiaalityö

Yhteiskunnallisen sosiaalityön teeman alle sijoittuvat rakenteellinen sosiaalityö, sosiaalityön tehtävä, asiakkaan asianajo ja oikeudet sekä julkisuuspuhe. Juhilan (2006) suhdejäsennyksistä kumppanuussuhteeseen sisältyvät asiakkaan osallisuus, kansalaisyhteiskunnan vahvistaminen ja kriittinen sosiaalityö. Myös Juhilan huolenpitosuhteessa on tuttuja elementtejä yhteiskunnallisen sosiaalityön teemaan, kuten asiakkaan asioiden ajo. Rakenteellinen sosiaalityö ei esiinny Juhilan jäsenyksissä vastaavalla termillä, mikä ei toisaalta ole ihme, koska esimerkiksi sosiaalihuoltolakiin rakenteellinen sosiaalityö tuli vuonna 2014, ja Juhilan teos on vuodelta 2006. Lähimmäksi sitä tulee Juhilan kumppanuussuhteessa tapahtuva valtautuminen, jota voidaan määritellä yksilöulottuvuuden ja rakenteellisen ulottuvuuden kautta. Valtautumisen myötä asiakkaan osallisuus yhteiskunnassa ja asiakkaan täysivaltaisen kansalaisen rooli korostuu. Se voi olla asiakkaan prosessi tai sosiaalityöntekijän väline asiakkaan yhteiskunnallisen tilanteen kehittämiseen. Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaan rakenteellinen sosiaalityö sisältää muun muassa asiakkaiden tarpeisiin liittyvän tiedon tuottamisen, tavoitteellisen toiminnan sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja elinympäristöjen kehittämiseksi sekä sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuomisen osaksi hyvinvointialueen muiden toimialojen ja kunnan suunnittelua. THL:n (2023) rakenteellisen sosiaalityön esimerkkien mukaan rakenteellinen sosiaalityö voi olla esimerkiksi sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämistä päätöksenteossa ja toimialojen suunnittelussa, tiedontuottamista ja yhteisösosiaalityön järjestämistä. Aineistossa asiakkaan kanssa yhdessä toimiminen, siis varsinainen kumppanuus, ei noussut erityisesti esille mutta muuten asiakkaan oikeudet, asianajo puolesta tai asiakkaan kannustaminen omien oikeuksien, kuten valituksen tekemiseen löytyvät kyllä.

5.2.1 Rakenteellinen sosiaalityö

Sosiaalityön muutosvaikutuksista muualla kuin yksilötasolla nousivat aineistosta esille sekä kokemukset sosiaalityön voimattomuudesta rakenteellisten ongelmien edessä että toisaalta vaikuttamistyö, mitä sosiaalityöntekijät tekevät, jotta rakenteellisiin olosuhteisiin voitaisiin saada muutosta. Tässä lainaukset liittyen kokemuksiin molemmista näkökulmista:

”Monet näistä ovat poliittisia ongelmia. Suomessa on lannistava, passivoiva, eriarvoistava ja yleiseen kustannustasoon nähden liian pieni sosiaaliturva. Mutta sosiaalityössä näille ongelmille ei voi tehdä mitään.”

”Lisään vielä että sosiaalityön vaikuttamisalueena ovat yksilöt, ryhmät ja yhteiskunta. Rakenteellinen sosiaalityö tähtää yhteiskunnan rakenteiden tunnistamiseen, niiden tuottamien esteiden poistamiseen ja muutokseen tarvittavilta osin. Erityisryhmien tarpeita pohditaan heidän kannaltaan ja tehdään myös yksilöllistä asiakastyötä. Kenttä on laaja. Kokemukseni mukaan alan keskustelu on kriittistä ja kyseenalaistavaa enemmän kuin "konetta palvelevaa" ja rakenteiden tunnistamiseen liittyy myös ymmärrys palveluja tuottavan järjestelmän jäykkyydestä suhteessa todellisuuteen. Järjestelmä ei ole itsetarkoitussellinen elementti vaan väline.”

Kirjoittajat tunnistavat sosiaalityön haasteita. Toisen kirjoittajan näkemys on lohduttomampi; sosiaalityössä ei rakenteellisiin ongelmiin voida vaikuttaa. Jäljempi kirjoittaja reflektoi laajemmalti. Hän tunnistaa alan kriittisen keskustelun ja sosiaalityöntekijöiden ymmärryksen siitä, että sosiaalihuoltojärjestelmä ei aina korreloi asiakkaan tilanteen kanssa.

Anita Sipilän (2019, 144) mukaan asiakastyö on sosiaalityöntekijöiden ammatillinen vahvuus, kun taas rakenteellisen sosiaalityön osuus jää vähemmälle. Tämä ei kuitenkaan johdu puutteesta osaamisessa vaan siitä, että työntekijöillä ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa hyvinvoinnin ilmiöihin rakenteellisella tasolla, sillä asiakastyö vie sosiaalityössä suurimman osan ajasta. Asiakastyö menee poliittisen työn edelle. Sipilä esittää myös, että yksittäisen työntekijän on mahdoton itse ratkaista sitä ristiriitaa, että rakenteellista sosiaalityötä pitäisi tehdä, mutta siihen ei ole aikaa. Tilanne on myös siinä mielessä nurinkurinen, että tarve sosiaalityölle syntyy yhteiskunnallisista ongelmista, ja näihin pystytään vaikuttamaan nimenomaan sosiaalipoliittisin keinoin (Sipilä 2019, 147). Aineistossa rajanvetoa tehtiin sosiaalityöntekijän yhteiskunnallisessa roolissa: osa näki vaikuttamistyön olevan osa sosiaalityöntekijän työtä, osalle se näyttäytyi poliittisuutena, jota ei liitetty suoraan sosiaalityöhön, ainakaan asiakastyöhön.

”Sosiaalityötä tutkitaan tieteellisesti koko ajan. Sen sijaan yksittäinen sosiaalityöntekijä ei ole tutkija eikä hänellä ole pääsyä kertomiisi numeroihin.

Jokainen saa tiedot vain omista asiakkaistaan. Raportilla ei olisi mielekkyyttä, jos sosiaalityöntekijä x kertoisi, että omassa asiakaskunnassaan isoimpia ongelmia ovat päihheet, nyt tänä vuonna enemmän bentsot kuin viina ja persoonallisuushäiriöt.”

Kirjoittaja sulkee tutkimustyön oman työnsä ulkopuolelle. Hänen käsityksensä rakenteellisesta sosiaalityöstä ulottuu jonnekin oman työn ulkopuolelle; se on hänen tavoittamattomissaan. Kuitenkin yksi tapa tehdä rakenteellista sosiaalityötä on oman asiakaskunnan sisältä nousevien vaikkapa sosiaalihuoltojärjestelmän kanssa yhteentörmäysten esiin tuominen. Rakenteellisen sosiaalityön erilaisten toteutumistapojen lisäksi esille nousi myös alan sisäisen jähmeys muutoksessa.

”Sosiaalityön kulttuuri, kelpoisuusehdot ja tutkimus on kehittynyt jatkuvasti ja keskustelua käydään edelleen. Epäkohtia pyritään muuttamaan, mutta muutostyö on alan sisälläkin aikaa vaativaa. Tieteellinen koulutus vahvistaa ehdottomasti alan valmiuksia arvioida ja tuottaa tietoa pitkällä aikavälillä.”

Sipilä (2019, 147) esille, että rakenteellisen sosiaalityön puute tai vähyys ei ole kiinni sosiaalityöntekijöiden ”rohkeudesta” vaan liiallisesta työmäärästä ja siitä johtuvasta ajan puutteesta. Hän kääntää katseen johdon tasolle, ja ihmettelee sitä, miksi sosiaalialan johto ei ole äänekkäämpi rakenteellisten ongelmien edessä. Rakenteelliset epäkohdat kiinnittyvät myös asiakasturvallisuuteen, joka perustuu muun muassa organisaation tasa-arvioisten rakenteiden ja toimintakäytäntöjen sekä toimintakulttuurin luomiseen ja ylläpitämiseen. Tämä taas on työtä, joka on ensisijaisesti esihenkilö- ja johtotason työhön sisältyvää. (Lähteinen ym. 2022, 356.)

5.2.2 Sosiaalityön tehtävä

Sosiaalityön tarkoitus ja tehtävä ihmisten elämässä tulivat usein esille selkeänä toteamuksena kirjoituksissa. Usein sosiaalityön tarkoitusta selvennettiin suhteessa tulonsiirtoihin, eli selvennettiin, miksi sosiaalityöntekijä ei voi aina myöntää taloudellista tukea asiakkaalle.

”Sosiaalityö on muutostyötä. Sosiaalityössä sosiaalista ongelmaa kuten työttömyyttä ei ole tarpeen rahoittaa, vaan miettiä yhdessä asiakkaan kanssa miten siitä päästäisiin yli. Jos se olisi vaikkapa puuttuva koulutus, joka antaisi saumaa saada töitä tai vaikkapa päihde- tai mielenterveysongelman hoito alta pois. Pelkkä rahoittaminen vain pitkittää ongelmaa ja pahentaa sitä.”

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaisesti sosiaalityö on muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä asiakkaan kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen

sosiaalista eheyttä. Sosiaalityö muutostyönä yksilön elämässä nousi kirjoituksissa usein esille. Muutosta selitettiin sosiaalityön tarkoituksena (sosiaalityö on olemassa muutoksen tekoa varten), tavoitteena työskentelylle ja toisaalta edellytyksenä palveluille ja tuille. Ristiriita tuntui tulevan asiakkaan toiveesta taloudelliselle tuelle ja sosiaalityöntekijän eriävä näkemys rahasta passivoivana tekijänä.

”Sosiaalityössä pitää muistaa, että asiakkaan toive ei ole ainoa suuntaa antava suunta miten sosiaalityössä edetään. Myös lainsäädäntö ohjaa valtavasti ja asettaa suuntia mihin suuntaan kuljetaan. Asiakas voi olla sitä mieltä, että häntä palvelisi parhaiten enempi raha, mutta sosiaalityössä voidaan nähdä, että asiakasta palvelisi enemmän oma voimaantuminen ja kuntoutuminen takaisin työelämään ansaitsemaan itse omat rahansa. Lähtökohtaisesti sosiaalityö on muutostyötä, jossa pyritään auttaa ihmistä saamaan takaisin toimintakykyään siten, että he pärjäävät omillaan.”

Yhtenä alateemana esille aineistosta nousi rajanveto sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välille, ja sosiaalityön irtaantuminen hoivasta.

”Varsinaista hoivatyötä tämä ei kuitenkaan ole, vaikka henkistä hoivaa onkin tarjolla. Systeemiin on kirjoitettu sisälle muutoksen oletus ja odotus, mitä asiakkailta joutuu hienovaraisesti vaatimaan.”

Aineistossa eivät nousseet esille terveydenhuollon ja sosiaalityön moniammatillinen työskentely tai sen haasteet, palveluiden vastakkainasettelu tai asiakkaan ns. pallottelu toimijalta toiselle. Tämä oli mielestäni jonkin verran yllättävää, sillä mielenterveyspalveluiden saatavuudessa ja jatkuvuudessa on ollut vuosia vaikeuksia (Tiessalo 2023), mikä heijastuu myös sosiaalityön kentälle. Hoiva käsitettiin aineistossa nimenomaan terveydenhuollon tekemäksi työksi. Myös Juhila (2006, 155) välttää hoiva-sanan käyttämistä, sillä se kytkeytyy sosiaalisten ongelmien lisäksi vahvasti fyysiseen hoitamiseen. Sen sijaan hän on muodostanut huolenpitosuhteen hoivan ympärille. Toisaalta hoiva nostettiin esille ”henkisen hoivan” eli psykososiaalisen työn kautta:

”Sosiaalityön ydintä on vuorovaikutusosaaminen ja siinä tehty työ, ihmisten motivointi, ihmisten tukeminen, psykososiaalinen tukeminen keskustelun kautta, sekä hallinnollinen viranomaispäätösvalta, mutta se on vain yksi osa työtä. Tokihan sosiaalityötä voi tehdä myös suppeasti (ja huonosti) piilottelemalla oman viranomaisstatuksen takana. Mutta silloin ei oikeasti ole ymmärtänyt, että mihin sosiaalityöllä pyritään. Sillä pyritään auttamaan ihmisiä niin konkreettisilla ja aineellisilla tavoilla ja järjestelemällä palveluita, mutta myös tukemalla henkisesti. Ei ole olemassa sosiaalityötä jossa ollaan vain viranomaisia.”

Sosiaalityön tehtävästä kirjoittaessaan kommentoijat ovat rauhallisimmillaan. Kommentit ovat vahvasti näkökulmallisia mutta säilyttävät asiallisuuden. Voi olla, että alkuperäinen

keskusteluketju on ollut sävyltään rauhallinen eikä provosoiva. Toisaalta voi olla myös, että kun tarkoitus on avata kokonaisuutena sosiaalityön tehtävää, kirjoittaja pystyy pitäytymään hieman etäällä esimerkiksi asiakassuhteiden käytännön haasteista, ja siksi tekstituotos on tiedon antamiseen keskittyvä.

5.2.3 Asiakkaan oikeudet

”Päätökset on tehtävä ja niistä on oikeus valittaa. Käyttäkää tätä oikeuttanne jos koette tulleenne väärin kohdelluiksi. Sama kuin jos jättää äänestämättä ja valittaa kovaan ääneen vääristä poliittisista päätöksistä. Sosiaalityöntekijä on lain edessä vastuussa päätöksistään.”

Kirjoittaja vastuuttaa asiakkaita: jos he kokevat tulleen evätyksi jostain, mikä heille kuuluu, heidän tulee siitä itse valittaa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksia, kuten oikeus hyvään kohteluun, omien mielipiteiden kuuleminen ja kirjallinen häntä koskevissa asioissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024). Aineistossa asiakkaan oikeudet nousivat esille sekä tosiasiallisten oikeuksien kautta että sosiaalityöntekijöiden kokemuksena asiakkaiden epärealistisista odotuksista ja oletuksista suhteessa asiakkaan oikeuksiin sosiaalihuollon asiakkaan roolissa.

”Itse olen huomannut, että meille on kasvanut sukupolvia, joilla on hyvin kummallinen käsitys suomalaisesta yhteiskunnasta. Ikään kuin mitään pahaa ei voisi yksilölle tapahtua ilman, että joku hoitaa. Sellaiset asiat kuin yksilön elatusvelvollisuus koskien itseään tai vaikkapa perusvaateet siitä, että koulut on käytävä, jotta töitä saa, ovat utopiaa monelle. Ei ymmärretä sitä, että normaalisti ihminen ei asioi sosiaalityöntekijän kanssa koskaan.”

Kirjoittaja tuo esille ilmiön, joka on sosiaalialalla tunnistettavissa. Se on yhdistettävissä yleiseen aikakautemme keskusteluihin vanhemmuudesta ja vanhempien vastuusta kasvattajina (esimerkiksi keskustelut vanhempien ja koulun välisestä kasvatusvastuusta) sekä toisaalta yhteiskunnan monimutkaistumisesta, esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan sektoroitumisesta, työelämän prekarisaatiosta ja medikalisaatiosta. Ihmisiltä odotetaan sekä omaohjautuvuutta ja vahvaa oman elämän johtamista, että toisaalta elämme yhteiskunnassa, joka on hyvin sääntöriippuvainen, ja siinä mielessä passivoiva. Samaan aikaan, kun sosiaalihuollon leimaa asiakkaille yritetään vähentää (mm. sosiaalihuoltolain muutokset), kirjoittajan näkemys on, että ”normaalisti” ihminen ei ikinä asioi sosiaalityöntekijän kanssa. Kuitenkin sosiaalityö kattaa niin monenlaiset elämäntilanteet, jotka voivat sattua useimpien meistä kohdalle, että ei ole mitenkään yllättävää, jos ihminen jossain vaiheessa elämäänsä on sosiaalihuollon asiakkuudessa.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ovatkin selvästi laajemmat kuin asiakkaan velvollisuudet. Oikeudet liittyvät palvelun laatuun, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, oikeuteen saada tietoa, oikeus valituskelpoiseen päätökseen ja muutoshakuoikeus, oikeus saada asiakassuunnitelma. Asiakkaan velvollisuus on antaa tarvittavat tiedot, jotta sosiaalihuolto voidaan hänelle järjestää ja toteuttaa. (Aluehallintavirasto 2023.) Velvollisuuksista ei mainita sellaisia ehtoja kuten palveluun sitoutuminen, jota asiakas voi osoittaa sovittuihin tapaamisiin tulemisella tai oman toiminnan muutoksella. Nämä ehdot tulevat sosiaalityön käytännöistä ja hyvinvointialueiden ohjeistuksista. Ne ovat rationalistisesti ymmärrettäviä ehtoja ja velvollisuuksia, mutta samalla aiheuttavat eettisen ongelman, jos kaikkein heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat eivät tilanteensa takia pysty osoittamaan oletetulla tavalla omaa sitoutumistaan, ja heidät suljetaan palveluista ulos. (Juhila 2006, 192–195.)

Asiakkaan oikeudet liittyvät asiakasturvallisuuteen, jonka nähtiin linkittyvän sosiaalityön koulutukseen ja akateemisiin taitoihin:

”--- Sosiaalityöntekijöille jää vahvempaa viranomaistoimintaa vaativat käytännön työtehtävät, kuten lasten huostaanotto, johtotehtävät ja erilaiset palvelutarpeen arvioinnit ja vastaavat, joita sosionomit eivät saa tehdä. Ei kannata hakeutua sosiaalityöntekijäksi, jos akateemiset taidot eivät ole korkealla tasolla ja asiantiedon omaksuminen tuntuu vaikealta. Siksi on hyvä, että kaikkiin sosiaalialan tutkintoihin on kova karsinta, ettei kuka tahansa ole päättämässä toisten kohtaloista fiilispohjalta, kun itselläänkin on ollut vaikeaa. Suomessa noudatetaan lakia ja se on asiakkaille paras turva.”

5.2.4 Julkisuuspuhe

Keskusteluissa nousi esille myös sosiaalityön julkisuuskuva, jonka tiimoilta sosiaalityön mielekkyyttä päädyttiin puolustamaan.

”Aika paljon julkisuudessa ja tässäkin keskustelussa on sellaista negatiivisuutta, joka ei juuri kerro työn todellisuudesta mitään. Suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä ja kiitollisia ainakin omalla sosiaalityön sektorillani. Joka elämänalueella on sitten pieni prosenttiosuus, jolle ei mikään kelpaa, mutta se on kaiken asiakastyön ongelma. Joskus asiakkaan vaikea elämäntilanne tekee kohtaamisista haastavia, mutta sosiaalityön tarkoitus on auttaa juuri hankalassa tilanteessa olevia. Ei kannata hirveästi miettiä jotain satunnaisia nettikeskusteluja tai ihmisten asenteita ammattia valitessa. Toinen ongelma on, että sosiaalityön ammattikirjallisuudessa on myös valittamisen kulttuuri vallalla. Ei se työ ole pelkkää kärsimystä vaan monesti mukavaa ja kiinnostavaa asiantuntijatyötä.”

Kommenteissa tuotiin esille sosiaalityön julkisuuskuvan yksipuolisuus. Negatiivista mielikuvaa luodaan sekä medioissa että toisen kirjoittajan mukaan myös sosiaalityön

ammattikirjallisuudessa. Sosiaalityö on kuitenkin asiakastyötä kuten moni muukin ala, ja siihen liittyy silloin luonnollisesti sekä hyvää että kriittistä palautetta. Jostain syystä sosiaalityö kuitenkin saa valtakeskusteluissa usein vain kritiikkiä ja negatiivista huomiota – tai suoranaista haukkumista.

”Minä olen kuullut jopa yliopiston käytävillä naureskelua *sossuhuorista*. Vähän kieltämättä kirpasi.”

”Sosiaalityö ei ole vain huonoa. Julkisuudessa sosiaalityöllä on vain huono maine, koska media tuo esiin niitä epäonnistumisia. Työelämässä sosiaalityöntekijänä olen saanut paljon asiakkailta hyvää palautetta, kiitosta, olen nähnyt uskomattomia muutoksia asiakkaiden elämässä. Olen nähnyt konkreettisesti sen, miten sosiaalityö voi muuttaa asiakkaan elämän. Nämä tarinat eivät vain pääse julkisuuteen. Toki sosiaalityössä on paaajlon parantamisen varaa. Mutta niin on monella muullakin alalla, kuten terveydenhuollossa. Kyllähän terveydenhuollossakin mokataan ja asiakkaat eivät ole tyytyväisiä, mutta nämä tapaukset eivät pääse Iltalehden kanteen. Jostain syystä juuri sosiaalityön epäkohdista uutisoidaan Iltalehteä myöten.”

Mielenkiintoinen huomio Tiitisen (2019) tutkimuksessa on, että myös työn onnistumisista kertomisesta pidättäytyttiin siinä pelossa, että esimerkiksi resursseja kiristettäisiin siellä, missä asiat ovat hyvin. Tämä kertonee siitä ristipaineesta, missä sosiaalityötä tehdään. Mediahiljaisuuden selitykseksi aineistossani annetaan myös se, että sosiaalityön onnistumisen mittaaminen ei ole juurikaan mahdollista ja että sosiaalityössä pyritään ihan tavallisen elämän mahdollistamiseen, mikä ei tarjoa median haluamaa sankaritarinaa.

”Se, että tulokset eivät ole suoraan mitattavia tai "suuren suuria", voi olla syy siihen ettei ole massiivista mediahuomiota. Ei sieltä synny mitään kansan tunnustamia sankaritarinoita (olen kyllä eri mieltä), vaan tavoitteena on että ihmiset pärjäävät ihan tavallisesti. Ei heitä usein haastatella, koska ei ole mitään raflaavaa. Lisäksi moni kokee asioinnin stigmatisoivana, ei sitä mainosteta erikseen. Kiitosta kyllä suoraan työn arjessa kuulee ja se riittääkin.”

Kommentoija kuvaa sosiaalityön tavoitteena olevan tavallisuuden tavoittelua ihmisten elämässä, mikä ei herätä mediahuomiota. Kommentti on tärkeä: suurin osa sosiaalityöstä ei päädy median kautta julkisuuteen, sillä kyse on ihan tavallisten ihmisten tavallisesta elämästä. Siksi onkin ristiriitaista, että sosiaalityöllä on negatiivinen ja ehkä hieman salamyhkäinen maine, sillä loppujen lopuksi työ on, asiantuntijatyön nimikkeestä huolimatta, tavallisten ihmisten tekemää työtä tavallisten ihmisten kanssa. Asiakkaita voi estää kommentoijan mainitsema stigma, ja työntekijöitä hiljentää luottamuksellisuus ja salassapitovelvollisuus.

Kokemus asiakaspinnan suhtautumisesta sosiaalityöntekijöihin ja yhteiskunnalliset odotukset aiheuttivat ristiriitaa:

”Kova dilemma myös, että samaan aikaan on täydellisen osaamaton ja pahantahtoinen valehtelija ja m*lkku ja samaan aikaan pitäisi tuoda kentän ääntä politiikassa ja mediassa esiin.”

Tässä kirjoittaja on valinnut huomiota herättävän tyylin ilmaista asiansa. Asian ydin on kuitenkin selkeä: kirjoittaja kokee ristiriitaa siinä, että sosiaalityöntekijöillä on negatiivinen maine, ja silti pitäisi osata ja uskaltaa osallistua julkiseen keskusteluun. Kirjoittajan mielessä nämä kaksi asiaa kietoutuvat toisiinsa, vaikka toki sosiaalityöntekijöiden maine on muutakin kuin mitä kirjoittaja kuvaa.

5.3 Suhdetyöskentely ja asiakaspalaute

Sosiaalityö on perinteisimmillään asiakastyöskentelyä, missä asiakkaan ja työntekijän suhde muodostuu oleelliseksi osaksi sekä työn onnistumista että vaikuttavuutta.

”Lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössäkin keskustelulla on suuri merkitys ja jos oikeasti haluaa tehdä vaikuttavaa työtä, niin eniten kannattaa panostaa omiin vuorovaikutustaitoihin ja empaattiseen kohtaamiseen. Se ei ole aina helppoa ja vuorovaikutustilanteet voivat olla haastavia. Tämä ei olekaan ala kauhean aroille ja ujoille ihmisille, vaan vaatii tervettä itsetuntoa ja itsetuntemusta.”

Juhilan (2006, 179–181) suhdejaattelussa asiakkaan asianajo on yksi huolenpitosuhteen menetelmä, jonka tavoitteena ovat asiakkaan oikeudet ja niiden toteutuminen. Asianajoa tarvitaan, jos asiakkaan sosiaaliset oikeudet eivät toteudu, ja hän tarvitsee työntekijän huolenpitoa avun ja tuen saamisessa. Huolenpitosuhde nousi kuitenkin aineistossa esille ensisijaisesti asiakkaiden avun hakemisen vaikeuksien ymmärtämisenä ja tunteiden moninaisuuden vastaanottamisena (Suhdetyöskentelyn teema), eikä asiakkaan oikeuksien turvaamisena tai asianajona. Asiakkaiden oikeudet näkyivät aineistossa siten, että sosiaalityöntekijät kehottivat asiakkaita tekemään valituksia päätöksistä, jos kokivat ne epäoikeudenmukaisina. Omien oikeuksien vaatiminen jätettiin asiakkaan vastuulle. Työntekijöitä harmitti myös, että asiakkaat vaativat omien oikeuksien toteutumista ilman ymmärrystä siitä, että sosiaalihuollon asiakkaalla on myös velvollisuuksia. Ulla Mutkan (1998) tutkimuksessa sosiaalityön asiantuntijuudesta vahvan hyvinvointiyhteiskunnan murenemisen jälkeen nousi esille asiakkaiden oikeuksien liitos niukkenevaan julkiseen talouteen. Asiakkaiden oikeudet tunnistettiin ja hyväksyttiin, mutta ne ovat ristiriidassa niukkoihin resursseihin nähden.

Sosiaalityön oikeudellistumiskehitys on osa sosiaalihuollon pitkäaikaista historiallista kehitysprosessia pakkoauttamisesta palveluajatteluun, jonka myötä palveluntuottajien etuoikeus määrittellä palveluita on vähentynyt, ja asiakkaiden rooli määrittelijänä on vahventunut. (Mutka 1998, 108–109). Nykyisessä tilanteessa, jossa sosiaalihuollon etuuksien ja palveluiden jakamista tiukennetaan, joutuu sosiaalityöntekijä vääjäämättä harkitsemaan kahta tarkemmin, kenelle apua jaetaan. Tällaisessa asettelussa ne asiakkaat, joilla on subjektiivista kykyä ja toimintaresursseja hakea itselleen apua ja vaativa oikeuksiaan, ovat mahdollisesti turvatummassa asemassa kuin ne, joilta nämä ”pääomat” puuttuvat. Mutka kirjoittaa huono-osaisuuden muutoksesta, jossa uutena asiakasryhmänä ovat esimerkiksi keskiluokkaiset työssäkäyvät. Niukoista resursseista taistellessa varjoon uhkaavat jäädä ne, joilta resurssit ja halu taisteluun omista oikeuksista puuttuu – siis usein päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivät asiakkaat. (Mutka 1998, 111–112.) Tämä tulee esille myös siinä rajanvedossa, miten aineistossa suhtaudutaan asiakkaiden motivaatioon (teema Sosiaalityön haasteet) tai sen puutteeseen: motivaatio tulee löytyä, jotta asiakkuutta voidaan jatkaa.

”Voi sinua. Sosiaalityön vaikuttavuuteen vaikuttaa olennaisesti asiakkaan kokemus hänen saamastaan palvelusta ja kohtelusta. Kohtaamisen laatu on yksi merkittävimpiä tekijöitä hyvässä sosiaalityössä ja se vaikuttaa koko työskentelyn sujumiseen, asiakkaan sitoutumiseen ja siihen, luottaako hän työntekijään. Et voi oikeasti väittää, että asiakkaan tyytyväisyys olisi sivuseikka tai edes ”vähemmän keskiössä”. Tuolla lähestymistavalla ei voi tehdä vaikuttavaa sosiaalityötä. Sossu puuttuu ihmisen hyvin yksityisiin asioihin ja siksi se työ vaatii sensitiivisyyttä ja hyviä vuorovaikutustaitoja ja jos todella asiakastyytyväisyys ei ole tärkeimpiä prioriteettejasi sossuna niin miten ihmeessä saat asiakkaita sitoutettua työskentelyyn tai rakennettua luottamussuhdetta? Voit usko tai älä toimia sekä lain mukaan, hyvää hallintotapaa noudattaen sekä eettisesti kestäväällä tavalla samalla ottaen huomioon asiakkaan kokemuksen ja tyytyväisyyden. Sossu on kuitenkin olemassa asiakkaita varten, ei byrokratiaa varten. Byrokratian ja organisaation ohjeistusten ideahan on mahdollistaa hyvä sosiaalityö ei olla itseistarkoitus jota sossu palvelee.”

Tunteet ovat isossa roolissa sosiaalityön asiakastyössä. Työ on ihmissuhdetyötä, ja siihen sisältyvät asiakkaiden negatiiviset ja positiiviset kohtaamiset.

”Itse aloitin urani sairaalan sosiaalityöntekijänä, hyppy päätöksiä tekevän viranomaisen rooliin oli aikoinaan iso ja vihamielinen asiakaspalaute sekä asiakkaiden rajaton käyttäytyminen olivat kova pala oppia sietämään. Kuitenkin 90 % asiakkaista on mukavia ja asiallisia - silloinkin, kun näkemykset palvelujen tarpeesta eriaivät.”

Asiakkaiden haastavaa käytöstä selitettiin esimerkiksi mielenterveysongelmilla. Syyksi haastavuudelle löydettiin myös sosiaalityöntekijöiden käyttäytyminen tai työskentely, minkä myötä asiakkaiden käytös muuttui hyväksyttävämmäksi.

”Anteeksi suora puhe mutta asiakkaat on lastensuojelussa pääosin mielisairaita, eikä he muuten asiakkaina olisi.”

Kirjoittajan mielestä lastensuojelun asiakkaat ovat mielisairaita. Kirjoittaja pyytää anteeksi ”suoraa puhetta” mutta anteeksipyyntö ei ole kohdillaan. Mielisairas on sanana leimaava, eikä sitä nykyään käytetä silloin, kun puhutaan mielenterveyden häiriöistä kärsivistä tai sairastavista asiakkaista. Lastensuojelun asiakkuuteen pääsee monenlaisten tilanteiden vuoksi, eikä asiakkuus edellytä mielenterveysongelmia, eivätkä kaikki asiakkuudessa oleva lapset tai vanhemmat niistä kärsi. Se, että lapsella tai vanhemmalla on mielenterveysongelmia, ei vielä tarkoita, että lastensuojelun asiakkuus on välttämätön. Lastensuojelun asiakkaiden leimaaminen mielisairaiksi kategorioi heidät ja kaventaa asiakkaiden toimijuutta.

”Toisaalta taas sosiaalityöntekijät ovat usein vallanhimoisia lastensuojelussa. Puuttuvat kaikkeen asiakkaiden elämässä ja välillä meno on todella mielivaltaista.”

Kommentti kritisoi lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä. Kirjoittaja on todistanut ”vallanhimoisia” ja ”mielivaltaisia” sosiaalityöntekijöitä. Lastensuojelu on erittäin vaativaa asiantuntijatyötä. Siinä puututaan perheen yksityiseen elämään, ja perheen tilanteen arviointi voi vaikuttaa kaikkiin asioihin puuttumiselta. Toisaalta voihan olla, että työntekijä saattaa painottaa jotain asiaa, mikä ei välttämättä olisi kokonaisuuden kannalta. Kuten aineistossa on tullut esille, sosiaalityöntekijät ovat inhimillisiä ihmisiä, ja myös työssä osaamiseen kasvetaan työtä tekemällä. Kommentti esittää sosiaalityöntekijät ikävässä valossa ja kirjoittaja kokemuksen tuoma valta kertoessaan, että työntekijät ovat ”usein” vallanhimoisia. Kirjoittaja ei tuo esille muita näkökulmia, mikä voisi selittää asiaa, hän yksinkertaisesti antaa sosiaalityöntekijöistä kuvan henkilöinä, jotka haluavat valtaa.

Osalle asiakkaiden antama palaute näyttäytyi tasapuolisesti sekä kiittävänä että epäasiallisena. Toisille negatiivinen palaute nousi erityiseen kuormituksen aiheuttajan asemaan. Myös uhkailua asiakkaiden osalta tunnistettiin ja tuomittiin. Niitäkin löytyi, jotka eivät kokeneet asiakkaiden tyytymättömyyttä erityisen raskaana.

”Mä oon aikuissosiaalityössä sossuna. Ei ole kevyimmästä päästä tämäkään työ, paljon todella kipeitä asiakkaita, joiden elämässä ei tunnu tapahtuvan oikein mitään muutosta parempaan. Ei arvostusta, suoranaista sossuvihaakin tulee

vastaan, eli asiakkaita jotka jo lähtökohtaisesti vihaavat sosiaalitoimea. Mutta suurin osa asiakkaista on huipputyyppejä, eikä tule tylsää. Olen ollut töissä myös lastensuojelussa, ei se sen rankempaa ollut, mutta ei itseä työnä kiinnostanut niin lähdin aikuispuolelle. Pähdepuoli taas on siitä mukava, ettei tarvitse tehdä viranomaispäätöksiä, eikä näin ollen saa asiakkaiden vihoja niskaansa.”

Sosiaalityöntekijän ammatilliseen rooliin kuuluu asiakkaan tunnereaktioiden vastaanottaminen ja oman ammatillisen roolin säilyttäminen tunteellisissa tilanteissa. Väkivaltatilanteiltakaan ei aina vältytä. Sosiaalityöntekijän ei tule hyväksyä itseensä kohdistuvaa uhkailua tai väkivaltaa.

”Mutta liian paljon on myös uhkailua, painostusta, syyttelyä ja henkilökohtaisuuksiin menemistä. Ääripäänä sitten fyysinen väkivalta ja sillä uhkailu. Minua on nimitelty, huoriteltu, ulkonäköäni ja pukeutumistyyliäni haukuttu, uhkailtu milloin lakimiehillä, vaikutusvaltaisilla sukulaisilla tai ministereillä.”

Kommentoija kertoo saamastaan uhkailusta ja haukkumisesta. Monen muun alan edustajat, esimerkiksi kansanedustajat ja somevaikuttajat, tuovat aktiivisesti esille mediassa samaansa uhkailua ja asiattomia viestejä. Tämä puoli sosiaalityöntekijöiden työkuormasta ei näy alan julkisuuskuvasa. On aivan kuin väkivalta jollain tavalla olisi osa asiakastyötä, joka tulee alavalinnan mukana. Alavalinta koskee kuitenkin ihmisten auttamista, ei uhkailluksi tuleamista. Millään työpaikalla ei tulisi sallia sitä, että työntekijän fyysinen tai psyykinen turvallisuus vaarantuu. Ehkä sosiaalityöntekijöidenkin pitäisi aktiivisemmin tuoda esille työssään kohtaamaansa väkivaltaa ja asiakkaiden asiatonta käytöstä.

Asiakkaiden aiheuttama turvattomuus ei kuitenkaan noussut erityisen isona aiheena aineistosta esille. Se tuomittiin, ja muuten vahvat reaktiot ymmärrettiin tilannesidonnaisina.

”Kyllä asiakkaalla pitää olla oikeus tuntee syvää pettymystä ja tätä voimakkaampiakin tuntemuksia sosiaalityötä kohtaan. Asiakkaalla pitää myös olla oikeus tämän osoittamiseen. Tämä ei suinkaan sitten tarkoita mitään oikeutta uhkailuun tai väkivaltaisuutta, mutta muilla tavoin kylläkin. Sosiaalityöntekijän pitää myös hyväksyä asiakkaan oikeus tyytymättömyytensä osoittamiseen. Uhkailua ja väkivaltaa ei pidäkään hyväksyä.”

Yleisesti ottaen tutkimusaineistossa haastavia asiakaskohtaamisia ei pyritty selittämään esimerkiksi sillä, että asiakas voi kokea epäoikeudenmukaisuutta alistavan sosiaalijärjestelmän osalta. Myöskään aineistossa ei noussut esille sosiaalityöntekijöiden oman käytöksen tai työotteen itsereflektointi tilanteissa, joissa asiakkaat koettiin vaikeina.

5.4 Inhimillinen sosiaalityöntekijä

Inhimillinen sosiaalityöntekijä on teema, jonka alle on koottu sosiaalityöntekijöiden näkökulmia siihen, että työntekijätkin ovat ”vain” ihmisiä ammattiroolinsa ohella. Lisäksi inhimillisyyteen kuuluu työssä voimakkaasti kuormittuminen, mikä johti osan keskustelijoista kohdalla esimerkiksi alanvaihtoon ja asiakkaista ikävään sävyyn kirjoittamiseen.

5.4.1 Inhimillinen sosiaalityöntekijä

Sosiaalityöntekijöiden inhimillisuus nousee kirjoituksissa esille sekä puheenvuorona siitä, että työntekijät ovat ihmisiä omine taustoineen, kokemuksineen ja tunteineen, että toisaalta muistutuksena, että inhimillisyydessään he eivät ole asiakasta paremmin elämää tietäviä. Sosiaalityöntekijän negatiiviset tunteet ovat luonnollisia, mutta eivät kerro koko totuutta asiakkaasta.

”Uskon, että sosiaalityöntekijöitä on joka lähtöön, sillä ihmisiä me olemme siinä missä muutkin. On hyviä tyyppisiä ja kuspäisiä tyyppisiä ja on osin arpapeliä millaisen tyyppin asiakkaaksi päätyy tai miten henkilökemiat kohtaavat. Olen nähnyt paljon kollegoja alalla ja opiskeluaikana, joiden ei olisi koskaan mielestäni pitänyt hakeutua alalle, toisaalta olen nähnyt entisiä koulukiusaajiaakin hoitotyössä yms. Ihmisiä me vain ollaan ja uskon, että suurin osa tekee parhaansa, mutta mahdollisuudet sosiaalityön tekemiseen tässä maassa on melko rajatut. Pääosin kyllä tykkään työstäni ja jos voin edes yhden asiakkaan avuksi olla, niin se palkitsee jo paljon ja antaa merkityksen tuntua työhöni.”

Kirjoittaja tuo esille työelämän realismin: työntekijöitä on ”joka lähtöön”. Sosiaalityön koulutuksen ja ammattietiikan tulisi tietenkin omalta osaltaan turvata sitä, että siitä huolimatta, kuka asiakkaan työntekijäksi sattuu, hän saa ammattimaista, tasa-arvoista ja kunnioittavaa kohtelua ja palvelua. Käytännön työssä vuorovaikutussuhde asiakkaan kanssa voi kuitenkin moniulotteisempi, ja haastaa työntekijää.

”Mutta minua kiinnostaa myös odotukset ja ”puhe” jota alalla tuotamme. Asuntolaina, motivaatio, muutos mihin tähdätään jne. Että sosiaalityöntekijät tietävät hyvän elämän salaisuuden, oikeanlaiset tavoitteet ja loppu on kiinni motivaatiosta. Niskasta kiinni otto, vieläpä. Mistä motivaatio muodostuu, mitkä sen heräämiseen vaikuttavat. Onko se vain olemassa ja valinnasta kiinni lähteekö sen imuun. Minusta näitä itsestäänselvinä pidettyjä, automaattisesti toistettavia fraaseja olisi hyvä pohtia. Niihin sisältyy hyvin paljon ymmärtämättömyyttä elämän monimuotoisuudesta ja erilaisista lähtökohdista. Kuulostaa välillä jopa absurdin todellisuudesta irtaantuneelta, jos tarkasti miettii. Kyynisyys on yksinkertaistamista, jotta selviytyy. Lentävät lauseet vailla merkitystä ovat yksinkertaistamista. Puolesta tietäminen, ylemmydentunto, tuomitseminen,

kaikki luonnollisia tunteita. Mutta ei koko totuus tai oikein. Kunhan ei sitä väitetä itsellemmekään.”

Yllä olevan kirjoittajan kommentti muistuttaa sosiaalityön opiskelun aikaisia pohdintoja ja teoria- ja tutkimustiedon hyödyntämisestä omassa ajattelussa. Tällaisen ajattelun herättelemine kesken käytännön sosiaalityön on vaikeaa. Se olisi kuitenkin välttämätöntä työn eettisen toteuttamisen kannalta.

Inhimillisyydestä esimerkeiksi nousivat myös työntekijän omat vammat, sairaudet tai muut vaikeudet. Myös sosiaalityöntekijällä voi olla kamppailuja arjessa, ja vaikka ymmärrettiin, etteivät työntekijän asiat kuulu asiakkaalle, jonkinlaista inhimillisyyden ymmärrystä kirjoituksissa silti haettiin:

”Vammaispalveluissa yhdellä entisellä kollegallani oli itsellään MS-tauti. Jatkuvasti hänkin sai kuulla, kuinka ei ymmärrä vakavasti sairaita ihmisiä lainkaan. Noille asiakkaille ei taatusti tullut mieleenkään, että siinä työroolissa oleva ihminen itse kamppaili jatkuvasti niin arjessa kuin työssä pärjäämisensä kanssa. Eikä se toki asiakkaiden huolenaihe olisi pitänyt ollakaan, mutta osoittaa kuinka totaalisesti suhteellisuudentaju on osalta ihmisiä hukassa. Ei nähdä mitään muuta kuin se "minä itse" ja mitä "minä itse" haluaa.”

Seuraava kommentoija heijastelee erästä käsitystä, että työntekijöiden ammattirooli on yhtä kuin heidän yksityisminänsä. Ehkäpä erottamalla sosiaalityöntekijyyden itsestään hän myös mahdollistaa keskustelupalstoilla vapaammin, ehkä vähemmän sensitiivisesti asioista keskustelemisen.

”Erikoinen ajatus, että sosiaalityöntekijän pitäisi kaikessa arjessaan olla jotenkin palvelualtis ja maailmaasyleilevä. Kyllä useimmilla on työrooli missä työt hoidetaan asiallisesti ja oma arkipersoona erikseen. Mulla ei ainakaan riitä jaksaminen siihen, että toteuttaisin jotain maagista sosiaalityöntekijyyttä jokaisella elämäni osa-alueella, anonyymeistä keskustelupalstoista puhumattakaan.”

Kirjoittaja taistelee sitä vastaan, että sosiaalityöntekijöiden yhdistetään jotain

”maailmaasyleilevää”. Auttamisammatti ei ole yhtä kuin elämän kaikkien osa-alueiden jakaminen auttamiselle. Jaksakseen rankkaa työtä on tärkeää pystyä rajaamaan oma elämä pois siitä. Ihmiset ovat tässä erilaisia; yksi jaksaa oikaista sosiaalityöstä olevia käsityksiä internetin keskustelupalstoilla, toinen ei välttämättä halua keskustella mistään alaan liittyvästä vapaa-ajallaan.

5.4.2 Kuormittuminen

Kuormittuminen tuli teksteissä esille sekä suorana kirjoituksena työn kuormittavuudesta että alan vaihtona. Lisäksi osan teksteistä sijoitin kuormittavuuden alle, sillä se tulee esille sävynä, jolla asiakkaista kirjoitettiin. Uupuneen työntekijän pahoinvointi töissä näkyy usein myös asenteena asiakkaita kohtaan, ja heijastuu myös asiakastyytyväisyyteen (Lehto-Lundén & Salovaara 2018, 170).

”Mä oon sellainen. Yhteiskuntatieteiden maisteri, 15-vuotta työkokemus lastensuojelussa. Tää työ on tehnyt musta ra...tin, vähän kyynisen, päihdeongelmaisia pidän surkeana saastana. On hyvää yrittäviä vanhempia, joiden taidot eivät vaan riitä. Sitten läpeensä pas...ja ihmisiä, joiden ei kuuluis saada lisääntyä. Jokainen arvostelija voi kuitenkin tulla ihan ite koittamaan tätä työtä. Kovin monen pää ei kestäisi jatkuvaa painetta ja haukkumista.”

Kirjoittaja kuvaa, miten sosiaalityö on saanut hänen ajattelussaan ja arvomaailmassaan aikaan negatiivisia muutoksia. Hänen näkemyksensä on, että häntä ei voi kuitenkaan muuttuneista asenteista kritisoida, ellei arvostelija ole itse kokeillut tehdä sosiaalityötä. Kirjoittaja antaa olettaa, että muutkin alalle tulevat muuttuisivat samanlaisiksi kuin hän. Tällä tavalla hän ikään kuin siirtää vastuuta omista ajatuksistaan ja näkemyksistään itsensä ulkopuolelle. Hän kuvaa, että kovin monen ”pää ei kestäisi jatkuvaa painetta ja haukkumista”, ja tekstiä lukien voisi ajatella, että myöskään kirjoittajan on vaikea näitä kestää, ja ne ovat vaikuttaneet jo hänen työhyvinvointiinsa sekä suhtautumiseen asiakkaisiin ja sitä kautta työn eettiseen toteuttamiseen.

Ikävän sävyiset kirjoitukset eivät varsinaisesti yllättäneet ottaen huomioon kirjoitusalueen, aihealueen ja anonyymiuden. Verkossa tapahtuvassa viestinnässä esiintyy ilmaisutapa nimeltä fleimaus, jolla tarkoitetaan anonyymisti, nimimerkin varjossa tehtyä ohimenevää aggressiivista viestintää (Laaksonen & Matikainen 2013, 199). Se on provosoiva tapa osallistua keskusteluun, ja esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliitto määrittelee fleimauksen nettikiusaamiseksi; pyrkimykseksi aloittaa ns. sanasota tahallaan (MLL 2024). Aineistossa mahdollisuus tehneen varkaan; kun tunteisiin menevästä työstä voi Vauva.fi -sivustolla ilman henkilökohtaisia ja tai työhön ulottuvia seuraamuksia kirjoittaa tuntemuksiaan, siihen on tartuttu.

Alalle hakeutumisen taustalla voivat olla auttamisen halu ja muut eettiset kriteerit, ja niiden asettuminen vaakalautaan sosiaalityön käytäntöjen kanssa voi aiheuttaa uupumisen vaaran ja kriisiytymisen. Ongelma henkilöityy työntekijään ja hänen henkilökohtaisiin piirteisiinsä

rakenteiden sijaan, ja työntekijät näyttäytyvät heikkoina ammattilaisina ja ihmisinä, vaikka kyse on muusta työkuormituksesta. Ei ole kuitenkaan realistista ajatella, että sosiaalityöntekijät tekevät aina ja joka tilanteessa eettisesti korkealaatuista työtä. (Juhila 2006, 249). Tämä tulee esille siinä sävyssä, miten asiakkaista aineistossa ajoittain puhutaan. Juhilan mukaan sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaisen työmoraalinen epäilemisen sijaan pitäisi nähdä sosiaalityön tapahtuvan Juhilan neljännessä suhdejaottelussa; vuorovaikutussuhteessa, jossa suhde on asiakas-työntekijä -suhteen lisäksi työntekijän ja instituutiot, poliittiset ja kulttuuriset tekijät. Tämä näkökulma voi helpottaa työntekijän uupumista ja antaa etäisyyttä tilanteisiin, joissa hänen täytyy vahvasti punnita eettisyyttä ja sen rajoittumista asiakkaan asiassa.

Keskustelut itsessään saattoivat myös aiheuttaa voimakasta vastakkainasettelua, jos aloituskysymys tai kommentti oli yksioikoinen tai provosoiva, ja omaa työtä haluttiin oikeuttaa ja puolustaa.

”Miten tyhminä te sossunhaukkujat oikein meitä pidätte? Ilmeisesti tosi tyhminä. Anteeksi nyt vaan mutta en oikeasti millään jaksisi uskoa teidän _harhaisia_ horinoitanne siitä että imettäminen ja vieressä nukuttaminen olisivat syitä huostaanottoon. Jokin nyt haisee, ja se jokin on teidän valehtelu tai liitoittelu tai tärkeimpien asioiden kertomatta jättäminen tai psykoottinen tila. Mutta eihän sitä muuten sossun ls-asiakas olisikaan!”

Kirjoittaja ottaa vahvasti kantaa siihen, että palstalla kirjoittajien mielestä syyt huostaanottoon olisivat ne oikeat syyt, miksi toimenpiteeseen on ryhdytty. Hän jäsentää ne vanhemmat, jotka eivät ymmärrä huostaanoton syitä valehtelijoiksi, liioittelijoiksi tai psykoottisiksi. Hän myös laajentaa nämä jäsentelyt koskemaan ylipäänsä lastensuojelun asiakkuutta. Tästä seuraa eittämättä leimaava asenne yleisesti asiakkaita, että huostaanottotilanteen vanhempia kohtaan. On totta kai tilanteita, että vanhempi ei aidosti näe huostaanoton tilannetta samalla tavalla kuin työntekijä, ja siitä syntyy ristiriita työskentelylle. Joskus asiakas voi myös suojata omaa psyykettään vaikealta tilanteelta siten, että ei ikään kuin suostu näkemään niitä seikkoja, mitä työntekijä tuo esille, vaan suhtautuu niihin vaikkapa vähätellen. Lastensuojelussa huostaanottopäätös on vaikeimpia ja ihmisten yksityiseen eniten puuttuvimpia päätöksiä. Se ei ole työntekijällekaan helppoa, ja kirjoittaja vaikuttaa purkavan tätä painetta kommentillaan.

”Kyllä mä vastaan kivan asiakkaan puheluun ihan mielelläni. Sen röyhkeän ja kieron puheluihin ehkä parin viikon viiveellä.”

Kommenteissa ollaan ammattieettisyyden äärellä. Työntekijä ottaa mieluummin ”sen kivan” asiakkaan asian hoidettavakseen haastavamman asiakkaan sijaan. Tilanne on inhimillinen,

joskaan ei sosiaalityön ammattieettisiä perusteita noudattava esimerkiksi asiakastyön tasa-arvoisuuden osalta.

Osa kirjoittajista harkitsi tai oli vaihtamassa alaa sosiaalityöstä muualle eikä sosiaalityön vaikuttavuutta tai merkitystä enää nähty.

”Mun mielestä voidaan lopettaa sosiaalityö. Olen jo päättänyt kouluttautua toiseen työhön. ---”

Kommentti kertonee äärimmäisestä turhautumisesta ja kuormittuneisuudesta. Voi toki olla, että alavalinta on ollut kirjoittajalle väärä, ja hän on pettynyt joko omien odotustensa ja kentällä tehtävän työn todellisuuteen. Ehkä sosiaalityö ei vastaa hänen arvojensa mukaista työtä, tai ehkä hän ei koe pystyvänsä vaikuttamaan ihmisten elämiin tarpeeksi sosiaalityön keinoin. Syitä voi olla useita, eikä kirjoittaja niitä avaa. Eettinen ristiriita ja sosiaalityöntekijän vahvasti sidotus kädet järjestelmään, harkinnanvaraisuudesta huolimatta, voivat koitua työntekijälle liiaksi jatkaa työtä alalla.

5.4.3 Sosiaalityöntekijän ideaali

Sosiaalityöntekijän tehtävänkuva on huomattavan laaja. Sen hoitaminen kelpollisesti vaatii aineiston perusteella osaamisen lisäksi myös monia henkilökohtaisia ominaisuuksia.

”Fiksu, nopeasti ja laajasti asioita hahmottava, ajatusmaailmaltaan joustava ja ennakkoluuloton, ihmisiin uteliaan hyväntahtoisesti mutta ei kuitenkaan naiivin sinisilmäisesti suhtautuva, pitkäjänteinen, yhteistyökykyinen, hyvä kirjallinen ja suullinen ilmaisutaito, kärsivällinen, järjestelmällinen ja taitava organisoimaan omaa työtään, riittävästi paineensieto- sekä itsenäistä päätöksentekokykyä. Siinä nyt jotain ominaisuuksia, joista hyötyy tässä työssä.”

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän eriarvoiset mahdollisuudet olla inhimillisiä asiakastilanteissa tuntuivat hermostuttavan. Aineistossa nousi esille turhautuminen työntekijän rooliin liittyviä, koettuja odotuksia ja oletuksia kohtaan, verraten siihen, että asiakaskunnan ei tarvitse olla yhtä ”mallikelpoinen”:

”Joo se on kyllä huomattu, että sosiaalialalla ei noin vain töihin pääse. Itse olen pätevä sosiaalityöntekijä ja kaikin puolin mallikelpoinen. Itseäni alkaa jo kyllästyttää tämä, että sosiaalityöntekijän pitäisi olla kaikin puolin mallikelpoinen, vaikka työtä tehdään erityisryhmien parissa. En ihmettele alanvaihtoasi.”

Kirjoittaja asettaa vastakkain ”mallikelpoiset” sosiaalityöntekijät sekä ”erityisryhmiin” kuuluvat asiakkaat. Hän kokee olevansa mallikelpoinen, mutta on myös kyllästynyt tällaiseen vaatimukseen. En tavoita kirjoittajan ajatusta enkä tunnista tällaista asetelmaa oman

kokemukseni kautta työelämästä. Mallikelpoisuus antaa mielikuvan jostain paremmasta ja tavoiteltavasta, ja siksi vertaus asiakkaisiin, jotka eivät kirjoittajan mielestä ole mallikelpoisia, vaan erityisryhmään kuuluvia, on häiritsevää.

Aineistosta löytyi myös muistutusta itsereflektion merkitykselle.

”Näin kollegana minusta ei ole kyllä hedelmällistä vertailla ihmisten menetyksiä ja selviytymistä. Tullaan niin eri paikoista kaikki, erilaisilla voimavaroilla. Se, että jostakin "pitäisi" selviytyä, ei muuta todellisuutta kun voimavarat eivät riitä. Jo se, kokeeko itsensä eteenpäin menemisen arvoiseksi, vaihtelee ja silloin siitä on lähdettävä liikkeelle. Elämme hyvin erilaisissa todellisuuksissa aina tunteista, uskomuksista ja ajatuksista lähtien, harvaa asiaa voi olettaa. Omia asenteita on hyvä tarkastella kriittisesti. Uhriutujista puhuminenkin on oma ennakoasenne, negatiivinen sellainen. Emme ole tuomareita. Me sosiaalityöntekijät emme ole tuomareita, jotka voivat omien kokemusten ja voimavarojen kautta mittailla muita. Ensin täytyy oppia kuuntelemaan (asenne). Sitten voi kuulla ja vasta sitten löytää todellisuutta palvelevia ratkaisuja jotka oikeasti voivat johtaa muutokseen.”

Kirjoittaja kuvaa lempeästi ihmisten eroavaisia kokemuksia todellisuudesta. Hän muistuttaa sosiaalityöntekijöitä itsereflektion merkityksestä. Tämä kommentti nousi esille aineistosta, sillä se oli ainoa laatuaan sen suhteen, että siinä herätellään sosiaalityöntekijä pohtimaan omia sanamuotojaan, asemointiaan ja prosessia asiakkaan tilanteen muutokseen.

Inhimillinen sosiaalityöntekijä ja Suhdetyöskentely -teemojen alle sisältyi asiakkaista ikävään sävyyn kirjoitettuja kommentteja. Anonyymit keskustelut mahdollistavat tilan, jossa työntekijä inhimillisenä ihmisenä päästää omat henkilökohtaiset tunteensa valloilleen ja paljastaa sen puolen itsestään. Kommenttien sävy ja sanavalinnat ovat sellaisia, joita asiakaskohtaamisilla ei voi sanoa ilmaista asiakkaalle, sillä työntekijän tulee pidättäytyä henkilökohtaisista purkauksista, ja säilyttää tilanteessa ammatillisuutensa. Eettinen tietoisuus on sosiaalityöntekijän ammatillinen selkäranka, ja eettisesti kestävä toiminta tarkoittaa sosiaalityön arvojen toteuttamista (Lehto-Lundén & Salovaara 2016, 165).

Sosiaalityöntekijöiden kyynistymisen, joka johtaa helposti väsyneen asenteen heijastamisena asiakkaita kohtaan, johtuu heikosta työhyvinvoinnista. Työssään hyvinvoivalla sosiaalityöntekijällä on aito tunne työn merkityksellisyydestä, hän pystyy erottamaan työn ja vapaa-ajan toisistaan ja saa huumorista apua työssäjaksamisessa. Työssä tapahtuva uupumus on sidoksissa työn ulkoisiin vaatimuksiin kuten työn organisatorisiin kehyksiin ja vähäiseen arvostukseen (Lehto-Lundén & Salovaara 2016, 170, 173.) Anonyymilla keskustelupalstalla sosiaalityöntekijä voi riisua ammatillisuuden viitan ja esiintyä omana inhimillisenä itsenään,

ja sanoa sen, mitä haluaisi sanoa suoraan päin naamaa asiakkaalle, toiselle ihmiselle jossain tilanteessa.

5.5 Sosiaalityö viranomaistyönä ja työkäytännöt

Sosiaalityö on viranomaistyötä, jota määrittävät ja rajoittavat muun muassa lainsäädäntö, organisatoriset lähtökohdat ja työkäytännöt. Sosiaalityöntekijän tulee pystyä perustelemaan kantansa ja päätöksensä, sillä hänellä on valtaa suhteessa asiakkaaseen.

Teemassa Viranomaistyö ja työkäytännöt löytyy jälleen yhtäläisyyksiä eniten Juhilan liittämisen- ja kontrollisuhteen kanssa. Viranomaistyössä nousee aineistossa esille sosiaalityöntekijän valta. Sillä, joka voi tuottaa toisen toiminnalle järjestystä ja sääntöjä, on valtaa. Järjestyksen toteuttaminen tapahtuu siten, että ihminen hylkää sellaisen toiminnan, joka ei palvele yhteiskuntaa. Ongelmalliseksi tällaisen vallan käytön tekee tietenkin se, että rajoja luomalla sysätään osa ihmisistä rajojen ulkopuolelle. (Juhila 2006, 80.) Sosiaalityössä tämä voi käytännössä johtaa jo syrjäytyneiden ja marginaalissa olevien entistä enemmän yhteiskunnan ulkopuolelle joutumiseen. Juhilan (2006, 81–82) mukaan ansaitsemattomia syrjäytyneitä ovat ne, jotka vastustavat liittymistehtävää, ja valitsevat erilaiset arvot ja tavan elää. Tämän vuoksi rajojen asettamisessa on kyse myös sosiaalityöntekijän moraalista ja yhteiskunnallisista arvoista, sillä ansaitsemattomat saatetaan nähdä arvottomina ja ei luottamuksen arvoisina. Myös teemassa nousevat esille asiakkaalta odotettu ”ansaitsevan” asiakkaan rooli: ehdot auttamiselle kuten sitoutuminen ja motivaatio, josta joko rangaistiin tai palkittiin asiakasta taloudellisella tuella ja palveluiden myöntämisellä.

5.5.1 Perusteisiin nojaava viranomaistyö

Sosiaalityön päätösten kuuluu perustua lakiin ja työntekijän harkintaan. Myös hyvinvointialueiden ohjeistukset ohjaavat työtä.

”Sosiaalityön asiakkaiden kannattaisi huomata, että sosiaalityöntekijä on kunnan viranomainen, jonka tekemiset ja valtuudet ovat vahvasti lailla määritelty ja sidottu. Sosiaalityöntekijän tulee noudattaa virassaan hyvää hallintolakia sekä lakia ja kunnan ohjeistuksia. Kun palkan maksaa veronmaksaja, on asiakkaan tyytyväisyys vähemmän keskiössä.”

Kirjoittaja ottaa kantaa kommentissaan asiakastyytyväisyyden merkitykseen sosiaalityössä ja vetoaa sosiaalihuollon verorahoilla maksettaviin kustannuksiin, jolloin tyytyväisyys ei ole keskeistä sosiaalityössä. Yhteys vaikuttaa hieman kaukaa haetulta, mutta kirjoittajan pääviesti

lienee se, että sosiaalityöntekijän kädet ovat monella tapaa sidotut, ja siksi sosiaalityöntekijän toiminta ei aina korreloi sen kanssa, mitä asiakas toivoo. Kirjoittaja myös ilmaisee asiansa siten, kuin olisi tosiasia, että asiakastyytyväisyys on poissuljettu siksi, että sosiaalityöntekijä on viranomainen, ja jos asiakas ei tätä ymmärrä, hänen tulisi viimeistään nyt se ”huomata”.

Sosiaalityö on viranomaistyötä, ja sosiaalityöntekijä on suojattu ammattinimike.

Viranomaisen rooli rajasi aineiston mukaan työnkuvaa suhteessa sosiaaliohjaajiin.

”Sosiaalityöntekijä on suojattu ammattinimike. Sosionomi, lääkäri, posteljooni tai putkimies ei voi toimia päteväenä, virkavastuussa olevana sosiaalityöntekijänä ilman ammattinimikettä, jonka myöntää Valvira.”

5.5.2 Valta ja auttamisen ehdot

”Mitä tulee hierarkkisuuuteen, niin asetelma on aina, että sosiaalityöntekijä on virassa oleva julkisen vallan edustaja ja asiakas ei. Asetelmaa ei lähtökohtaisesti voi siitä muuttaa.”

Kirjoittaja on ratkaissut sosiaalityön valta-asetelman tuomat haasteet itselleen yksinkertaisesti: hän asettaa asiakkaan ja työntekijän selkeästi omiin rooleihinsa, jolloin ristiriitoja ei esiinny. Sosiaalityöntekijän valta-asema suhteessa yksilöasiakkaaseen onkin kiistaton. Asetelma säilyy vallan kautta hierarkkisena. Valta-asema näkyy työntekijän harkintavaltana ja konkreettisesti palveluiden ja etuuksien myöntämisessä tai epäämisessä. Asiakkaalta odotetaan vastavuoroisuutta eli sitoutumista, motivaatiota – jonkinlaista vastiketta hänen hakemalleen avulle ja tuelle. Jos asiakas ei toimi tämän odotuksen mukaan, hänen tulee antaa selvitys toiminnastaan. Selvityksen ”järkeenkäyppyydestä” ja jatkotoimenpiteistä päättää sosiaalityöntekijä.

”Omasta näkökulmastani vastaan, että se on aika perussettiä, että asiakas ei saavu tapaamiselle. Se voi vaikuttaa jatkotyöskentelyyn tai voi myös olla vaikuttamatta, riippuu tilanteesta. Jos sulla on häätö tulossa, etkä ole saapunut varaamilleni ajoille, voi olla että en maksa vuokratästejäsi. Voi myös olla, että maksan, jos syysi olla tulematta tapaamiselle, ovat järkeenkäyppiä (esim. jos olet ollut psykoosissa puoli vuotta) ---”

On syytä kyseenalaistaa, voiko sosiaalityön tehtävää, heikommissa asemassa olevista huolta pitämistä, perustella vain järkeenkäyppyydellä. Juhila (2006, 158–160) tuo jäsenyksistään huolenpitosuhteen kohdalla esille huolenpidon etiikan, jonka mukaisesti ihmisistä – siis asiakkaista – huolenpitäminen ja vastuun ottaminen täytyy loppu viimein perustella eettisesti, ei rationaalisesti. Huolenpidon painotus vaihtelee sosiaalityössä eri aikakausina. Nykyaikaista sosiaalityötä raamittavat uusliberalistiset painotukset kuten yksilövastuu ja sosiaalityön

ulkoapäin ohjautuvuus työkäytännöissä sen sijaan, että painotettaisiin sosiaalityöntekijän eettistä harkintaa ja siihen perustuvaa toimintaa.

Sosiaalityöntekijän valta näkyy myös työntekijän tekemissä lausunnoissa ja selvitystyössä. Tässä valta nähdään niin suurena, että asiakkaan oikeuksillakaan ei ole käytännössä merkitystä.

”Älä jaksa jauhaa pskaa siitä että huostaanottoa ei tule jos vanhemmat valittaa oikeuteen. Hallinto-oikeus toimii sossujen kumileimasimena, eivätkä kuuntele vanhempia. Huostaanoton purkamisprosentti on 3-5%. Lastensuojelussa töissä.”

Kirjoittaja ottaa tunteellisesti kantaa aiheeseen. Hän ei näe vanhemmilla todellista valtaa huostaanoton valitusprosesseissa. Kommentista ei saa kiinni, mitä mieltä kirjoittaja tästä on. Haluaako hän tuoda ”faktoja” esille ja on ärsyynyt, jos esillä on muunlaista tietoa, vai onko hän harmissaan, että hallinto-oikeus ei kuuntele vanhempia, vaan sosiaalityöntekijän valta on tässä tilanteessa suuri. Yhtä kaikki, hän tuo esille asian, josta ei juurikaan keskustella: sosiaalialalla ja oikeuskäytännöissä piilevä korruptio, joka tässä esimerkissä tulee esille huostaanoton valitusprosessin näennäisyytenä.

Valta-asetelma tuli esille myös siten, että asiakkailta koettiin olevan epärealistisia odotuksia sen suhteen, mitä yksittäinen sosiaalityöntekijä pystyy tekemään tai päättämään.

”Kuten yllä oleva tuossa jo kommentoi, sosiaaliturvasta pääasiassa vastaa Kela. Me sossut voidaan harkinnanvaraisena myöntää tukea johonkin, mihin Kela ei myönnä tai jos on jokin hyvin poikkeuksellinen tilanne. Asiakkaat tulkitsee tämän yleensä jotenkin kummallisesti, että ikään kuin yhdellä rivisossulla olisi mieleton valta päättää, mitä ja kuinka paljon antaa kenellekin. Ehee todellakaan. Minulle on lätkäisty lista, jossa on kunnan määräämät harkinnanvaraiseen hyväksytyt tilanteet ja kaikesta muusta täytyy tapauskohtaisesti neuvotella esimiehen, kenties johtoportaan, kanssa. Ja jokainen päätös täytyy perustella lain puitteissa omalla nimellä. ---”

5.5.3 Työkäytännöt

Aineistossa nousivat esille myös erilaiset sosiaalityön työkentät, työtehtävät ja työkäytännöt. Osa kirjoittajista koki jouston osaksi työtä, osa tulkitsi asiakkaan toiveet, jotka poikkesivat perinteisestä työkäytännöstä, vastahankoisuutena.

”Jos joku mun asiakas toivoo tapaamisaikaa virka-ajan ulkopuolelle, niin pystyn sen järjestämään, se ei ole mikään ongelma, ja pystyn myös liikkumaan asiakkaan luokse. Samaten useimmiten aika joustavasti pystyn odottamaan, jos asiakas laittaa viestiä tapaamishetkellä, että ei ehdi ajoissa, vaan vasta puolta tuntia myöhemmin. Kokeilkaapa pyytää samaa joustoa lääkäriltä/hammaslääkäriltä.”

Kommentissa voi kuulla ammattiyhpeyttä: sosiaalityöntekijä pystyy joustamaan ja myös sen tekee, toisin kuin vaikkapa lääkäriammateissa toimivat.

Viranomaistyötä eriteltiin käytännön (asiakas)työstä, mutta ei aina. Painotukset sosiaalityön toteuttamiseen ja viranomais- ja asiakastyön välillä olivat usein hyvin vastakkaisia.

Sosiaalityötä voikin toteuttaa monella eri tavalla, omia intressejään ja vahvuuksiaan hyödyntäen. Joku työntekijä voi olla painottunut ratkaisukeskeisyyteen, jollain voi olla lisäkoulutusta vaikkapa traumataustan ymmärtämisessä ja joku näkee sosiaalityön sen hallinnollisuuden ja asiakkaan palveluiden koordinoitavuutta kautta.

”Sosiaalityöntekijä on useimmiten viranomaisasemassa päätöksiä tekevä asiantuntija. Sosiaalityöntekijä ei tee käytännön työtä asiakkaan kanssa. Tätä varten on sosiaaliohjaajia, jotka voivat vaikka täytellä kelihakemuksia asiakkaan kanssa tai vaikka lähteä hoitamaan jotain asioita, jotka eivät asiakkaalta onnistu. Sosiaalityöntekijä voi myöntää asiakkaalle sosiaaliohjausta, mutta ei lähde hänen kanssaan vaikkapa pankkiin tekemään verkkopankkisopimusta, ohjaaja lähtee.”

”Itse kyllä sosiaalityöntekijänä sanoisin, että kyseessä on hyvin käytännön läheinen työ ja työtä tehdään nimenomaan asiakkaiden kanssa. Yleensä asiakastapaamisia on 2-4 päivässä. Esim lastensuojelussa nämä voi olla kotikäyntejä, lapsen tapaamisia, verkostopalavereja yms. Tämän lisäksi asiakaspuhelut. Toki työ sisältää myös päätöksien tekemistä, kirjaamista ym. toimistotyötä, mutta kyllä sanoisin, että työn painopiste on siinä asiakastyössä.”

Yllä kirjoittajat käsittävät käytännön työn toisistaan poikkeavasti. Ensimmäinen kirjoittaja sisällyttää käytännön asiakastyöhön konkreettiset toimenpiteet kuten hakemusten täyttämiset ja asiakkaan saattamiset muille viranomaistapaamisille. Jälkimmäinen kirjoittaja kuvaa käytännön työtä asiakastapaamisten kautta. Käsitykset käytännön työstä ovat sen verran kaukana toisistaan, että niitä ei ole mielekästä verrata tällä tavoin, vaikka kirjoittajat itse niitä vertaavatkin.

5.6 Akateemisuus ja kokemustieto

Yksi selkeästi aineistosta esiin noussut alateema oli akateemisuuden vaatimus eli sosiaalityön maisteritason koulutus, joka sai paljon puolta kirjoittajilta. Sosiaalityöntekijän oman, henkilökohtaisen kokemustiedon ja akateemisen ammatillisuuden rinnakkain olo herätti runsaasti mielipiteitä vastaan ja puolesta.

Akateemisuus ja kokemustieto -teemassa sosiaalityön ammatillisuus ja koulutuksen tuoma tieto-taito ovat vastakkain työntekijän oman elämäkokemuksen ja sen hyödyntämisen kanssa. Leirit jakaantuivat Juhilan asiakassuhderooleja mukailleen liittämisen ja

kontrollisuhteeseen, jossa tieto on vain työntekijöiden hallussa olevaa asiantuntijatietoa, ja kumppanuussuhteeseen, jossa asiantuntijuus on horisontaalista, eli sitä on sekä asiakkaalla että työntekijällä.

Sosiaalityön asiantuntijuuden yksi kriteeri on tiedon omistaminen ja tiedon myötä valta ja sen hallinta. (Juhila 2006, 87–89). Sen sijaan työntekijän omaa kokemustaustaa ja sen hyödyntämistä ei Juhilan asiakassuhdemalleissa tule esille. Lähimmäksi kokemustietoa nousee itsereflektointi, joka nousee esille Juhilan kumppanuus- ja hoivasuhteessa.

5.6.1 Akateemisen koulutuksen merkitys

Sosiaalityön koulutus yhdistettiin nimenomaan vaativaan asiantuntijavetoiseen arviointityöhön, mitä sosiaalityöntekijä tekee lain ja muun puitteissa. Opintojen laajan teoriapohjan koettiin olevan asiakastyössä asiakkaan etu ja auttavan välttämään viranomaisen mielivaltaisuutta.

”Ajattelen, että tuo paperityö tai jonkin palvelun tarjoaminen on vain byrokratian leimasin kaikkeen taustalla olevaan työhön mitä teen jatkuvasti. Ennen kuin päätös syntyy olen jo tehnyt työtä asian eteen, selvittäen, arvioiden, suunnitellen, reflektoiden, pohtien eettisyyttä, osallistaen asianomaista ja mahdollisia verkostoja. Esimerkiksi lastensuojelussa päätös vaatii tuekseen tarkkoja perusteita, ja tämä on mitä ilmeisimmin ainakin itselleni akateemisuuden ydintä.”

Toisaalta löytyi myös sen puolesta puhujia, että muutkin kuin sosiaalityön tutkinnon suorittaneet voisivat työskennellä alalla.

”Sosiaalityö on mielenkiintoista ja palkitsevaa. Jatkuva kiire lastensuojelussa karsii hakijoita. Jos työssä voisi käyttää paremmin sosiaalitieteellistä koulutusta, se varmasti kannustaisi hakemaan. Yliopistotutkinto kun vaikuttaa olevan vain muodollinen kelpoisuus.”

Kirjoittaja kirjoittaa kannustavasti sosiaalityöstä. Hän tuo kuitenkin esille, että sosiaalityön yliopistotutkinnon ei kannattaisi olla ainoa pätevä tutkinto, jolla päästä alalle. Hän perustelee tämän sillä, että alalle tarvitaan lisää työvoimaa ja toisaalta, että sosiaalityön tutkinto on muodollinen kelpoisuus. Kirjoittaja ei tarkenna, mitä tällä tarkoittaa. Ehkä hän kokee tutkinnon aikaisten opintojen olevan riittämättömiä tai vääränlaisia suhteessa käytännön todellisuuteen sosiaalityössä. Voi olla, että hän viittaa siihen, että sosiaalityön tutkinto ei vielä tarkoita, että tutkinnon saanut on soveltuva alalla, ja siksi hakua muihin tutkintoihin kannattaisi laajentaa. Jonkinlaista tyytymättömyyttä tutkintoon kommentti joka tapauksessa tuo esille.

5.6.2 Kokemustiedon merkitys sosiaalityön ammatillisessa osaamisessa

Se, tuleeko sosiaalityöntekijällä olla omakohtaista kokemusta elämän vaikeuksista, kirjoitti monia kommentteja sekä puolesta että vastaan. Kokemusasiantuntija-termiä käytettiin löyhästi kuvaamaan mitä tahansa työntekijän vaikeita kokemuksia, eli sillä ei tarkoitettu varsinaisesti koulutuksen käynnyttä kokemusasiantuntijuus-titteliä. Keskustelu taustojen merkityksestä kiinnittyi erityisesti siihen, kuka työssä pärjää:

”Oikeasti tälle alalle ei kannata hakea suoraan lukiosta, eikä suinkaan sellaisen helpon ja turvallisen elämän ilman vastoinkäymisiä eläneen. Pahin klisee hakemiseen on halu auttaa. Parhaiten pärjää luultavasti vähän vanhempi elämäkokemusta jo vähän hankkinut ja kokemusasiantuntijuutta omaava. Tässä työssä sellainen av-mammatausta on vain eduksi. Alaa ei siis voi suositella keskiluokkaiselle kymppin tytölle, jonka suurin vastoinkäyminen on ollut kynnen katkeaminen koulussa tai kun kokeesta ei saanutkaan täysiä pisteitä tai että 6 l:n tulikin vain viidestä aineesta.”

Kirjoittaja näkee elämäkokemuksen oleellisena osana ammattitaitoa. Hän kirjoittaa leimaavasti ns. kymppin tytöistä. Elämäkokemus ei kuitenkaan auta, ellei sitä ole osannut valjastaa omaan käyttöönsä. Tämä vaatii työstämistä, mikä voi tulla eri ihmisillä eri aikaan. Nelikymppinen, elämässä vaikeita asioita kokenut ei välttämättä ole sen parempi työntekijä, jos hän ei ole pystynyt reflektoimaan menneisyyttään. Kautta aineiston on tullut esille erilaisia näkemyksiä siitä, millainen sosiaalityöntekijän tulisi olla ja millaisia luonteen piirteitä hänellä tulisi tai ei tulisi olla. Kommentti auttamisen kliseisyydestä kuitenkin on yllättävä, kun ottaa huomioon sosiaalityön tarkoituksen huono-osaisimpien auttamisena. Kirjoittajan näkemys pistää pohtimaan, millainen olisikaan sosiaalityöntekijä, joka ei halua auttaa.

Kokemusasiantuntijuus nähtiin akateemisen koulutuksen ja viranomaisroolin vastakohtana siten, että kokemusasiantuntijuuden ja viranomaistyön tulkittiin sulkevan toisensa pois:

”Sosiaalityöntekijä tekee lain mukaisia päätöksiä eikä tehtävänä ole eläytyä asiakkaan vaikeuksiin. Ei niitä päätöksiä voi vetää hatusta fiiliksen ja eläytymisen pohjalta. Tuskin pyöriminen piritorilla tekee kenestäkään hyvää viranomaispäätösten tekijää. Huono-osaisten etu on, ettei siellä sosiaalitoimistossa ole mikään entinen tai nykyinen Kassi-Alma säätämässä heidän asioitaan sätkä huudessa.”

On vaikea tietää, kirjoittaako kommentoija tietoisesti humoristisessa tarkoituksessa vai miksi hän luo vahvan vastakkainasettelun työntekijän kokemuksen ja työntekijän roolin välille. Se voi olla keino saada oma näkemys selkeästi ilmaistua. Kommentista nousee sketsimäinen mielikuva sosiaalityöntekijästä tupakka suussa toimistossaan. Oman elämäkokemuksen

valjastamisella asiakkaan ymmärtämiseen ja tilanteeseen joskus eläytymiseen ei ole tekemistä kirjoittajan luoman mielikuvan kanssa, mentalisaatiokyky kun on sosiaalityöntekijälle olennaista asiakastyössä, jotta hän pystyy ymmärtämään asiakkaan näkökulman ja kokemuksen. Se ei myöskään sulje pois lainmukaista päätöksentekoa. Kirjoittaja näkee riskin siinä, että työntekijä on ikään kuin ponnistanut alalleen vastaavista olosuhteista tai elämäntilanteista, kuin missä osa asiakkaita on. Hän ei tuo esille esimerkiksi sitä, miten sosiaalityön koulutuksen yksi tarkoitus on teoria- ja tutkimustiedon avulla auttaa työntekijöitä tarkastelemaan asiakkaan tilannetta monipuolisesti, ei pelkästään työntekijän omista lähtökohdista käsin.

Toisaalta osa kirjoittajista puolusti työntekijän kokemuksia ja niiden kautta reflektointia omassa työssä. Onhan myös niin, että työntekijän oma tausta vääjäämättä vaikuttaa ihmisen tapaan katsoa maailmaa.

”Sinällään alalle taitaa hakea vääränlaisia ihmisiä. Koska opiskelemaan pääsy on vaikeaa, tarvitaan kuitenkin hyviä arvosanoja ja opiskelutaitoja. Tällä alalla tarvittaisiin kuitenkin myös riittävää kokemusasantuntijuutta, jota tällaisilta opiskelemaan päässeiltä yllättävän harvoin tuntuu löytyvän. Tämä aiheuttaa sitten selkeää vääristymää ja ne oikeat ”kokemusasantuntijat” eivät näihin töihin päädy. Lähihoitajina näitä sitten taas tuntuu olevan todella paljon.”

6 Pohdinta ja tutkielman rajoitukset

Tutkimuksessani olen halunnut selvittää, mitä sosiaalityöntekijät kertovat internetin keskustelupalstoilla. Opinnäytetyöni aiheen taustalla oli halua tutkia, mitä sosiaalityöntekijöillä on sanottavaa alastaan, ja antaa heille ääni julkisuudessa.

Tutkimuskysymykseni oli: *Mitä sosiaalityöntekijät kertovat sosiaalityöstä internetin keskustelupalstalla?* Alakysymyksinä mietin asiakassuhteen laatua, oman alan kritisointia tai puolustamista sekä työn ristiriitoja talousvaatimusten, lainsäädännön ja organisatoristen käytäntöjen ristipaineessa. Kuuden pääteeman (sosiaalityön haasteet; yhteiskunnallinen sosiaalityö; asiakastyö; inhimillinen sosiaalityöntekijä; viranomaistyö ja työkäytännöt sekä akateemisuus ja kokemustieto) kautta tutkimuksestani tulee esille sosiaalityön moninaisuus, haastavuus ja rikkaus. Teoreettisena taustana hyödynsin Kirsi Juhilan (2006) sosiaalityön asiakassuhdemäärittelyjä, joista eniten aineistoni kanssa resonoi kontrolli- ja liittämissuhde. Myös kolmesta muusta Juhilan suhdekategorista (huolenpito-, kumppanuussuhde ja vuorovaikutukseen perustuva suhde) löytyi aineiston kanssa yhteistä. Vauva.fi -sivuston keskustelut kiinnittyvät aluksi alkukysymykseen, jonka jälkeen keskustelut alkavat rönsyillä.

Aineistossa oli huomattavissa verkossa käytävälle viestinnälle tyypillinen tunteellisuus ja tunteiden leiskunta, eli flaming. (Hakala & Vesa 2013, 223, 217; Laaksonen & Matikainen 2013, 199; Pietilä 2010, 417–418.) Tämä voi ohjata niidenkin osallistujien viestintätyyliä, jotka kasvokkain toisivat asiansa esille rauhallisemmin. Toisaalta esille tuli myös runsaasti asiallisia kommentteja sosiaalityön tarkoitukseen, käytäntöihin ja asiakassuhteisiin liittyen. Laadullisen tutkimuksen analyysivaiheen on tavoitteena tuoda aineistolle lisää informaatioarvoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Opinnäytetyöni tuoma lisäarvo alan tutkimukseen on se, että se avaa hiljaisten ja hiljennettyjen (kts. Tiinen 2019) sosiaalityöntekijöiden ajatuksia, tarpeita ja tapoja kertoa ns. tavan kansalaisille sosiaalityöstä sen koko kirjossa: onnistumisista haasteisiin, rajoitteista asiakkaan oikeuksien puolustamiseen. Yhdyn aiempien tutkimusten ja opinnäytetöiden toteamukseen, että sosiaalityöntekijät tarvitsevat areenoita, joilla tuoda epävirallisemmin mutta asiallisesti omia kokemuksiaan, näkemyksiään ja pohdintojaan sosiaalityöhön liittyen.

Jossain kommentteissa voidaan ajatella eettisen rajan ylittyneen, vaikka kyseessä onkin anonymistia keskustelupalstasta, jolla ihmiset kirjoittavat yksityisessä roolissa. Eettisen harkinnan pettäminen kertoo sosiaalityöntekijöiden kuormittuneisuudesta. Eettinen tietoisuus on sosiaalityössä ”ammattillisuuden selkäranka” (Lehto-Lundén & Salovaara 2018, 165), jonka

avulla toteutetaan sosiaalityön arvoja ja moraalia. Sosiaalityön ristiriitaisuus ihmisläheisenä työnä mutta tulostavoitteiden ja säästöpainneiden alla estää työntekijän omaa ammattieettistä harkintaa, ja aiheuttaa täten kuormitusta. Itseymmärrys eli itsereflektointi on osa sosiaalityöntekijän ammatillista osaamista, ja toimii työvälineenä oman työtöteen ja työroolin kriittisessä tarkastelussa (Lehto-Lundén & Salovaara 2018, 165–166). Tutkimuksessa ei noussut esille sosiaalityöntekijöiden itsereflektiota omien työtapojen arvioimisessa siltä kannalta, että kukaan vastaajista olisi kyseenalaistanut vaikkapa oman suhtautumisen asiakkaisiin – muutoin kriittisyyttä työkenttää kohtaan kyllä ilmeni. Kommentit asettuivat usein antamaan tietoa tai korjaamaan käsityksiä sosiaalityöstä vastakkainasettelun ja puolustautumisen tai oman työskentelytavan oikeutuksen kautta. Yksi reflektion vaihe on kuitenkin ihmisen oma sisäinen ymmärrys siitä, että toisinkin voi toimia. (Lehto-Lundén & Salovaara 2018, 174). Aineistoni kontekstissa ajattelen itsereflektoinnin olevan puutteellista sen suhteen, että vastakkainasettelun sijaan esimerkiksi haasteisen asiakkaan kohtaamisessa voi olla myös kyse vuorovaikutustilanteen epäonnistumisesta tai asiakkaan tavasta ottaa toimijuuden paikka. Voi olla, että Vauva.fi ei ole se alusta, missä sosiaalityöntekijät kokevat turvallisen ilmapiirin kyseenalaistaa omaa työskentelyään, ja tämän vuoksi tärkeä näyte sosiaalityöntekijän ammatillista osaamista jäi aineistoa uupumaan. Reflektiivisyys ei myöskään ulotu vain työntekijän omaan henkilökohtaiseen ajatteluun tai ammattikäytäntöihin, vaan yhteiskunnassa vallalla oleviin ideologioihin (Mutka 1998, 47–48). Reflektointi on yksilön sisäisen työskentelyn lisäksi kriittistä arviointia vuorovaikutuksessa työympäristön kanssa, ja nykyisessä vahvasti organisaatio- ja järjestelmälähtöisessä sosiaalityössä tällaiselle arvioinnille ei välttämättä tilaa ole.

Aineisto tuo esille sosiaalityöntekijöiden ihmisyyden; ehkä jopa kaipuun jonkinlaiseen hyväksyntään ja ymmärrykseen, että ”ihmisiä me olemme siinä missä muutkin”. Juhilan (2006) kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas pohtivat asiakkaan elämän muutostarpeita ja toimenpiteitä yhdessä, rinnakkain. Asiakasta ei nähdä syrjäytyneenä, joka tulee liittää yhteiskuntaan, vaan marginaalisessa paikassa tai tilanteessa olevana, jolloin tärkeää on asiakkaan tieto siitä, millaista marginaalissa on ja miten asiakas ajattelee, että tilanteen tulisi muuttua. Kumppanuussuhteen hyödyntäminen asiakassuhteessa voisi olla väylä siihen, että asiakkaan ja työntekijän välinen suhde muodostuisi tasavertaisemmaksi, molemmin puolin inhimillisemmäksi vuorovaikutussuhteeksi, kuin liittämisen- ja kontrollisuhteessa.

6.1 Sosiaalityöntekijöiden äänenkäyttö verkkoalustoilla

Pohdin tutkijan roolissa, mitä merkitystä sosiaalityöntekijöiden verkkokeskustelulla on sosiaalityön julkisuuskuvan rakentamisessa. Verkkokeskustelut ovat ihmisten omaehtoisen toiminnan lopputulos, eikä tutkija pysty vaikuttamaan niiden syntymiseen tai keskustelun etenemiseen. Siksi esimerkiksi se, että keskustelussa ei tule esille jokin näkökulma, ei automaattisesti tarkoita, että sitä näkökulmaa ei keskustelijoilla olisi – se ei vaan välttämättä tule esille, koska keskustelu ei kulje haastattelukysymysten lailla lineaarisesti, ja jokin näkökulma voi tästä syystä jäädä pimentoon. (Hakala & Vesa 2013, 223–224.)

Konstruktionistisessa lähestymistavassa aineisto on yksi näyte todellisuudesta, ei koko totuus tai väylä yhteen totuuteen. Aineistoni totuusnäyte on sidoksissa esimerkiksi Vauva.fi -keskustelualustaan, verkkoviestinnän tyyliin sekä keskusteluissa esitettyihin kysymyksiin ja väittämiin. Aineistossani oli runsaasti näkökulmia sosiaalityöhön. Toki yksittäisessä kommentissa saattoi näkökulmia olla vain yksi, mutta oli myös monia kommentteja, joissa näkökulmia yhdistettiin ja peilattiin sosiaalityön monia eri puolia. Huomiotani herätti kärkeä ja kiivas vastaustyyli, joka oli usein reaktionä vastaavatyypiseen kysymykseen tai edeltävään kommenttiin. Se ei varsinaisesti kuitenkaan yllättänyt, ottaen huomioon verkkokeskustelun kontekstin, mutta kieltämättä asiakasryhmistä ajoittain rajustikin kirjoittaminen jäi mietityttämään. Jäin pohtimaan, ylitettiinkö keskusteluissa eettinen raja.

Verkkokeskusteluissa tunteet ovat vahvasti esillä, ja niiden tyyliin kuuluu provosointi, voimakas tunneilmaisuus ja estoton ja jopa aggressiivinen purkautuminen (mm. Vaahensalo 2018, Vainikka & Harju 2019). Verkkokeskustelut voivat olla vinoutuneita siten, että osallistujilla on erityisen vahvoja näkemyksiä aihealueeseen, tai he ovat syystä tai toisesta hyvin negatiivisia. (Hakala & Vesa 2013, 224.) Vaikka verkkoalustat mahdollistavat ajatusten, tunteiden, mielipiteiden jakamisen ja ihmisten kohtaamisia, ne myös ajavat ihmisiä kauemmaksi toisistaan (Vainikka & Harju 2019, 104.) Vastakkainasettelu asiakkaiden tai kansalaisten ja sosiaalityöntekijöiden välillä oli keskusteluja eteenpäin vievä voima. Vaikka näkökulmia sosiaalityöhön tulee runsaasti, vaatii se myös lukijalta sisälukutaitoa ja tulkintaa: esimerkiksi ikävään sävyyn kirjoitetut kommentit haasteista asiakastyössä on helpompi tulkita sosiaalityöntekijöiden kiukutteluksi kuin näkökulmaksi työn vaikeuteen tai rakenteellisiin ongelmiin. Riskinä keskusteluissa on, että ne vahventavat julkisuuteen negatiivista mielikuvaa sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöistä. Tässä erään kommentoijan kokemus sosiaalityöntekijöiden asenteesta verkkokeskustelussa:

”Ei ole kiinnostusta tutkia ihmisten sosiaaliasia ongelmia eikä halua tarttua niihin. Tämä nousee tässä ketjussa kaikkein selkeimmin esille sosiaalityön tekijöiden hieman haastavissa asenteissa. Sosiaalityöntekijä käytännössä vastustaa hänelle kuuluvaa työntekoa. Onneksi he ilmaisevan tämän itse varsin peittelemättömästi tässäkin ketjussa.”

Anonyymien verkkokeskustelujen julkisuus muodostuu ”vallattomien vastajulkisuudeksi” kahdessa eri mielessä. Se on marginalisoitumiskokemuksen jakamisen paikka, eli kirjoittajat pääsevät jakamaan varjossa olevia kokemuksiaan. Lisäksi se on ”vallaton”, tarkoittaen, että keskustelu voi olla törkeää, provosoivaa tai poliittisesti epäkorrektia. Asiajulkisuuden vastapainoksi verkkokeskusteluissa syntyy asiaton julkisuus, jossa trollaaminen ja keskustelujen ajautuminen sivuraiteille tuottavat keskusteluun hälyä. (Vainikka & Harju 2019, 103.) Vastajulkisuuden kautta on mahdollista vastustaa sitä mielikuvaa, mikä ihmisillä jostain asiasta tai ilmiöstä on. Sosiaalityön negatiiviseen julkisuuskuvaan sisältynee jossain määrin käsitys, että sosiaalityöntekijät eivät auta tai asiakas ei saa mielestään oikeanlaista tukea. Vastajulkisuuden näkökulmasta aineistostani nousee esille, miten sosiaalityöntekijät pyrkivät avaamaan sosiaalityön tarkoitusta, sen rajoitteita, yksittäisen sosiaalityöntekijän mahdollisuuksia toimia ja vastuuta, sekä työn vaatavuutta ja epäkiitollisuutta. Se avaa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteiden välisiä ristiriitoja, tähän vaikuttavia poliittisia painotuksia ja sosiaalityöntekijöiden inhimillisyyttä ammattiaseman ohella. Internetin keskustelupalstojen ulostulot ovat tärkeä osa sosiaalityön julkisuuskuvan muokkaamista ja rakentamista.

Piironen (2005, 17) on puolustanut sosiaalityöntekijöiden äänen kuulumisen tärkeyttä, ja todennut, että sosiaalityön kehittymisen edellytyksenä on, että sosiaalityöntekijät voivat tuottaa kokemuseräistä tietoa päätöksentekijöille. Tätä Piironen kuvaa poliittiseksi toiminnaksi, jossa sosiaalityöntekijät määrittyvät itse arkityössään olevien sosiaalisten kysymysten kokemuseräisiksi asiantuntijoiksi. Piironen käsittää sosiaalityön lähtökohtaisesti poliittiseksi toiminnaksi, johon sisältyy väijäämättä vastakkaisuus valtaapitävien asettamien sosiaalityön reunaehtojen ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksen tuoman asiantuntijuuden välillä. (Piironen 2005, 12–14.) Verkkokeskusteluja voidaan ajatella poliittisena kansalaiskeskusteluna, jolla ei kuitenkaan ole vahvaa yhteyttä poliittiseen päätöksentekoon (Vainikka & Harju 2019, 102.)

Osallistuminen omaa alaa koskevaan keskusteluun on sananvapauden toteuttamista, ja se on ihmisen perusoikeus. Sananvapaus Suomessa oikeuttaa jokaisen ihmisen ilmaisemaan mielipiteensä sekä tietojen julkistamisen ja vastaanottamisen (Minilex 2024). Sananvapauteen

liittyy vastuu omista sanomisista, ja sosiaalialan ammattihenkilön eettisen ohjeistuksen mukaan sosiaaliammattihenkilöä suositellaan kertomaan, osallistuuko hän julkiseen keskusteluun yksityisenä henkilönä vai ammattiroolissa (Ranta ym. 2022, 46). Eettisessä ohjeistuksessa sosiaalityöntekijän osallistuminen julkiseen keskusteluun käsitetään huono-osaisimpien asiakkaiden huolenpitona ja asiakastyön epäkohtien esille tuomisena. Vauva.fi -palstalta koottu aineisto ei juurikaan vastaa tähän tavoitteeseen, ja siellä vilisevät sekaisin ammattiroolista, että henkilökohtaisesta näkökulmasta kirjoitetut kommentit. Yleinen tunnelma on vastakkainasettelu asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Verkkokeskustelut voivat välittää haitallista tietoa (sosiaalihuollosta), mikä vaikeuttaa ihmisten auttamista (Vainikka & Harju 2019, 115). Aineistossa ei noussut esille asiavirheitä, joskin erilaiset käytännöt eri organisaatioissa aiheuttivat keskustelussa ajoittain vastakkainasettelua, mutta suurin vaikuttaja lienee keskustelun yleinen sävy ja tyyli, millä moni sosiaalityöntekijä kommentoi. Verkkokeskustelut voivat nimittäin myös vahvistaa ihmisten epäluuloa (Vainikka & Harju 2019, 115), mikä on ongelmallista sosiaalityön julkisuuskuvan sekä käytännön työn kannalta.

6.2 Lopuksi

Tutkimuskysymykseni on: *Mitä sosiaalityöntekijät kertovat sosiaalityöstä internetin keskustelupalstalla?* Muodostin aineistostani kuusi pääteemaa: sosiaalityön haasteet; yhteiskunnallinen sosiaalityö; asiakastyö; inhimillinen sosiaalityöntekijä; viranomaistyö ja työkäytännöt sekä akateemisuus ja kokemustieto. Teemoja vertasin Kirsi Juhilan (2006) neljään sosiaalityön asiakassuhteen jäsentelyyn, joita ovat liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Yhden teeman sisälle mahtui näkökulmia monenlaisesta asiakassuhteesta. Tämä johtui osittain siitä, että teemat sisälsivät toisistaan hyvin eriäviä näkemyksiä, jolloin suhdejaottelun osalta luontevasti yhden teeman sisällä saattoi olla hyvinkin vastakkaisia lähestymistapoja. Vasta-argumentointi toi hyvin esille sosiaalityön moninaisuuden. Ajattelen näkökulmien riippuvan siitä, missä sosiaalityöntekijä on töissä, miten hän näkee sosiaalityön merkityksen ja tehtävän, omasta työhyvinvoinnista ja sitä kautta suhtautumisesta asiakastyöskentelyyn. Sosiaalityötä tehdään myös omalla persoonalla, mikä tuo oman vivahteensa asiakkaiden kanssa tehtävään suhdetyöskentelyyn.

Kun yhteiskunta muuttuu, myös sosiaalityö organisoituu uudelleen (Pohjola 2019, 323; Mutka 1998, 14–15). Sosiaalityön painotukset, tai Juhilan suhdekäsityksiä peilaten sosiaalityön

suhteet ovat sekä samanaikaisesti paikkansa asiakastyössä ottavia, että toisaalta osa tai jokin niistä voi saada vahvemman, osa heikomman aseman. Aseman vahvuuteen vaikuttavat poliittinen päätöksenteko ja yhteiskunnalliset näkemykset. (Juhila 2006, 262.) Kunkin aikakauden niin sanottu henki näkyy myös siinä, miten sosiaalityötä ymmärretään. Tämän pro gradu -tutkielman aineiston perusteella sosiaalityön nykyhetkessä korostuu Juhilan liittämistä ja kontrollisuhde, mutta myös huolenpitosuhde oli edustettuna kommentteissa. Vuorovaikutus- ja kumppanuussuhde jäivät selkeästi vähemmistöön, mutta se voi johtua esimerkiksi siitä, että aineistossa ei juurikaan noussut esille muu kuin lastensuojelu ja päihderiippuvaisten kanssa työskentely, joihin sosiaalityössä yhdistyvät helposti liittämistä ja kontrollisuhde sekä huolenpitosuhde. Esimerkiksi ikäihmisten kanssa työskentely tai vammaissosiaalityö eivät nousseet esille. Myös aikuissosiaalityö oli aineiston kommentteissa edustettuna, ja siihen liittyi vahvasti liittämistä ja kontrollisuhde.

Juhilan kumppanuussuhde on ikään kuin liittämistä ja kontrollisuhteen vaihtoehto asiakastyölle. Juhila (2006, 103, 148) on muodostanut kumppanuussuhteen akateemisesta sosiaalityön maailmasta, kuten sosiaalityön tutkijoiden ja opettajien kirjoituksista. Kumppanuussuhde onkin jonkinlainen ideaali, ihannekuva, eikä siksi saane vastakaikua aineistossani, jossa käytännön työtä tekevät sosiaalityöntekijät avaavat kysyjille asiakastyöskentelyn ja sosiaalityön rakenteellisen työn haasteista. Jonkin verran aineistossa nouseekin esille tapa ilmaista asiat siten, mitä sosiaalityön kuuluisi olla, mutta mitä se erinäisien syitten takia käytännössä on. Esimerkiksi hoivanpidon toteutuminen sosiaalityön asiakassuhteessa vaatii sellaisen kulttuurin tai yhteiskunnallisen arvotilanteen, jossa vastuunotto toisesta on luonnollinen osa ihmissuhdetta. Vaikka hyvinvointivaltio periaatteessa edustaa tällaista ajatusta avunsaannin universalismin kautta, haastavat poliittinen päätöksenteko, leikkaukset ja säästötoimet sekä uusliberalistinen ajatus ihmisen vahvasta yksilövastuusta huolenpidon kokonaisvaltaisuutta. (Juhila 2006, 155–156.) Kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä voi hyödyntää sensitiivisempää työskentelyotetta, mikä voi olla ristiriidassa instituutioiden ohjeistusten kanssa. (Juhila 2006, 103–114.) Aineistossa kumppanuussuhteen neuvotteleva ja erot hyväksyvä työote tunnistettiin mutta sitä ei juurikaan nähty mahdollisena tapana toteuttaa sosiaalityötä.

Opinnäytetyötäni tehdessäni opiskelijakollega luki aineistoani ja ihmetteli, voisivatko kommentit olla sosiaalityöntekijöiden kirjoittamia. Olen läpi tutkimusprosessini pohtinut, miten sosiaalityöntekijöiden eettisyydestä voitaisiin keskustella siten, että se ei syyllistäisi jo ennestään kuormittuneita, tiukoilla olevia sosiaalityöntekijöitä, joilla on muutenkin mediassa

negatiivinen maine. Oman (rajallisen, lyhyen) kokemuksen mukaan alan sisällä eettinen keskustelu on vähäistä. Sosiaalityössä kyllä kiinnitetään huomiota teknisiin seikkoihin kuten vaikkapa tietoturva-asioihin, ja näistä annetaan herkemmin palautetta myös omille kollegoille tai yksiköiden välillä. Asiakkaiden kohtaamiseen liittyvää keskustelua ei kuitenkaan mielestäni juuri ole. Olen pohtinut, vaatisiko tämä terapeuttisempaa näkökulmaa, esimerkiksi samalla tavalla kuin lastensuojelussa on usein käytössä systeeminen työryhmä, johon sisältyy perheterapeutti palauttamaan pintaan asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen.

6.3 Jatkotutkimusaiheita

Vaikka eettisyys nouseekin aineistosta esille sekä kommentoijien omana esiin nostamana aihealueena että tulkintanani kommenttien sävyihin liittyen, en kuitenkaan näe eettisyyteen liittyvää jatkotutkimusta työni perusteella tällä hetkellä ensisijaisena. Jatkotutkimusaiheita voisivat esimerkiksi olla kokemustiedon merkitys sosiaalityöntekijän ammatillisessa osaamisessa. Aihe on noussut juuri äskettäin mediassa esille, kun Perussuomalaisten kansanedustaja Juha Mäenpää esitti kommentin liittyen sosiaalityöntekijöiden nuoreen ikään ja omien lapsien puuttumiseen, ja miten se voi vaikuttaa sosiaalityöntekijän ammattitaitoon. Keskustelu oli osa hallituksen esitystä koskien sosiaalihuollon ammattihenkilölain muutosta. (Waris 2024.) Myös aineistoni perusteella sosiaalityöntekijän oman kokemuksen merkitys jakaa voimakkaasti mielipiteitä. Olisi mielenkiintoista saada lisätietoa, miten sosiaalityöntekijät, jotka omaa kokemustaan hyödyntävät, sen käytännössä tekevät ja mitä lisäarvoa se heidän mukaansa tai asiakkaiden näkökulmasta työhön tuo. Kokemus jostain tietystä sosiaalihuollon osa-alueesta työntekijän omassa elämässä ei voi olla välttämätön tekijä alalle pääsyssä. Sitä voisi kuitenkin hyödyntää asiakastyössä, samalla tavalla vahvuutena kuin työntekijällä voi olla muitakin ammatillisia vahvuuksia.

Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimuksen kohde voisi olla se, miten miesten ja naisten välinen julkisuuskuva sosiaalityöstä eroaa. Muun muassa Yle (2024) julkaisi vuoden alussa uutisen, jonka mukaan miesten ja naisten näkökulmat ovat polarisoituneet yhteiskunnallisella tasolla. Uutiseen nojaten useiden tutkimusten mukaan miesten arvot ovat muuttuneet yhä kovemmiksi, kun taas naiset ylläpitävät liberaalimpia arvoja. (Nuutila 2024.) Viittaan opinnäytetyöni taustatutkimuksissa Heikkisen (2008) tutkimukseen ja Heikkilän (2022) opinnäytetyöhön. Niiden yhdistetty ja yksinkertaistettu osatulos oli se, että sosiaalityöntekijöiden sukupuoli voi olla yksi tekijä vaikuttamassa siihen, miten sosiaalityöntekijät suhtautuivat ammattiinsa ja edustivatko he Kirsi Juhilan (2006) jaottelun

pehmeämpää huolenpitosuhdetta (naiset) vai kontrolli- ja liittämissuhdetta (miehet). Jatkotutkimuksessa voisi tutkia lisää sukupuolen yhteyttä sosiaalityöntekijän asiakassuhdeorientaatioon, ja löytyykö sitä kautta aiempien tutkimuksien väitteitä tukevia tuloksia.

Yhteiskunnan poliittisen ilmapiirin, päätöksenteon ja ideologioiden vaikutus siihen, miten sosiaalityöntekijät jatkossa kirjoittavat tai kertovat alastaan ja työstään, voisi olla mielenkiintoista tutkia pitkällä aikavälillä, esimerkiksi jatkamalla internetin keskustelupalstalla olevien keskustelujen tutkimista. Tähän vaadittanee kuitenkin lisämateriaalia, eli käytännössä vuosien tai vuosikymmenen odottamista, jotta tällainen ajallinen ja historiallinen heijastus tulee näkymään työntekijöiden puheissa, ja siitä voidaan tehdä verrantoa. Tutkimus voisi antaa näkökulman siihen, miten aikakausien muutokset näkyvät työntekijöiden puheissa ja miten ”itsenäisesti” sosiaalityöntekijät voivat todellisuudessa työtään tehdä ja ajaa sosiaalityön eetosta eteenpäin erilaiset ajalliset ulottuvuudet huomioon ottaen.

6.4 Tutkimuksen rajoitteet

Tutkimukseni rajoitteena voidaan ajatella olevan se, että en voi varmasti tietää, ovatko kirjoittajat sosiaalityöntekijöitä. Tämä tuo särön tutkimuksen luotettavuuteen. Toisaalta, kun on tarkoitus tutkia sosiaalityön julkisuuskuvaa keskustelupalstalla, ei ole keskiössä se, kuka sanoo vaan mitä sanotaan. Aineistoni sisällön huomioon ottaen oleelliseksi nouse myös se, miten asioita sanotaan. Sisällönanalyysissäni en varsinaisesti keskittynyt keskustelun sävyyn, mutta sivusin sitä kuitenkin muun muassa sosiaalityöntekijöiden kuormittuneisuuden alateemaa käsitellessäni.

Valitessani alkuperäisiä kommentteja esimerkkisitaateiksi, jouduin joissain tilanteissa punnitsemaan, valitsenko hieman rajumman, mutta lukijan kannalta myös viihdearvoa sisältävän kommentin, vai neutraalimman. Tiedostin, että tutkijana luon työlläni uuden konstruktion lisää sosiaalityön julkisuuskuvaan. Se, mitkä kommentit valitsen, luo mielikuvan siitä, miten sosiaalityöntekijät alastaan kertovat. Kommentteja kuitenkin oli laidasta laitaan, ja vaikka niistä nousivat esille selkeimmin sanallisesti rajuimmat, oli joukossa myös neutraaleja, ystävällisiä, asiallisia ja tietosisällöltään arvokkaita kommentteja. Pyrin aina valitsemaan sen kommentit, jossa oli eniten sisältöä.

Lähteet

- Aluehallintavirasto (2023) Asiakkaan asema ja oikeudet. Luettavissa verkossa osoitteessa:
<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/ohjaus-ja-neuvonta/asiakkaan-asema-ja-oikeudet>.
 Viitattu 27.9.2024.
- Arponen, S. (2012) Sosiaalityön julkisuuskuva tarkastelemassa. Kehysanalyysi sosiaalityötä koskevasta vuoden 2010 sanomalehtikirjoittelusta. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu – tutkielma. [online]
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37947/URN:NBN:fi:jyu-201206041785.pdf>. Viitattu 27.2.2024.
- Björklund, S. (2023) Pohjanmaan hyvinvointialueen lastensuojelu kanteli tilanteestaan Aluehallintovirastolle – Kinnunen: Henkilökunta toimi oikein. [online]
<https://yle.fi/a/74-20066476>. Viitattu 29.2.2024.
- Braun, V. & Clarke, V. (2012) Thematic Analysis. APA Handbook of Research Methods in Psychology: Vol. 2. American Psychological Association.
- Ekqvist, E. & Kuusisto, K. (2024) Sosiaalihuoltolain tavoitteiden toteutumisen esteet päihteitä ongelmallisesti käyttävillä asiakkailta sosiaalityöntekijöiden tulkitsemana. Janus vol. 32 (1) 2024, 21–36.
- El Kamel, S. (2018) Mikä on synnytyslakki, entä pesetkö jauhelihan ennen kypsennystä? – Vauva.fi:n legendaarisia keskusteluja koottiin kirjaksi. [online]
<https://www.hs.fi/kulttuuri/art-2000005870361.html>. Viitattu 29.2.2024.
- Graneheim, U., Lindgren, B-M. & Lundman, B. (2017) Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper. Nurse Education Today 56 (2017) 29–34. [online]
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0260691717301429?via%3Dihub>. Viitattu 9.4.2024.
- Hakala, S. ja Vesa, J. (2013) Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen, M. Tikka (toim.) Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 216–244.
- Heikkilä, K. 2022. Lastensuojelun kuvan rakentuminen Vauva.fi -keskustelupalstalla. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu – tutkielma. Turun yliopisto.
- Heikkinen, J. (2008) Sosiaalityön ammattikuva sosiaalihuollossa. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalitoimiston ammatillisesta sosiaalityöstä. [online]

- https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/8986/urn_isbn_978-951-27-1071-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 3.3.2024.
- Hirvelä, A. 2013. Sosiaalityöntekijän julkisuuskuva mediassa - diskurssianalyysi Helsingin Sanomien vuoden 2010 artikkeleista. Pro Gradu -tutkielma. [online]
<https://trepo.tuni.fi/handle/10024/94695>. Viitattu 27.1.2024.
- Jokinen, A. (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus, 138–148.
- Jokinen, A. (ei pvm.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Teoksessa J. Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja [online]
<<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>>. Viitattu 11.2.2024.
- Jokinen, M. (2021) Kuntien työvoimaennuste 2030: Suurin osaajapula sosiaalityöntekijöissä, hoitajissa ja lastentarhanopettajissa. [online] <https://kuntalehti.fi/uutiset/kuntien-tyovoimaennuste-2030-suurin-osaajapula-sosiaalityontekijoissa-hoitajissa-ja-lastentarhanopettajissa/>. Viitattu 29.2.2024.
- Jokinen, A., Raitakari, S. & Suoninen, E. (2022) Konstruktionistinen tutkimus sosiaalityötä ja marginaalia jäljittämässä. Teoksessa A. Jokinen, S. Raitakari & J. Ranta (toim.) Sosiaalityö yhteiskunnan marginaaleissa. Konstruktionistisia jäsenyyksiä. Tampere: Vastapaino, 21–53.
- Juhila, K. (ei pvm.) Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa J. Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja [online]
<<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>>. Viitattu 11.2.2024.
- Juhila, K. (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juuti, P. & Puusa, A. (2020) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja:
<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167>. Viitattu 19.3.2024.
- Keiski, R., Hämäläinen, K., Karhunen, M., Löfström, E., Näreaho, S., Varantola, K., Spoof, S-K., Tarkiainen, T., Kaila, E. & Aittasalo, M. (2023) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. [online] https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf. Viitattu 20.3.2023.
- Kekäle, J. & Puusa, A. (2020) Tiedesodat. Realistinen ja konstruktionistinen maailmankäsitys. Teoksessa A- Puusa & P. Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen

- näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. E-kirja, johon ei merkitty sivunumeroita. Viitattu 11.2.2024.
- Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoofo, S-K. (toim.) (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. [online] https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf. Viitattu 20.3.2024.
- KT-lehti (2024) Pula sosiaalityöntekijöistä pahenee ensi vuonna. Luettavissa osoitteessa: <https://www.kt.fi/uutiset-ja-tiedotteet/2023/pula-sosiaalityontekijoista-pahenee-ensi-vuonna>. Viitattu 28.1.2024.
- Laaksonen, S-M & Matikainen, J. (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkossa. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Bookwell Oy, Jyväskylä 2013, 193–215.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. [online] <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817#L2P9>. Viitattu 22.2.2024.
- Lehto-Lundén, T. & Salovaara, P. (2016) Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy, 165–177.
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto (2024) Nettikiusaaminen. [online] <https://www.mll.fi/vanhemmille/tietoa-lapsiperheen-elamasta/hyvinvointia-digiajassa/nettikiusaaminen/>. Viitattu 27.9.2024.
- Mutka, U. (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. SoPhin julkaisuja. [online] https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47886/SoPhi27_978-951-39-6478-8.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Viitattu 1.3.2024.
- Myller, T. (2023) Sosiaalityön ammatillinen työkuultuuri suhdeperustaisena sosiaalityönä maaseudulla ja kaupungissa. Janus vol. 31 (3) 2023, 313–317.
- Mänttari-van der Kuip, M. (2022) Palvelujärjestelmään liittyvät rakenteelliset haasteet ja työntekijöiden toimintamahdollisuudet julkisen sektorin lastensuojelutyössä. Janus vol. 30 (1) 2022, 21–43.
- Nuutila, S. (2024) Railo repesi nuorten naisten ja miesten arvomaailmojen välille – tutkija näkee taustalla huolestuttavan kehityksen. [online] <https://yle.fi/a/74-20073201>. Viitattu 1.12.2024.

- Pietilä, V. (2010) Julkisot, yleisöt ja media. Suomennoksia ja kirjoituksia julkisista vuorovaikutus- ja toimintamuodoista. Tampere, Tampereen yliopistopaino.
- Piironen H.: Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet. Suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa. Väitöstutkimus, Jyväskylän yliopisto 2005. [online] <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13351/9513921735.pdf?sequence=1>. Viitattu 22.2.2024.
- Pohjola, A. (2019) Sosiaalityö yhteiskunnassa ja yhteiskunta sosiaalityössä. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen, A. Niskala & N. Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 323–341.
- Puusa, A., Hänninen, V. & Mönkkönen, K. (2020) Narratiivinen lähestymistapa organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. E-kirja, johon ei merkitty sivunumeroita. Viitattu 26.2.2024.
- Rantanen, E. (2023) Sosiaalialan diskurssien valtakamppailut mediavaikuttamisen kentällä, sosiaalialan ammattilaisten kuvaamina. Helsingin yliopisto. Pro gradu -tutkielma. [online] <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/685d125e-71a4-4b5b-919c-655eeb2204ff/content>. Viitattu 19.2.2024.
- Rooke, B. (2013) Four pillars of internet research ethics with web 2.0. [online] <https://www.proquest.com/docview/1449255347/fulltextPDF/EBC0DC26E9A49D3PQ/1?accountid=14774&sourcetype=Scholarly%20Journals>. Viitattu 21.3.2024.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006) KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [online] <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 24.1.2024.
- Sipilä, A. (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Joensuu 2011: Itä-Suomen yliopisto.
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (ei pvm.) Sosiaali- ja terveystieteiden palveluja koskeva lainsäädäntö. [online] <https://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>. Viitattu 22.2.2024.
- Sosiaalihuoltolaki 1280/2022. [online] <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>. Viitattu 22.2.2024.
- Sosnet (ei pvm.) Sosiaalityön määritelmä. [online] <https://www.sosnet.fi/FI/Sosnet/Sosiaalityon-maaritelma>. Viitattu 22.2.2024.
- STT Info (2024) Talentia selvitti: Työvoimapula kuormittaa rajusti sosiaalialan korkeakoulutettuja – työntekijöiden mielestä alan vetovoima paranee palkkausta

- korjaamalla. [online] <https://www.sttinfo.fi/tiedote/70099429/talentia-selvittityvoimapula-kuormittaa-rajusti-sosiaalialan-korkeakoulutettuja-tyontekijoiden-mielesta-alan-vetovoima-paranee-palkkausta-korjaamalla?publisherId=69817898&lang=fi>. Viitattu 29.2.2024.
- Tiessalo, P. (2023) Mielenterveyshoito on kriisissä, mikä avuksi? Näillä seitsemällä lupauksella hallitus aikoo parantaa avun saamista. [online] <https://yle.fi/a/74-20058797>. Viitattu 20.10.2024.
- Tiitinen, L. (2019) *Kamppailu sananvapaudesta: sosiaalialan ammattilaisen toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä*. Rovaniemi 2019: Lapin yliopisto.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Törrönen, M. (2018) Johdatus vastavuoroiseen sosiaalityöhön. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus, 11–25.
- Ylilampi, A. (2017) ”Sossu verkossa” Retorinen analyysi lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvasta verkkolehtien kommentointiosioissa. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. [online] <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/100930>. Viitattu 19.2.2024.
- Vaahensalo, E. (2018) *Keskustelufooromit mediainhokkeina. Suositut suomenkieliset keskustelufooromit mediassa*. [online] <http://widerscreen.fi/assets/Vaahensalo-3-2018.pdf>. Viitattu 21.3.2024.
- Vainikka, E. & Harju, A. (2019) Anonyymien keskustelupalstojen julkisuus. Marginaaliin jääneiden vertaistukea ja yhteiskuntakritiikkiä. *Media & viestintä* 42(2019): 2, 99–121.
- Valvira (2024) Suomessa koulutettu sosiaalityöntekijä. [online] <https://valvira.fi/ammattioikeudet/suomessa-koulutettu-sosiaalityontekija>. Viitattu 6.2.2024.
- Vauva.fi (2022) *Keskustelualueen säännöt*. [online] <https://www.vauva.fi/keskustelualueensaannot>. Viitattu 19.2.2024.
- Vuori, J. (2021) *Laadullinen sisällönanalyysi*. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. [online] Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>>. Viitattu 27.3.2024.
- Vähämäki, H. (2023) Varhassa kova pula lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä – houkuttimeksi monipuolinen etupaketti. [online] <https://yle.fi/a/74-20037788>. Viitattu 28.1.2024.

Waris, O. (2024) PS:n Mäenpää: Lasten-suojelussa päätöksiä tekevillä tulisi olla omia lapsia – näin hän perustelee. [online] <https://www.is.fi/politiikka/art-2000010849718.html>. Viitattu 1.12.2024.

Liitteet

Liite 1. Aineistoon valitut keskustelut

Aineistoon valitut keskustelut Vauva.fi -palstalta. Keskustelut on luettu aikavälillä 11.–19.3.2024, jonka jälkeisiä muutoksia tai uusia kommentteja ei ole huomioitu. Sulkuihin on merkitty vuodet, joilta keskustelusta löytyy kommentteja.

- Sosiaalityön pääsykoe 2021 (2021–2022)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/4008610/sosiaalityon-paasykoe-2021?page=49>

- Sosiaalityö 2022 (2022–2023)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/4502245/sosiaalityo-2022?page=69>

- Sosiaalityö (haku) 2023 (2023)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/4713978/sosiaalityo-haku-2023?page=0>

- Miksi sosiaalityöntekijä ei voi koskaan tehdä oikein ja saada arvostusta? (2023)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/5335746/miksi-sosiaalityontekija-ei-voi-koskaan-tehda-oikein-ja-saada-arvostusta?page=0>

- Millainen on sosiaalityöntekijä? (2021–2022)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/4411198/millainen-sosiaalityontekija>

- Sosiaalityön ongelmat (2020–2023)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/4634489/sosiaalityon-ongelmat?page=0>

- Sosiaalityöntekijöiden työ (2020–2023)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/3867259/sosiaalityontekijoiden-tyo?page=7>

- Onko sosiaalityön tapaamiseen ns. pakko mennä (harkinnanvarainen ttt)? (2023)

<https://www.vauva.fi/comment/65635105>

- Millaista on työskennellä aikuissosiaalityössä? (2020)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/3763189/millaista-tyoskennella-aikuissosiaalityo-sa>

- Sosiaalityöntekijä: Pidätkö työstäsi? (2018)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/3070140/sosiaalityontekija-pidatko-tyostasi>

- Olen työtön sosiaalityöntekijä, sillä lastensuojelu ja päihdetyö ei kiinnosta. Kysyttävää? (2018–2023)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/3281290/olen-tyoton-sosiaalityontekija-silla-lastensuojelu-ja-paihde-tyo-ei-kiinnosta?page=1>

- Sosiaalityöntekijöiden palkka (2021)

<https://www.vauva.fi/comment/52938364>

- Sosiaalityöntekijän työ ei ole etätyötä (2024)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/5488575/sosiaalityontekijan-tyo-ei-ole-etatyota?page=3>

- 4-vuotias surmattu, OI MIKSI (2023)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/5147465/4-vuotias-surmattu-oi-miksi?page=2>

- Entinen sossu avautuu (2021)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/4364203/entinen-sossu-avautuu>

- Oletko asioinut sosiaalitoimistossa? Miksi ja saitko apua? (2021)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/4009856/oletko-asioinut-sosiaalitoimistossa-miksi-ja-saitko-apua?page=6>

- Poliisi voi erehtyä arvioinnissaan - sossu ei? (2011)

https://www.vauva.fi/keskustelu/1336140/ketju/poliisi_voi_erehtya_arvioinnissaan__sossu_ei?page=0

- Maksaako Sossu oikeasti nuoren ihmisen asunnon, laskut ja elämisen ellei ole töissä eikä opiskele (2021)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/4251842/maksaako-sossu-oikeasti-nuoren-ihmisen-asunnonlaskut-ja-elamisen-ellei-ole-toissa?page=13>

- Kuinka monta asiakasta sossu tapaa päivässä? (2024)

<https://www.vauva.fi/keskustelu/5492814/kuinka-monta-asiakasta-sossu-tapaa-paivassa>