



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

Vuorovaikutus digitalisessa sosiaalityössä

Marjo Mäntykenttä
Pro Gradu-tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteenlaitos
Itä-Suomen yliopisto
Elokuu 2023

Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta

Yhteiskuntatieteiden laitos, Sosiaalityö koulutusohjelma

Mäntykenttä, Marjo: Vuorovaikutus digitalisessa sosiaalityössä

Pro gradu - tutkielma, 70 sivua

Tutkielman ohjaaja: Professori Aini Pehkonen

Elokuu 2023

Asiasanat: Sosiaalityö, digitalinen sosiaalityö, vuorovaikutus digitalisessa sosiaalityössä, teknologia, sosiaalityöntekijä

Tiivistelmä

Tämä pro gradu -tutkielma selvittää digitaalisen sosiaalityön elementtejä, vuorovaikutusta sekä digitalisaation vaikutusta sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden arkeen. Tutkimus koskee sosiaalityön muutosta, kun digitalisaatiota hyödynnettiin myös sosiaalityössä. Tutkimuksessa haluttiin vastauksia kysymyksiin digitaalisen sosiaalityön elementeistä ja siitä, miten vuorovaikutus toteutuu digitalisessa sosiaalityössä.

Tutkielma on toteutettu integroituna kirjallisuuskatsauksena. Tämän menetelmän avulla pyritään hankkimaan kattava ymmärrys tutkittavasta aiheesta ja tuottamaan uutta tietoa sekä laajentamaan näkökulmia. Tutkimuksen aineistona on käytetty 12 tieteellistä artikkelia. Nämä artikkelit on julkaistu vuosien 2017 ja 2023 välillä. Aineiston kerääminen toteutettiin neljän eri elektronisen tietokannan avulla. Tutkimusten tuloksia yhdistämällä ja tulkinnalla luotiin synteesi, joka tuottaa uutta tietoa ja näkökulmia tutkittavaan aiheeseen liittyen. Tutkimusaineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällön analyysillä.

Tutkimustulokset osoittavat, että digitaalisen sosiaalityön vuorovaikutuksen ja sen merkityksen tutkimus sosiaalityön asiakaskohtaamisissa on tällä hetkellä puutteellista. Tämä tutkimusaukko herättää kysymyksiä siitä, miten digitalisten työvälineiden ja teknologisten ratkaisujen yleistyessä sosiaalityössä vaikutetaan asiakkaiden kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Vaikka digitaalisen teknologian käyttö on lisääntynyt sosiaalityössä ja tuonut mukanaan etuja, sen vaikutusta vuorovaikutukseen on vielä paljon tuntemattomia näkökulmia.

Tutkimuksessa tuli esiin, että etäyhteyksien ja viestintävälineiden käytön myötä asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia voidaan lisätä tai heikentää. Myös uudenlaisen läheisyyden merkitys korostuu digitalisessa sosiaalityössä. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että digitaalisen sosiaalityön vaikutukset asiakassuhteisiin ja sosiaalityöhön ovat monitahoisia. Tulevaisuudessa on tarpeen jatkuvasti seurata ja tutkia digitaalisen sosiaalityön kehitystä sekä vaikutuksia, jotta voidaan kehittää tarkoituksenmukaisempia ja vaikuttavampia digitaalisia työkaluja, jotka parantavat sosiaalityön laatua.

University of Eastern Finland, Faculty of Social Sciences and Business Studies

Department of Social Sciences, Social Work

Mäntykenttä, Marjo: Interaction in digital social work

Master's thesis, 70 pages

Supervisor: Professor Aini Pehkonen

August 2023

Keywords: Social work, digital social work, interaction in digital social work, technology, social worker

Abstract

This Master's thesis explores the elements of digital social work, interaction and the impact of digitalisation on the daily lives of social work and social workers. The research concerns the change in social work, when digitalisation was also utilised in social work. The study wanted answers to questions about the elements of digital social work and how interaction is realised in digital social work.

The thesis has been implemented as an integrated literature review. This method aims to gain a comprehensive understanding of the subject under study and to generate new knowledge and broaden perspectives. Twelve scientific articles have been used as material for the study. These articles were published between 2017 and 2023. The data collection was carried out using four different electronic databases. By combining and interpreting the results of the studies, a synthesis is created that produces new information and perspectives on the subject under study. The research data has been analysed using data-driven content analysis.

Research results show that there is currently a lack of research into the interaction between digital social work and its importance in social work customer encounters. This research gap raises questions about how, as digital tools and technological solutions become more common, social work influences interaction with customers. Although the use of digital technology has increased in social work and brought benefits, there are still many unknown aspects of its impact on interaction.

The study revealed that with the use of remote connections and communication tools, customer involvement and empowerment can be increased or weakened. The importance of a new kind of closeness is also emphasised in digital social work. Based on the study, it can be concluded that the effects of digital social work on customer relationships and social work are multifaceted. In the future, it will be necessary to continuously monitor and study the development and impact of digital social work in order to develop more appropriate and effective digital tools that improve the quality of social work.

Sisältö

1	Johdanto.....	8
2	Tutkimuksen käsiteellinen viitekehys	10
2.1	Digitalinen tieto- ja viestintäteknikka	10
2.2	Tieto- ja viestintäteknikan tuomat muutokset sosiaalityön työskentelyyn.....	11
2.3	Vuorovaikutuksen merkitys asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen eri ulottuvuuksissa ja kasvokkaisessa kohtaamisessa.....	13
3	Sosiaalityö	14
3.1	Sosiaalityö ja lainsäädäntö.....	14
3.2	Muuttuva asiantuntijuus ja eettisyys.....	16
3.3	Vuorovaikutus ja moniammatillisuus.....	20
4	Tutkimuksen tarkoitus ja toteuttaminen.....	22
4.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	22
4.2	Tutkimusmenetelmänä integroiva kirjallisuuskatsaus	22
4.3	Kirjallisuuskatsauksen toteuttaminen.....	25
4.4	Katsaus tutkimusaineistoon.....	27
4.5	Aineiston analyysimenetelmä	33
5	Digitalisen sosiaalityön ja vuorovaikutuksen elementit.....	36
5.1	Digitalisen sosiaalityön elementit.....	36
5.2	Vuorovaikutus digitalisessa sosiaalityössä	44
6	Yhteenveto ja pohdinta.....	53
6.1	Yhteenveto.....	53
6.2	Pohdinta.....	60

1 Johdanto

Keväällä 2020 COVID-19-pandemia levisi ympäri maailmaa. Koronaviruksen vaikutus talouteen, politiikkaan ja jokapäiväiseen arkeen oli ennennäkemätön. Harrikari, Timo, Romakkaniemi, Marjo, Tiitinen, Laura ja Ovaskainen, Sanna (2021) tutkivat sosiaalityöntekijöiden kokemuksia pandemian vaikutuksista sosiaalityöhön artikkelissaan *Pandemic and Social Work: Exploring Finnish social workers' Experiences through a SWOT analysis*. Pandemia haastaessa sosiaalityötä kaikilla tasoilla kasvokkain tapahtuvasta vuorovaikutuksesta globaaleihin suhteisiin. Tutkimustulokset osoittivat lisäksi, että sosiaalityön organisaatiot eivät olleet valmistautuneet pandemian kaltaiseen poikkeustilanteeseen. Sosiaalityöntekijät sopeutuivat uuteen tilanteeseen nopeasti ja omaksuivat nopeasti uudet tavat tehdä sosiaalityötä poikkeustilanteessa. Koko maailmanlaajuinen pandemia on ollut uudenlainen ilmiö.

Tässä sosiaalityön pro gradu tutkielmassani tutkin vuorovaikutusta ja vuorovaikutuksen merkitystä digitalisessa sosiaalityössä. Sosiaalityön toimintaympäristö muuttui äkillisesti maanlaajuisen pandemian seurauksena, minkä seurauksena tieto- ja viestintätekniiikan käyttö lisääntyi voimakkaasti lyhyessä ajassa. Tämä ilmiö voidaan kuvailla eräänlaisena sosiaalityön "digiloikkana". Tutkielman tutkimuskysymyksinä ovat: Mitkä ovat digitalisen sosiaalityön elementit sekä miten vuorovaikutus toteutuu sosiaalityön digitalisoituessa.

Nykyisin digitalinen sosiaalityö asettaa haasteita sosiaalityön asiantuntijuudelle ja osaamiselle, kun yhteiskunnalliset muutokset ovat voimakkaita. Teknologian kehitys muuttaa ihmisten tapaa toimia sosiaalisissa suhteissa, ja tämä ilmenee kahdessa eri todellisuudessa. Camilla Granholm (2016) huomioi, että tämä ilmiö liittyy kahden ulottuvuuden, online eli virtuaalisen verkkoympäristön ja offline eli verkottoman ulottuvuuden, samanaikaiseen läsnäoloon arkielämässä. Arkielämän digitalisaatio ja erilaisten jokapäiväisten teknologioiden kehitys ovat muokanneet sosiaalista todellisuutta. (Tikkala, 2017).

Tutkimuksen menetelmänä on käytetty integroivaa kirjallisuuskatsausta. Integroivan kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on kuvata ilmiötä monipuolisesti. Integroivan kirjallisuuskatsauksen avulla pystytään antamaan laaja kuva aiheesta. Integroiva kirjallisuuskatsauksen mahdollisuutena on sijoittaa systemaattista kokonaisuutta narratiivisin elementein. Integroivaan kirjallisuuskatsaukseen kuuluu kriittinen tarkastelu, jonka avulla tärkein tutkimusmateriaali on mahdollisuus tiivistää perustaksi. Integroivan kirjallisuuskatsauksen on kuvattu olevan eräänlainen yhdysside narratiivisen ja systemaattisen katsauksen välillä. (Salminen, 2011)

Tämä kirjallisuuskatsaus on rakennettu kuuden pääluvun ympärille. Seuraavassa luvussa käsitellään digitalista tieto- ja viestintäteknikkaa sekä vuorovaikutuksen merkitystä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen eri ulottuvuuksissa käsitteellisten viitekehysten näkökulmasta. Kolmannessa luvussa syvennyttään sosiaalityön käsitteeseen ja sen muuttuvaan asiantuntijuuteen. Sen jälkeen kuvataan tutkimustehtävää ja integroivan kirjallisuuskatsauksen toteutusta. Tämän jälkeen viidennessä luvussa tarkastellaan saatuja tuloksia. Kuudessa luvussa syvennyttään tutkimuksen yhteenvetoon ja pohdintaan.

2 Tutkimuksen käsiteellinen viitekehys

2.1 Digitalinen tieto- ja viestintäteknikka

Nopeasti etenevä digitalisaatio on maailmalla megatrendi. Digitalisaatio vaikuttaa kaikkiin aloihin, eikä ole enää vaihtoehtoa valita, osallistuuko siihen vai ei. Osallistuminen digitalisaatioon on välttämätöntä ja se tuo mukanaan merkittäviä muutoksia työelämään. Teknologinen kehitys etenee vauhdikkaasti. Nopeasti kehittyviä teknologian muotoja ovat muun muassa virtualisaatio, robotisaatio sekä ICT-infrastruktuurit (Information Communication Technology). (Kiiski-Kataja 2016, 6–7.)

Digitalisella tieto- ja viestintäteknikalla tarkoitetaan sellaisia palveluita, jotka ovat käytössä internet-yhteyden kautta tietokoneella tai mobiililaitteella. Vasta äskettäin on alettu kiinnittämään huomiota sosiaalialan digitalisaatioon ja sen merkitykseen. Digitalisia terveysalan palveluita ja sovelluksia on ollut kehitteillä jo pidemmän aikaa. Sosiaalityön kontekstissa ihmisläheinen näkökulma on keskeinen ja tähän viitekehykseen ei ole alun perin suunniteltu digitalisaation istuvan. Mielipide on kuitenkin viime aikoina muuttunut ja on alettu nähdä digitalisaation tuovan lisäarvoa sosiaalityölle. Ihmisten kohtaamista ei tarvitse viedä pois digitalisaation myötä. Digitalinen tieto- ja viestintäteknikka voi olla väline, joka mahdollistaa työntekijän perustyön tekemisen nopeammin ja tehokkaammin. (Kohonen & Arajärvi 2017, 153–159.)

Sosiaalityö yhteiskunnallisena toimijana on suurten muutosten edessä sosiaalityön digitalisoituessa. Digitalisaation myötä yksi eetos on sosiaalityön toimintatapojen muuttaminen digiteknologiaa hyödyntäen. Digitalisaatio kietoutuu nykyisiin yhteiskunnallisiin keskusteluihin, missä sen päämäärinä ovat taloudellisuus ja tehokkuus sekä ympäristöllinen ja inhimillinen kestävyys. Tärkeä osa tätä on kansalaisten osallisuuden vahvistaminen. Yksi merkittävä perusarvo sosiaalityössä on osallisuus ja tämän takia sosiaalityön asiantuntijuutta tarvitaan laajasti yhteiskunnassa. Sosiaalityön keskiössä on moneen suuntaan ulottuva reflektio. Sosiaalityön digitalisaatioon kehittyä uudenlaista entistä joustavampaa osaamista, joka on tilanne- sekä kontekstisidonnaista. (Kivistö & Pääkkönen 2017, 13–14.)

Kivistön ja Pääkkösen (2017) mukaan sosiaalityö rakentuu etiikan ja arvojen perustalle, joka kantaa mukanaan aivan erityistä eettisen tarkastelun, harkinnan ja toimijuuden velvollisuutta. On tärkeää tarkastella digitalisaatiota sosiaalityön eettisestä näkökulmasta. Sosiaalityössä digitalisaatio tarkoittaa konkreettisella tasolla muun muassa tietojärjestelmiä, dokumentaatiota, sähköistä asiointia, erilaisia sosiaalisen median alustoja sekä videoneuvottelujärjestelmiä. Digitalisaatio on käsitteenä laaja, se tuo itsessään haasteita ymmärtää sosiaalityön ja digitalisaation välisiä suhteita. Sosiaalityössä digitalisaatio vaatii sitä, että eettistä ajattelua ja tietoisuutta on monipuolistettava sekä laajennettava. Digitalisaation taloudellisuuteen ja tehokkuuteen koskevista vaatimuksista on kyettävä suorittamaan kriittinen tarkastelu sosiaalityön kontekstista. Sosiaalityön on lisäksi otettava huomioon teknologian tarjoamat positiiviset mahdollisuudet, kun tarkastellaan sosiaalityön tavoitteiden näkökulmaa. Digitalisaatio voi toisaalta toimia voimaannuttavana ja osallistavana alustana, mutta toisaalta se voi myös aiheuttaa syrjäytymistä niille, joilla ei ole tasavertaisia mahdollisuuksia päästä käsiksi teknologiaan ja hallita sitä. Camilla Granholmin (2016) esittelemä "sulautetun sosiaalityön" (blended social work) käsite on vaikuttanut olennaisesti siihen, miten yhteiskunnallisessa keskustelussa tarkastellaan teknologian roolia. Käsite on laajentanut keskustelun näkökulmaa perinteisestä teknologian hyödyllisyyden ja haitallisuuden tarkastelusta monipuolisempaan suuntaan. (emt., 22–25).

2.2 Tieto- ja viestintätekniikan tuomat muutokset sosiaalityön työskentelyyn

Camilla Granholm (2016) on väitöskirjassaan tarkastellut sosiaalityön digitalisaatiota ja seuraavan sukupolven palveluiden sulautumista digitaaliseen ympäristöön. Granholm on määritellyt käsitteen sulautettu sosiaalityö (blended social work), joka tarkoittaa kasvokkain tapahtuvan sosiaalityön yhdistämistä luovasti verkossa tapahtuvaan sosiaalityöhön. Granholmin mukaan näin rakennetaan asiakaslähtöisesti sopiva tapa tukea asiakasta. Sulautuvassa sosiaalityössä lähtökohtana on tieto- ja viestintätekniikan hyödyntäminen käytännönläheisesti ja asiakaslähtöisesti. Sulautuvassa sosiaalityössä otetaan aina huomioon mahdollisuus joustaa asiakkaan tarpeiden mukaan. Sosiaalityöntekijältä sulautuva sosiaalityö vaatii jatkuvaa reflektiota, jotta löytää asiakastyössä oikean työmenetelmän. Sulautuvassa sosiaalityössä on mahdollista edistää asiakkaan osallisuutta ja sosiaalisia taitoja verkossa. Tässä yhteydessä on tärkeää ottaa

huomioon, että asiakkaalle ei välitetä liiallista informaatiota sulautuvan sosiaalityön aikana. On olennaista osata hyödyntää tieto- ja viestintäteknologiaa oikeassa suhteessa asiakkaan omiin voimavaroihin. Sähköiset palvelut tarjoavat mahdollisuuden asiakkaalle saada tietoa eri kanavien välityksellä. (emt., 13–14, 60–70.)

Sosiaalialalla verkkopohjaisen tiedon sekä viestinnän vaikutukset näkyvät asiakkaan ja sosiaalityöntekijöiden toiminnassa. Verkkotiedon ja -viestinnän käyttö helpottaa avun piiriin hakeutumista ja avun tarjoamista. Sosiaalityön ammattilaisten tukeminen teknologian käytössä on merkittävää sekä heidän ammatillisen osaamisensa että työssäjaksamisen näkökulmasta. Sosiaalityössä sähköiset toimintaympäristöt luovat jatkumon perinteiseen sosiaalialan toimintaympäristöön. Verkkopalvelut vaikuttavat työkäytäntöihin ja -kulttuuriin muovaten niitä. Perinteisesti sosiaalityön alalla asiakastietojärjestelmien käyttö on ollut keskeinen tietotekniikan sovelluksen muoto. Uusien tekniikoiden ja toimintatapojen käyttöön ottamiselle suurimmat paineet tulevat muun muassa joustavien organisaatioiden rakenteiden kehittämisessä, työ- ja palveluprosessien uudelleenarvioinnissa sekä ammattilaisten vuorovaikutuksen kehittämisessä. Uudet palvelukonseptit vaativat saumattomuutta, prosessien laadun parantamista ja moniammatillisuutta sekä asiakkaiden tarpeiden huomiointia. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113–115.)

Yhteiskunnan teknologisoituminen asettaa uusia tavoitteita työntekijöiden osaamiselle. Tieto- ja viestintäteknikan avulla tehtävään työhön tarvitaan vastuiden selvittämiseksi koulutusta muun muassa verkkotyöskentelyä säätävästä laista. Uusien työtapojen omaksumisen lisäksi on kiinnitettävä huomiota turvallisuuteen verkossa. Sosiaalialan työ on luonteeltaan verkostomaista, joka hyödyntää monipuolista asiantuntijuutta. Tietoverkkojen avulla palveluita integroidaan ja sovitetaan yhteen vastaamaan moninaistuviin tarpeisiin. Sosiaalityö perustuu vuorovaikutukseen ja vuorovaikutus on vahvuus myös verkon välityksellä tehtävässä sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijä voi hyödyntää verkon tarjoamia mahdollisuuksia olla yhteydessä asiakkaaseen monin eri tavoin, kuten etätapaamisen ja sähköpostin välityksellä. Sosiaalityötä kasvokkain tehtäessä hyödynnetään kuitenkin usein intuitiivista toimintaa, jollaista on vaikeaa jakaa verkon kautta. Sosiaalityössä käytetään paljon tietoa, joka ei aina muunnu sanalliseen muotoon ja voi olla joskus

äänetöntä tai epävarmaa. Sosiaaliset tiedonkäsittelymallit saattavat usein näkyä tilanteessa, jossa vuorovaikutuksessa tuntuu olevan jotakin epäselvää. Tämä hiljainen tieto tulee esiin erityisen selvästi kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa verrattuna verkon välityksellä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. (emt.,123–125.)

2.3 Vuorovaikutuksen merkitys asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen eri ulottuvuuksissa ja kasvokkaisessa kohtaamisessa

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde voidaan analysoida monista eri näkökulmista, kuten yhteiskunnallisesta, instituutioiden näkökulmasta, ammatillisena suhteena sekä vuorovaikutukseen perustuvana dynamiikkana. Näitä ulottuvuuksia ei selkeästi voi erottaa toisista. Yhteiskunnallisessa suhteessa korostuu sosiaalityöntekijän asema viranomaisena ja asiakkaan rooli kansalaisena. Suhde rakentuu lainsäädännön pohjalta. Institutionaalisessa suhteessa sosiaalityöntekijä toimii kyseisen instituution edustajana. Sosiaalityön eettiset ohjeet, arvot sekä teorit ovat perustana ammatillisessa suhteessa. Vuorovaikutuksellisen suhteen ytimessä on kohtaaminen ja suhteen luominen toisten kanssa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Käytännön sosiaalityössä saattaa kuitenkin ilmetä tilanteita, joissa eri tasojen suhteet ja niiden odotukset eivät täysin kohtaa. Vuorovaikutusta ei voi ennakoida etukäteen, koska kohtaaminen tapahtuu aina kahden ihmisen välillä. (Jokinen 2016, 145–147.)

Hännisen ja Poikelan (2016) näkemyksen mukaan, kun tarkastellaan sosiaalialan ammattilaisen vuorovaikutusta kulttuurihistoriallisen toiminnan viitekehyksessä, keskeisiä käsitteitä ovat toiminta, dialogisuus, merkitys, moniäänisyys, toimintälähtöisyys, läsnäolo, kohtaaminen ja tunteet. Vuorovaikutus rakentuu työn välineeksi sosiaalityön kontekstissa ja sen tavoitteena on tuottaa palvelua, jossa asiakas on osallisena toimijana. Arjen konkreettisuus, merkityksenanto ja eri tilanteissa syntyvät tunteet kohtaavat asiakastyön vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksen tavoitteena on yksilö- ja perhekohtaisen palvelun tuottaminen. Toimintälähtöisessä, kohtaavassa vuorovaikutuksessa, dialogisessa toiminnassa ja toiminnassa ylipäätään, asiakkaan läsnäolo ei yksinään riitä takaamaan asiakaslähtöisyyttä, vaan asiakkaalla on oma aktiivinen rooli vuorovaikutustilanteessa. (emt., 145–153.)

3 Sosiaalityö

3.1 Sosiaalityö ja lainsäädäntö

Rauhalan ja Harrikarin (2020) mukaan sosiaalityön juuret juontavat esimodernin ajan paternalistiseen sukujärjestelmään, kirkkojen armeliaisuus- ja hyväntekeväisyystoimintaan sekä paikallisyhteisöjen järjestämään sosiaaliturvaan. Nykyisenkaltainen sosiaalityö liittyy tiiviisti länsimaiseen modernisaatioon ja sosiaaliturvan kehittymiseen, jotka saivat alkunsa 1800-luvun lopulla. Modernisaation myötä nähtiin valtavaa edistystä teollisuudessa, kaupungistumisessa, demokratisaatiossa, rahataloudessa, palkkatyössä, ydinperheen muotoutumisessa, maallistumisessa, tieteellisessä tutkimuksessa sekä väestönmuutoksissa. Nämä loivat tarpeen ja tilauksen sosiaalityön tieteenalalle sekä ammatilliselle toiminnalle. YK:n sosiaalikomissio julisti sosiaalityön kansainväliseksi asiantuntija-ammatiksi vuonna 1951. (emt., 76, 87.)

Sosiaalityötä tehdään eri tehtäväalueilla erilaisin käytännön toteutuksin. Sosiaalityön monimuotoisuudesta huolimatta sosiaalityön ammatissa pysyvät tietyt ydinelementit. Näitä ovat muun muassa ammatin yhteiskunnallinen tehtävä, eettiset periaatteet ja ammatin arvot. Usein asiakastyöhön liitetään ainoastaan sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet, mutta ne koskevat kuitenkin kaikkea sosiaalityötä riippumatta tehtäväalueista tai ammatillisista yhteistyösuhteista. Sosiaalityön ideologinen kivijalka on arvot, jotka ovat olennainen osa yhteiskunnallista sosiaalityön tehtävää. Sosiaalityössä on keskeisintä se, että jokaisella ihmisellä on yhtäläinen ihmisarvo eli jokaista ihmistä kunnioitetaan riippumatta rodusta, uskonnosta, suorituskyvystä tai henkilökohtaisista ominaisuuksista. Sosiaalityön arvot sisältävät myös oikeudenmukaisuuden, yhteisen vastuun sekä asiakkaan itsemääräämisoikeudet. Usein sosiaalityöntekijät työskentelevät ihmisten kanssa, jotka eivät välttämättä ole yhteiskunnallisesti niin sanottuja "tuottavia" jäseniä, vaan voivat kokea syrjintää tai toimia poikkeavalla tavalla. (Kananoja 2017, 172–173.) Sosiaalityötä ohjaa lainsäädäntö ja esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa säädetään mitä sosiaalipalveluita hyvinvointialueiden on järjestettävä.

Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee sosiaalityön tehtäviksi sosiaalisen hyvinvointitiedon ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisen sekä sosiaalihuollon asiantuntijuuden hyödyntämisen väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu kolme keskeistä asiaa: "1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista; 2) tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi; 3) sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen." (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Sosiaalityö kuuluu osana sosiaalihuoltolain mukaisiin yleisiin sosiaalipalveluihin. Karjalainen (2020) tarkentaa sosiaalityön tehtävänä olevan sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan ihmisten toimintakyvyn ja yhteisöjen toimivuuden vahvistaminen sekä niitä tukevien olosuhteiden edistäminen. Sosiaalityötä tehdään eri asiakasryhmien sosiaalisten ongelmien vähentämiseksi ja poistamiseksi. Asiakkaan edun ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen sekä edistäminen ovat keskeisinä lain periaatteina. (Karjalainen 2020, 252–256.) Sosiaalityö on kuluneen vuosisadan aikana edistynyt monien eri teoreetikkojen ja käytännön toimijoiden panoksien myötä. Sosiaalityön kehitystä ovat ohjanneet modernisaation eri vaiheet, mukaan lukien teollistumisen kriittinen tarkastelu, globalisaatio, digitalisaatio ja ilmastonmuutos. (Rauhala & Harrikari 2020, 78, 104.)

Kananoja (2017) painottaa, että sosiaalityöstä keskusteltaessa on keskeistä ymmärtää "sosiaalinen" sanan "sosiaalityö" yhteydessä. Sosiaalisuudella viitataan ihmisen elämään ja kehitykseen liittyviin tekijöihin sekä vastuuseen muista yhteisönsä jäsenistä. Tämä sisältää myös ihmisen käsityksen itsestään ja läheisistään. Näiden avulla ihminen hahmottaa ympäröivää maailmaa. Sosiaalityö kietoutuu siis kokonaisvaltaisesti ihmisen elämänpiiriin sosiaalisen käsitteen kautta. Lisäksi tämä käsite muodostaa perustan sekä sosiaalityöntekijän, että asiakkaan

käsitteiden ymmärtämiselle. (emt.,181–184.) Sosiaalityöntekijän työssä korostuu taito tasapainotella tukitoimien ja ohjauksen raja-alueilla. Kontrollilla on positiivinen vaikutus asiakkaaseen silloin, kun se tukee ja vahvistaa hänen omaa kapasiteettiaan kantaa vastuuta omasta toiminnastaan. Tämä tapahtuu erityisesti silloin, kun kontrolli tarjoaa pohjan ja puitteet, joiden avulla asiakas voi kehittää omia valmiuksiaan ja edetä omiin tavoitteisiinsa. (emt., 186–187.)

Lainsäädännön näkökulmasta myös etänä annettavia palveluita voidaan pääsääntöisesti verrata perinteisiin palveluihin. Etänä annettaviin palveluihin on tehty säädöksiä ja ohjeistuksia, sosiaali- ja terveydenhuollon ohjeistukset ulottuvat osittain toisiinsa. Valvira on ohjeistanut terveydenhuollon etäpalveluita, joita voidaan soveltaa myös sosiaalialan etäkohtaamisiin. Valvira määrittelee, että terveydenhuollon etäkohtaamisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan hoito perustuu videovälitteiseen kohtaamiseen (tietoon ja dokumentaatioon). Valviran mukaan etäkohtaamisen edellytyksiä ovat tilojen, laitteiden ja internetyhteyksien ajantasaisuus. Tietoturvallisuus on otettava myös huomioon ja tietoturvan on täytettävä siihen liittyvät säännösvaatimukset. (Valvira 2023.) Yhteiskunta muuttuu ja kehittyy, sosiaalityön on jatkuvasti mukauduttava vastaamaan asiakkaiden sekä yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin.

3.2 Muuttuva asiantuntijuus ja eettisyys

Sosiaalityöntekijä ja asiakas solmivat ammatillisen auttamissuhteen, missä sosiaalityöntekijä edustaa sosiaalityön ammattikuntaa ja asiakas on avun tarpeessa. Sosiaalityön ydin on suunnitelmallista muutostyötä ja sen perustana toimivat sosiaalityön eettiset periaatteet sekä arvo- ja tietopohja. Sosiaalityössä asiakkaalla on oikeus saada tarvitsemaansa apua, tukea ja palveluita. Työskentelyn kehikot ja ohjeistukset takaavat tasapuolisen kohtelun sekä näiden puitteissa asiakkaalle taataan yhdenvertainen palvelu riippumatta työntekijästä. (Jokinen 2016, 142.)

Sosiaalityön asiantuntijuutta voi kuvata Freidsonin (2001) esittämien ideaalityyppisen professionalismin elementtien avulla. Ensimmäisenä siihen sisältyy virallinen tunnustus abstrakteille käsitteille ja teorioille perustuvalla tiedolla sekä taidolla. Tämän soveltaminen vaatii

huomattavaa harkintaa. Toiseksi ammattilaiset noudattavat ammatin kontrolloimaa työnjakoa. Kolmanneksi ammatin vaatimusten kautta määritellään, ketkä ovat päteviä toimimaan sosiaalityössä. Neljänneksi ammattiin kuuluu yliopistotasoinen koulutus, jonka aikana tuotetaan tutkimustietoa. Viidenneksi ammattilaiset omaksuvat ammatin ideologiaan ja arvoihin perustuvan eettisen osaamisen. Sosiaalityöntekijät pyrkivät tekemään hyvää sosiaalityötä. (Sipilä 2011,19.) Kilpeläisen & Sankalan (2010) mukaan asiantuntijuus sosiaalityössä rakentuu useista ulottuvuuksista. Näitä sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuuksia ovat formaali eli tutkimukseen perustuva teoreettinen tieto, kokemuksellinen tieto sekä reflektiivinen tieto, joka rakentuu kokemuksellinen ja formaalin tiedon välillä. Kilpeläinen ja Sankala (2010) jäsentävät artikkelissaan sosiaalityön e-osaamista prosessimaisella asiantuntijuuden rakentumisella. Tämä vaatii yksilön omaa tiedonhankintaa, verkossa tapahtuvaa yhteisöllistä oppimista ja tiedontuotantoa. He korostavat e-osaamisen laajentavan ja syventävän nykyistä sosiaalityön asiantuntijuutta. (emt., 283.)

Pohjolan (2018) mukaan käytännönprosessin asiantuntijuus on asiantuntijuuden lähtökohta. Käytännönprosessin asiantuntijuutta kuvaa perustyön hallinta, "käsiyöläisasiantuntijuus", jota vahvistaa arjen asiantuntijuus. Pohjola (2018) kuvaa prosessiasiantuntijuutta käytäntöjen hallinnan vahvistajana, joka parhaimmillaan tarkoittaa auttamisen kokonaisprosessin mahdollistumista tutkimukseen perustuvaan tietoon. Sosiaalityö on pitkälti palveluprosessin kokonaisuuden koordinoitua, jonka merkitys tulevaisuudessa kasvaa. Sosiaalityön laaja-alaisuudessa on tärkeää hahmottaa muutoksen dynamiikkaa ja kykyä mobilisoida muutosta eri tasoilla. (emt., 281, 284–285.) Sosiaalityöntekijöille on käytössään niin kutsuttua hiljaista tietoa, joka tunnetaan myös kokonaisvaltaisena tietona. Kokonaisvaltainen tieto auttaa sosiaalityöntekijää kohtaamaan asiakkaan. Sipilän (2011) mukaan hiljaista tietoa on pidetty sosiaalityöntekijöiden keskuudessa arvokkaana. Tätä tietoa on kertynyt eri asiakassuhteissa ja työyhteisön jäseniltä. Sosiaalityöntekijä oppii asiakastilanteissa paljon ja uusi tieto on hyödyksi tulevissa asiakaskohtaamisissa. Hiljainen tieto ilmenee eleinä, ilmeinä, käyttäytymisenä, ajatteluna ja pohdintana. Hiljainen tieto täydentää teoreettista ja tutkimukseen perustuvaa tietoa. (emt., 27–28.)

Kilpeläinen & Sankala korostavat sosiaalityön ammattilaisen avoimuutta, jolloin riski ammatillisesta etabloitumisesta pienenee. Uudet toimintamallit tarvitsevat toimivan infrastruktuurin. Verkossa tapahtuva kohtaaminen rakentuu perinteiseen kohtaamisen tapaan myös vuorovaikutukselle, joka saa verkkoon siirtyessään uusia piirteitä. Merkittävä muutos on tekstuaalisuus. Eettisesti kestäväään sosiaalityön toteutumiseen tekniset välineet ja teknologia-avusteiset toimintamallit luovat uusia vaatimuksia. (emt., 284.) Sosiaalityön eettiset periaatteet ovat olennaisia myös digitalisessa kontekstissa, sillä ne perustuvat alan yleisiin eettisiin ohjeisiin ja voimassa olevaan lainsäädäntöön. Kansainvälisen sosiaalityöntekijöiden ammattijärjestön (IFSW) mukaan teknologian ja sosiaalisen median eettistä käyttöä korostetaan yhtenä keskeisenä periaatteena. Tämä eettinen periaate ulottuu kaikkiin sosiaalityön käytäntöihin, opetukseen sekä tutkimukseen, riippumatta siitä, tapahtuuko vuorovaikutus kasvokkain vai hyödynnetäänkö digitalista teknologiaa ja sosiaalista mediaa. (IFSW 2023.)

Banks (2006) on tarkastellut sosiaalityön eettisiä (code of ethics) ohjeita eri maissa. Banks kertoo tutkimuksessaan, että nämä ohjeistot ovat olemassa osaltaan siksi, että ne vahvistavat sosiaalityön ammatillista asemaa ja identiteettiä. Eri maiden sosiaalityön eettisissä ohjeistoissa on myös merkittäviä yhtäläisyyksiä sisällöllisesti. Erityisesti seuraavat sosiaalityön arvot ja periaatteet, kuten yksilön kunnioittaminen, asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen, yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden edistäminen ja työskentely asiakkaiden etujen mukaisesti ovat yleisesti ottaen keskeisessä roolissa. Asiakassuhteiden keskeiseen osaan kuuluu erityisesti se, että sosiaalityöntekijät ja asiakkaat kehittävät luottamuksellisia suhteita. Tämän vuoksi on ensiarvoisen tärkeää, että sosiaalityöntekijät ottavat huomioon asiakkaiden yksilölliset elinolosuhteet, tunnistavat ja arvostavat elämän monimuotoisuutta sekä pyrkivät edistämään asiakassuhteiden luottamuksellisuutta. Tällainen lähestymistapa yhdistää sosiaalityön muihin hoiva-aloihin, kuten erityisesti terveydenhuoltoon ja koulutukseen. (emt.,71,82–83,100.) Ammattitoiminnan yhteydessä eettinen toiminta kiteytyy ammattikunnan laatimiin eettisiin suuntaviivoihin, jotka muodostavat ne yleiset eettiset periaatteet, joiden mukaan ammattilainen toimii. Nämä suuntaviivat ovat asiakkaan suojana, määritellen sen, mitä asiakas voi odottaa työntekijältä. Suuntaviivojen tarkoitus on ohjata ammattilaista päätöksenteossa, joko rohkaisemalla eettiseen pohdintaan tai tarjoamalla suoria toimintaohjeita. Lisäksi nämä

suuntaviivat voivat vahvistaa ammattilaisen asemaa ja tukea ammatti-identiteetin muodostumista ja ylläpitoa. Erityisesti sosiaalityössä, missä yhteiskunnan instituutio vaikuttaa yksilön elämään interventioiden kautta, eettinen harkinta on äärimmäisen merkityksellistä. (Raunio 2009, 90–91.)

Sosiaalityön eettiset periaatteet kattavat ihmisen oikeuden ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksiaan, itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen, osallisuuden tukemisen sekä kunnioittavan ja arvostavan vuorovaikutuksen mahdollistamisen. Lisäksi näihin periaatteisiin kuuluvat luottamus, yksilön ainutlaatuisuuden ja kokonaisvaltaisen huomioonottamisen korostaminen. Asiakkaan voimavarojen ja vahvuuksien tunnistaminen, yhdenvertaisuuden edistäminen, epäoikeudenmukaisten käytäntöjen sekä syrjinnän vastustaminen, unohtamatta erilaisuuden hyväksymisen merkitystä. Kaikilla meillä on oma arvo- ja moraalikäsitelmä, joiden pohjalta tehdään elämässä monenlaisia valintoja. Ammattilaisen työtä ohjaavat lait ja ohjeistukset sekä ammattietiikka. Ammattietiikka on lakia laajempi käsite ja se ohjaa ammattilaisen toimintaa sekä siihen liittyviä ratkaisuja erilaisissa tilanteissa. Sosiaalialan ammattilaisen työ pohjautuu kolmeen keskeiseen eettiseen periaatteeseen, jotka ovat ihmisarvon kunnioittaminen, ihmisoikeuksien edistäminen sekä sosiaalisen oikeudenmukaisuuden vaaliminen. Eettisen osaamisen taito kehittyy koko ajan työhön liittyvissä tilanteissa. Niiden käsittelyssä ja eettisten kysymysten syventämisessä auttaa eettisen osaamisen taito. Taidon kehittäminen kehittyy myös työyhteisössä eri ammattilaisten välisessä yhteistyössä. Sosiaalialan ammattilaisen tulee, omasta arvopohjasta riippumatta, kunnioittaa asiakkaan oikeutta tehdä omia valintoja huomioiden kuitenkin asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne ja tasa-arvo. (Talentia 2017.) Mönkkönen (2018) korostaa tarvetta käydä jokaisessa työyhteisössä avointa keskustelua arkipäivän eettisistä näkökulmista. Mönkkönen huomauttaa, että jos eettisten periaatteiden noudattaminen jää yksinomaan työntekijöiden henkilökohtaiseksi vastuuksi, työyhteisössä voi jäädä puuttumaan eettisesti kestävää asiakastyön toimintakulttuuria. (emt.,49.)

Kivistön (2019) mukaan sosiaalityöllä on eettinen ydin, joka velvoittaa työn tekemistä. Kansainvälisessä kontekstissa on esitetty kritiikkiä siitä, että sosiaalityö ei ole toiminut digitalisaatiossa, suhteessa sosiaalityön velvollisuuksiin, riittävän ajoissa eikä riittävän laajasti. Kivistö (2019) tulkitsee eettisen sosiaalityön toimijuuden ytimen rakentuvan digitalisaation

kontekstissa. Eettinen ydin ohjaa jatkuvasti sosiaalityötä käytännössä. Sen lisäksi eettisellä toimijuudella on henkilökohtainen ja kollektiivinen perusta. Kivistön (2019) mukaan yhteiskuntaan tarvitaan laajasti sosiaalityön reflektiivistä asiantuntijuutta, erityisesti etiikan soveltamiseen ja toimeenpanoon. Eettisesti vahva sosiaalityö edellyttää rohkeaa yksilöllistä ja yhteisöllistä toimintaa, samoin kuin rakenteita, jotka tukevat eettistä toimintaa. Vahvistamalla sosiaalityön asemaa eettisessä toiminnassa edistetään digitalisaation muutosprosessin aikana eettisesti kestävämpää yhteiskuntaa. (emt., 220–223.)

3.3 Vuorovaikutus ja moniammatillisuus

Sosiaalityö on olennaisilta osin vuorovaikutustyötä, jonka keskiössä on pyrkimys löytää ratkaisuja inhimillisiin ongelmiin. Sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessi käynnistyy ongelman tunnistamisesta. Tämä prosessi alkaa tiedollisella ja eettisellä analyysillä, tilannearvion tekemisellä sekä ennen kaikkea hyvän suhteen rakentamisella. Tämä vaatii perusteellista ymmärrystä siitä, miten asiakasta kohdataan, mitä aito asiakkaan kohtaaminen edellyttää ja mitä merkitystä vuoropuhelulla on. Sosiaalityö on vuorovaikutustyötä, joka vaatii laaja-alaista ymmärrystä ihmisestä, psyykkisistä ja sosiaalisista puolista sekä tietoisuuden että toiminnan näkökulmista. (Sipilä 2011, 28, 93.)

Vuorovaikutuksella on merkitys myös moniammatilliselle työskentelylle. Vuorovaikutus on dialogista kohtaamista, johon liittyy yhteisen ymmärryksen rakentaminen, erilaisten ajattelutapojen ymmärtäminen ja luottamus osapuolten välillä. Sujuva vuorovaikutus on merkittävää moniammatillisessa työskentelyssä. Moniammatillista vuorovaikutusta tarkastellessa voidaan puhua myös vuorovaikutuksen vaikuttavuudesta. Vuorovaikutustaitoihin kuuluu kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidon lisäksi selkeys, tarkkuus, tarkoituksenmukaisuus, tehokkuus sekä dialogisuus. Ei ole yhdentekevää, mihin työaikaa käytetään ja miten moniammatillisissa tapaamisissa toimitaan. Ihmisten välillä vuorovaikutus perustuu vastavuoroiseen suhteeseen. Lisäksi hyvään vuorovaikutukseen liittyvät rakenteet ja puitteet, joissa vuorovaikutus on mahdollista. Vuorovaikutuksen rakenteisiin kuuluvat fyysiset tilat, osallistujien sijoittuminen tilaan, keskustelun askelmerkit sekä viralliset ja epäviralliset

keskustelun säännöt. Vuorovaikutusta voidaan arvioida myös tarkastelemalla, syntyikö yhteistä vaikuttavuutta tilanteessa. (Mönkkönen, Leinonen, Arajärvi, Hovatta, Tusa & Salokangas 2019, 47–51.) Vuorovaikutusta voidaan harjoitella erilaisin tekniikoilla. Hyvien sanojen käyttö vaikuttaa hyvässä vuorovaikutustilanteessa, jota voidaan tukea muun muassa nyökkäämällä, kysymällä, tarkentamalla, ihmettelemällä, ihastelemalla tai myötämielisesti kuunnellen. Hyvin pienillä eleillä ja ilmeillä osoitamme todellisen läsnäolomme. Nämä ovat empatiataitoja, jotka auttavat meitä toimimaan yhteistyössä. (emt., 54.) Sosiaalityön digitalisointi haastaa myös kehittämään sosiaalityöntekijän vuorovaikutus- ja empatiataitoja uudella tavalla.

Moniammatillisessa kohtaamisessa on tärkeä nähdä, miten eri ammattilaiset asemoivat itsensä moniammatillisessa tapaamisessa. Erilaiset tiedetaustat ja professionalisoitumisen aste voivat aiheuttaa mahdollisesti jännitteitä moniammatilliseen työskentelyyn. Tämä voi aiheuttaa ammattikuntien välistä kilpailua ja kielteistä suhtautumista. Moniammatillisen tapaamisen pyrkimyksenä on ottaa haltuun asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on löytää uudenlaisia ratkaisu- ja interventiomalleja sekä näkökulmia. Moniammatillinen työskentely vaatii ammattilaiselta mukautumista yhteisöjen kulttuurisiin ja sosiaalisiin ehtoihin. Moniammatillinen työskentely ei tarkoita oman ammatti-identiteetin hämärtymistä, vaan kunkin ammattiryhmän jäsen pohtii asiaa omasta näkökulmasta. (Mönkkönen ym. 2019, 55–87.)

Mönkkösen ym. (2019) mukaan moniammatillinen yhteistyö ja asiakkaiden tarpeet ovat tärkeitä lähtökohtia, kun kehitetään sosiaalityötä. Digitaliset palvelut edistävät myös kommunikointia hallintorajojen yli, eikä työaika kulu matkustamiseen. Terveys- ja sosiaalihuollon väliseen konsultatiiviseen yhteistyöhön voisi myös hyödyntää digitalisia välineitä. Moniammatillisessa vuorovaikutuksessa rakennetaan parhaimmillaan yhteistä tietämystä, arvostetaan toisten asiantuntijuutta ja nivotaan yhteen erilaisia näkökulmia. (emt., 87–88.) Tieto- ja viestintätekniikka sosiaalityössä voi tuoda verkostotyöhön uusia ulottuvuuksia.

4 Tutkimuksen tarkoitus ja toteuttaminen

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen alussa tutustuttiin valmiisiin kuvaileviin kirjallisuuskatsauksiin, jotta saataisiin parempi lähtökohta sen toteuttamiseen. Valmiisiin töihin tutustuminen auttoi saamaan selkeän käsityksen, mitä integroivalla kirjallisuuskatsauksella tarkoitetaan. Hakutermit pyrittiin määrittelemään siten, että ne vastaavat tutkimuskysymyksiin. Kirjallisuuskatsauksen tekemisen alkuvaiheessa oli tärkeää määritellä selkeästi tutkimuskysymykset, jotta päästiin etsimään tutkimukseen aineistoa. Tutkimuskysymyksien määrittelyn jälkeen valittiin käytettävät tietokannat ja määriteltiin hakutermit. Tutkimuksen tavoitteena on, että tutkimuksen kautta voitaisiin hyödyntää saatuja tuloksia sosiaalityöntekijöiden työn kehittämisessä.

Tarkemmat tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Mitkä ovat digitaalisen sosiaalityön elementit?
- 2) Miten vuorovaikutus toteutuu sosiaalityön digitalisoituessa?

4.2 Tutkimusmenetelmänä integroiva kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsauksen valinta riippuu useista tekijöistä, kuten tutkimuskysymyksestä, aiheesta, käytettävissä olevasta ajasta ja resursseista. Kangasniemen, Utraisen, Ahosen, Pietilän, Jääskeläisen ja Liikasen (2013) mukaan kirjallisuuskatsauksia on useita erilaisia, joista joitain yleisimpiä ovat muun muassa systemaattinen, kriittinen ja integroiva kirjallisuuskatsaus. Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa pyritään löytämään kaikki mahdolliset tutkimukset tietyn tutkimuskysymyksen tai aiheen ympäriltä ja arvioimaan systemaattisesti niiden laatu sekä tulokset. Kriittisessä kirjallisuuskatsauksessa pyritään arvioimaan tiettyä kirjallisuuden osa-aluetta kriittisesti ja tarkastelemaan, miten se on vaikuttanut tiettyyn tieteenalaan. (emt., 292–293.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on hyödyllinen lähestymistapa, kun tutkimuskysymys on tarkasti määritelty sekä pyritään vastaamaan kysymykseen mahdollisimman objektiivisesti ja kattavasti.

Pawson (2006) on kriittinen systemaattisille kirjallisuuskatsauksille ja katsoo, että ne eivät aina ole riittäviä vastaamaan monimutkaisiin tutkimuskysymyksiin. Pawson korostaa integroivan kirjallisuuskatsauksen tärkeyttä monimutkaisten ilmiöiden ymmärtämisessä, sillä se mahdollistaa erilaisten näkökulmien ja lähestymistapojen yhdistämisen. Pawsonin mukaan integroivan kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan paremmin ymmärtää kontekstuaalisia tekijöitä, joilla on merkittävä vaikutus monimutkaisten ilmiöiden kehittämisessä. (emt., 43–45.)

Grant ja Booth (2009) kuvailevat integroivaa kirjallisuuskatsausta systemaattiseksi ja tieteelliseksi menetelmäksi, jonka avulla pyritään integroimaan erilaisia tutkimustuloksia ja tutkimuskirjallisuutta tietyllä tutkimusalueella. Tämä tarkoittaa sitä, että integroiva kirjallisuuskatsaus pyrkii yhdistämään erilaisia tutkimusmenetelmiä ja tuloksia, jotka voivat olla peräisin eri maista, aikakausilta tai tutkimusryhmiltä. Integroivan kirjallisuuskatsauksen avulla pyritään ymmärtämään paremmin tutkimuskirjallisuuden kokonaiskuvaa ja etsimään uusia näkökulmia tai mahdollisuuksia tutkimusaiheeseen. Tämä menetelmä sopii erityisen hyvin monitieteellisiin tai monimutkaisiin tutkimusaiheisiin, joissa on useita eri näkökulmia ja lähestymistapoja. (emt., 91–93)

Integroiva kirjallisuuskatsaus koostuu useista vaiheista, kuten aiheen valinta, hakusanastojen kehittäminen, tietokantojen haku, tietojen seulonta ja arviointi, sekä tulosten synteesi. Tärkeää on myös raportoida katsauksen menetelmät ja tulokset tarkasti sekä läpinäkyvästi, jotta tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus voidaan varmistaa. (Grant & Booth, 2009, 91–93) Pawson (2006) huomauttaa, että systemaattisissa kirjallisuuskatsauksissa saattaa olla joitakin rajoituksia, kuten hakusanastojen valintaan liittyviä ongelmia, tietokantojen rajoituksia ja raportointivirheitä. Tämä voi johtaa siihen, että tärkeitä tutkimuksia jätetään pois katsauksesta, mikä voi vaikuttaa kirjallisuuskatsauksen luotettavuuteen ja objektiivisuuteen. (emt., 43–45.)

Salminen (2011) kuvaa integroivaa kirjallisuuskatsausta monitieteelliseksi, systemaattiseksi ja tieteelliseksi menetelmäksi, joka pyrkii yhdistämään ja integroimaan tutkimuskirjallisuutta tietyllä tutkimusalueella. Integroiva kirjallisuuskatsaus mahdollistaa erilaisten näkökulmien ja lähestymistapojen yhdistämisen. Tämä puolestaan mahdollistaa kokonaisvaltaisemman ymmärryksen tutkimusaiheesta. (emt., 6–7.) Kaiken kaikkiaan Pawson (2006) myös korostaa integroivan kirjallisuuskatsauksen tärkeyttä monimutkaisten ilmiöiden tutkimisessa, mutta hän ei hylkää systemaattista kirjallisuuskatsausta kokonaan. Pawson ehdottaa, että katsausten tulisi perustua tutkimuskysymykseen ja että tutkijoiden tulisi valita menetelmä, joka parhaiten sopii heidän tutkimusaiheeseensa. (emt., 43–45.)

Salminen (2011) korostaa integroivan kirjallisuuskatsauksen tärkeyttä monitieteellisessä tutkimuksessa, sillä se mahdollistaa erilaisten tutkimusmenetelmien ja tutkimusaiheiden yhdistämisen. Integroivan kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan myös tunnistaa aukkoja tutkimuskentässä ja löytää uusia tutkimusaiheita. Salminen kuvailee integroivan kirjallisuuskatsauksen vaiheita, jotka ovat samankaltaisia kuin muissakin systemaattisissa kirjallisuuskatsauksissa. Nämä vaiheet ovat tutkimusaiheen määrittely, hakusanojen kehittäminen, tietokantojen haku, tietojen seulonta ja arviointi, sekä tulosten synteesi ja raportointi. Salminen painottaa myös integroivan kirjallisuuskatsauksen merkitystä käytännön sovelluksissa. Integroivan kirjallisuuskatsauksen tulokset voivat auttaa kehittämään uusia käytännön ratkaisuja tai hoitomuotoja, parantaa päätöksentekoa ja tukea tutkimustietoon perustuvaa päätöksentekoa. (emt., 6–7.)

Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa pyritään tunnistamaan kaikki tutkimukset tietyltä tutkimuskysymykseltä tai aihealueelta ja arvioimaan ne systemaattisesti sekä objektiivisesti tiettyjen ennalta määriteltyjen kriteerien mukaan. Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa pyritään usein myös tekemään kvantitatiivinen synteesi tutkimusten tuloksista, esimerkiksi meta-analyysin avulla. Integroiva kirjallisuuskatsaus sen sijaan on laajempi lähestymistapa, joka yhdistää systemaattisen ja laadullisen kirjallisuuskatsauksen elementtejä. Yhteenvedona voidaan todeta, että systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja integroiva kirjallisuuskatsaus ovat erilaisia lähestymistapoja kirjallisuuskatsauksen tekemiseen. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on

hyödyllinen tarkasti määritellyn tutkimuskysymyksen tai aiheen kattavaan arviointiin, kun taas integroiva kirjallisuuskatsaus voi olla hyödyllinen laajemman aihealueen tai monimutkaisen ilmiön ymmärtämiseen. Integroiva kirjallisuuskatsaus voi olla hyödyllinen lähestymistapa, kun aihealue on monimutkainen ja monitahoinen.

4.3 Kirjallisuuskatsauksen toteuttaminen

Integroiva kirjallisuuskatsaus on kattava ja systemaattinen analyysi tietystä aiheesta tai kysymyksestä, joka perustuu aiempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen. Tämän vuoksi aineiston hakuvaiheessa oli tärkeä valita tutkittavan aiheen ja sosiaalityön tutkimuksen kannalta keskeisiä tietokantoja. Tutkimuskysymyksiä asettamisen jälkeen valittiin käytettävät tietokannat ja samalla määriteltiin hakutermit. Hakutermit pyrittiin määrittelemään siten, että ne vastaavat tutkimuskysymyksiin. Tutkimusaineistoja haettiin suomalaisista tietokannoista Finna ja sekä UEF-primo. Hakusanoina käytettiin suomen ja englannin kielen sanoja. Lisäksi artikkeleita haettiin kansainvälisistä SocInDEX ja Scopus tietokannoista. Laaksonen, Kuusisto-Niemi ja Saranto (2010) korostavat, että hakusanojen valinnassa on tärkeää ottaa huomioon tutkimuskysymys, tavoite ja tutkimusongelma. Hakusanat tulisi valita siten, että ne kattavat tutkimuksen kannalta tärkeät käsitteet ja mahdollistavat löydettävyyden tietokannoista. Ennen tutkimusartikkeleiden hakua määritettiin sisäänotto- ja poissulkukriteerit (taulukko 1). Sisäänottokriteerinä pidettiin tärkeänä tutkimuksen ajankohtaisuutta sekä tutkimusartikkeleiden tieteellisyyttä ja vertaisarviointia.

Manuaalisia tiedonhakuja tehtiin kirjallisuuden lähdeluetteloihin sekä väitöskirjoihin perehtymällä. Hakupalveluissa käytettiin hakutermeinä ja näiden yhdistelminä sanoja: sosiaalityö, vuorovaikutus sosiaalityössä, sosiaalityön digitalisaatio, vuorovaikutus, ICT, teknologia, tieto- ja viestintäteknikka, digitalinen sosiaalityö. Lisäksi englanninkielisillä hakusanoilla, joita yhdisteltiin eritavoin: social work, social worker, digitalisation, interaction. Tietokannan sanaparin huomioimiseksi käytettiin hakusanoissa ” ja ()-merkkejä. Lisäksi hakusanoja katkaistiin *, jotta hakukone huomioi laajasti sanan taivutukset. Boolean operaattori oli myös käytössä AND, OR, NOT. Näitä operaattoreita yhdistettiin monin tavoin, mikä mahdollisti tarkemman ja tarkoituksenmukaisemman haun.

Taulukko 1. Tutkimuksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
<ul style="list-style-type: none"> - Vertaisarvioidut artikkelit - Koko tekstin maksuton saatavuus - Julkaistu vuonna 2017 tai sen jälkeen - Tutkimuksen kohteena sosiaalityön digitalisuus - Kielenä suomi tai englanti - Tutkimus, joka vastaa tutkimuskysymyksiin 	<ul style="list-style-type: none"> - Muut kuin vertaisarvioidut artikkelit - Maksullinen artikkeli - Julkaistu ennen vuotta 2017 - Tutkimus, joka ei kohdistu sosiaalityön digitalisuuteen - Kielenä, muu kuin suomi tai englanti - Tutkimus, joka ei vastaa tutkimuskysymyksiin

Tutkimukseni aineiston muodostavat yhteensä 12 eri artikkelia, jotka on valikoitu huolellisen tietokantahakuprosessin kautta. Tämän hakuprosessi on koottu ja esitetty taulukossa 2. Taulukko 2 toimii informatiivisena välineenä, joka tarjoaa kattavan katsauksen hakuprosessista ja hakujen lähteistä. Taulukon 2 sisältämät kootut tiedot takaavat tutkimuksen aineiston toistettavuuden ja luotettavuuden. Taulukon avulla voidaan havainnollisesti hahmottaa, miten artikkelit on hankittu ja valittu tutkimuksen tarpeisiin. Jokainen valittu artikkeli edustaa omaa näkökulmaansa digitaalisen sosiaalityön kontekstissa. Taulukon avulla voidaan jäsentää näitä eri näkökulmia ja ymmärtää, miten ne yhteen sovittavat tutkimuksen tavoitteisiin sekä kysymyksiin. Taulukko 2 toimii näin ollen olennaisena työkaluna tutkimuksen aineiston esittelyssä ja ymmärtämisessä.

Taulukko 2. Hakujen koonti

Tietokannat	Hakusanat/lausekkeet	Rajaus	Hakutulos	Valitut
Scopus	Social work AND digitalisation AND interaction	Kielenä englanti tai suomi, julkaistu vuoden 2017 jälkeen "Article tittle, Abstract, Keywords, Open Access, Subject area"	22	1
Finna	Social work OR sosiaalityö AND digitalisation OR digitalisaatio AND interaction OR vuorovaikutus	Kielenä englanti tai suomi, julkaistu vuoden 2017 jälkeen Social work, sosiaalityö, artikkeli, e-artikkeli, vuosi, tutkimusraportti, tutkimusjulkaisu	17	2
UEF- Primo	Social work OR sosiaalityö AND digitalisation OR digitalisaatio AND interaction OR vuorovaikutus	Kielenä englanti tai suomi, julkaistu vuoden 2017 jälkeen Digitalisaatio ja vuorovaikutus liittyvät termit rajattu "aihe sisältää", vaikuttavuus "kaikki kentät sisältää"	25	8
EBSCOhost	Social work AND digitalisation AND interaction	Kielenä englanti tai suomi, julkaistu vuoden 2017 jälkeen "social work, subject terms, all text"	10	1

Hakuoperaatioiden tuloksena valikoitui aineisto, joka on esitelty kattavasti ja syvällisesti seuraavassa alaluvussa. Tämä aineisto edustaa huolellisesti valittua otosta, joka vastaa tutkimuskysymyksiä ja antaa perustellun pohjan analyysille ja tulkinnalle.

4.4 Katsaus tutkimusaineistoon

Hakujen perusteella tutkittua tietoa sosiaalityön digitalisaatiosta ja sen vaikuttavuudesta oli vähäisesti. Tämän perusteella tutkielmaa ei rajattu koskemaan tiettyä kohderyhmään vaan tutkielmassa tarkastellaan laajasti sosiaalityön digitalisaation vaikutusta sosiaalityöhön ja vuorovaikutukseen. Tutkimuksen alusta lähtien tutkielman aikaikkuna rajoittui 2017–2023 aikavälille. Tutkittava aihe on suhteellisen uusi, jonka vuoksi oli perusteltua valita mahdollisimman tuoreita tutkimuksia. Tutkimusaineiston hakuvaiheessa oli pohdinnassa laajentaa aikaikkunaa vuoteen 2013 ulottuvaksi tuloksien vähyyden vuoksi. Tutkimusaineistoa haettiin useamman

kerran eri hakusanoilla. Lopulta saatiin riittävästi tuloksia relevansseista tuoreista tutkimuksista tutkimusaineistoa varten (taulukko 3). Tämän vuoksi päädyttiin pitämään kiinni tutkielman alussa olleesta aikaikkunasta (2017–2023) ja näin ollen tutkimukseen päätyi mahdollisimman tuoreita tutkimuksia. Tutkimukseen valittiin tutkimusartikkelit, joilla on suoraa relevanssia tutkimuskysymyksiini. Nämä valitut tutkimusartikkelit on esitetty kokonaisuudessaan taulukossa 3. Aineiston esittäminen kokonaisuudessaan tekstissä on tietoinen valinta, joka perustuu avoimuuden ja luotettavuuden periaatteisiin. Tutkimuksen kannalta on olennaista, että aineisto on saatavilla ja avoin, mikä mahdollistaa muiden tutkijoiden tarkistaa ja vahvistaa tulokset sekä tehdä niistä omaa lisäanalyysiä. Taulukko 3 toimii informaatiokokonaisuutena, joka esittelee valitut tutkimusartikkelit ja niiden yksityiskohdat. Tämä esitystapa lisää tutkimuksen luotettavuutta, sillä se mahdollistavat muiden tutkijoiden ja asiantuntijoiden arvioivan sekä tarkastelevan valittuja artikkeleita. Taulukko 3 tarjoaa selkeän ja yhdenmukaisen tavan esittää aineiston lähteet ja ominaisuudet, mikä auttaa vahvistamaan tutkimuksen perustan ja metodologian. Taulukon kautta tutkimuksen aineisto ja sen sisältö ovat avoimesti nähtävillä, mikä edistää tieteellistä läpinäkyvyyttä sekä validiteettia.

Taulukko 3. Tutkimusartikkelit

	Tutkimuksen tekijä(t), nimi ja julkaisutiedot	Tutkimuksen tarkoitus	Menetelmä ja kohderyhmä	Tutkimuksen tulokset
1.	Ritvanen, J.(2017) Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa Kivistö, M. & Päykkönen, K.(toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto,73–93.	Selvittää ilmiönä ja käsitteenä verkkososiaalityötä. Tutkimuksessa tarkastellaan, että millaisia sisältöjä verkossa tehtävälle sosiaalityölle rakentuu.	Kirjallisuuskatsauksessa on 37 kansainvälistä ja kotimaista julkaisua. Tulkitsevilla ja käsitetutkimusmallilla.	Tuloksena on verkostososiaalityön ominaisuus piirteet: 1. toteutumisen edellytykset, 2.verkkostososiaalityön mahdolliset vaikutukset, 3. mahdollisuudet ja tarkentuvat näkökulmat.
2.	Kivistö, M.(2017) Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Kivistö, M. & Päykkönen, K.(toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä	Eettisen keskustelun käsitteitä sosiaalityön ja digitalisaation väliseen suhteeseen liittyen.	Kirjallisuus katsaus koostuu kotimaisista eri näkökulmista tarkasteltavista sosiaalityieteellisistä	Tutkimus jäsentää eettisesti kestävän sosiaalityön edellytyksiä digitalisaatiossa: suositukset, juridiikka,

	julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto,73–93.		väitöskirjoista, kansainvälisistä tutkimusartikkeleista digitalisen sosiaalityön etiikasta sekä sosiaalityön suosituksista liittyen teknologian soveltamiseen.	kokemuksellinen ja tutkimuksellinen tiedon huomiointi sekä kontekstin huomioiva toimintatapa.
3.	Taylor, A. (2017). Social Work and digitalisation: bridring the knowledge gaps. 2017 Social Work Education, 36:8, 869–879.	Tavoitteena on herättää keskustelua siitä, miten sosiaalityö Englannissa on tähän mennessä reagoinut digitalisaatioon.	Tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota ihmissuhteisiin, paikkoihin ja tiloihin, jossa sosiaalityötä tehdään. Tutkimuksessa haluttiin tutkia verkossa tehtävän sosiaalityön vaikutuksia.	Taylorin mukaan käytännössä on puutteita tehdä digitalista sosiaalityössä käytännössä ja koulutuksessa. Taylor ehdottaa, että teknologian tietoturvaan liittyviä puutteita tulisi pysähtyä pohtimaan.
4.	Breit, E., Egeland. C., Løberg I. & Røhnebæk, M. (2020) Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. Norwegian Research Council, Grant/Award. Number: 256706/H10.	Artikkelissa käsitellään, miten etulinjan työntekijät pärjäävät digitalisesti välittyvien palvelukohtaamisten kanssa	Aineistosta käy ilmi, että digitalisoivat palvelukohtaamiset johtavat etulinjan työntekijöille kahdenlaisiin kokonaisuutoksiin.	Artikkelissa kuvataan, miten etulinjan työntekijät selviytyvät digitalisesti välittyvien palvelukohtaamisten. Etulinjan palvelutyöhön kuuluu suora vuorovaikutus asiakkaiden kanssa. Artikkelissa syvennytään kuvaamaan sitä, miten etulinjan työntekijät sovittavat yhteen digitaliset kohtaamisen ja vuorovaikutuksen dynamiikat.
5.	Koskiahio, B. (2020).Vanhojen ihmisten asioiden ajaminen digitalisoituvassa	Kokoomateoksen kirjoittajissa on alan	Julkaisun artikkeleissa sosiaalialan	Artikkeli pohjautuu edellä mainittuun

	yhteiskunnassa. . Teoksessa Suoninen-Erhiö L., Pohjola, A., Satka, M & Simola, J. (toim) Sosiaaliala uudistuu – Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-Säätiön julkaisuja.	professoreita, tutkijoita ja kehittäjiä. Maailman muuttuminen vaatii myös sosiaalityötä muuttumaan, jotta se voi hoitaa yhteiskunnallista tehtäväänsä sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi, vähentämiseksi ja korjaamiseksi.	uudistamistarpeita ristiinvalotetaan monesta suunnasta.	kansalaistutkimukseen, jonka ennako-oletuksena oli, että digitalisaatio on vaikeuttanut vanhojen ihmisten asioiden hoitamista. Artikkelissa keskitytään asioiden hoitamisen ongelmaan nimenomaan julkisissa palveluissa.
6.	Sorsa, M., Hopia, H., Heino-Tolonen, T. & Raitakari, S. (2022) Lapsiperheiden psykososiaalinen tuki Suomessa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2022: 59: 83.103.	Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa, mitä lapsiperheiden psykososiaalinen tuki on suomalaisessa kontekstissa ja miten tutkimus on ilmiötä tarkastellut lapsiperheiden psykososiaalisen tuen hoito- ja asiakastyön käytännöissä.	Tutkimusraportti tarkastelee lapsiperheiden psykososiaalista tukea kolmen pääkategorian kautta: osallisuuden ja voimavarojen tuki, oikea-aikainen tuki ja huolen tunnistaminen sekä tieto muutoksen tukena.	Tutkimuksessa tuli esille, että lapsiperheille suunnatun psykososiaalisen tuen tutkimus on hajanaista. Psykososiaalinen tuki auttaa universaalisti ja kattavasti kaikkia lapsiperheitä. Kaikki ammattilaiset lapsen elämässä voivat antaa psykososiaalista tukea.
7.	Jauhiainen, A., Sihvo, P., Hämäläinen S., Hietanen, A., Nykänen, J., Hämäläinen, J., Franssila, P. & Tikkala, K. (2020). eAmmattilaisen osaaminen käyttöön sosiaali- ja terveydenhuoltoon. FinJeHeW. 2020;12(2).	Digitalinen teknologia muuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon työtä, asiakkaan palveluja. Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon DigiSote -hankkeissa (ESR) kehitettiin sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisia palveluja ammattilaisilta edellytettävää osaamista.	Hankesuunnittelussa luotiin käsite eAmmattilainen. Kehittämistyön tarkoituksena oli kuvata eAmmattilaisen tarvetta, tehtäviä ja osaamista sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kehittämistyön menetelminä käytettiin nopeita kokeiluja ja työpajatyöskentelyä.	Tutkimuksessa todettiin, että digitalisaation muuttaessa sosiaali- ja terveydenhuollon työtä ja asiakkaan palveluja alan ammattilaiset tarvitsevat uudenlaista osaamista. Ammattilaisten asiantuntijuutta tarvitaan sote-organisaatioissa digitalisaatioon.

8.	Pyykönen, A-M. & Taipale, S.(2022) Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus ja sähköinen asiointi. Janus vol.30(4) 2022, 415–422.	Sosiaalihuollon sähköinen asiointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta.	Kysely tutkimus Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden ja Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalveluiden alueilla toteutettuna. Kyselyssä tavoitteena oli saada vastauksia, millaista eettisesti kestävä sosiaalityö on digitalisoituvassa yhteiskunnassa.	Haasteluaineistoissa nousi esille aikuissosiaalityön erityispiirre: asiakaskunnan moninaisuus iän ja toimintakyvyn näkökulmista. Tutkimuksen mukaan palvelurakenne on pirstaleinen, joka vaikeuttaa asiakkaan tuen saamista.
9.	Pyykönen, A-M. (2021) Digitalisaatio sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen, A. Kinni R-L. & Puurunen, P (toim.) Sosiaalisesti kestävä Kymenlaaksoa tekemässä. Publications of the University of Eastern Finland.	Sosiaalisesti kestävä Kymenlaaksoa tekemässä on Kymenlaakson sosiaalityön koulutus- ja kehittämishankkeen (KYSKK) loppuraportti.	Hankkeessa on vahvistettu tutkimusperustaisesti asiakasturvallisuuden toteutumista sosiaalityössä ja selvitetty digitalisaation avaamia mahdollisuuksia ja jännitteitä sosiaalityössä. Raportti koostuu tutkimus- ja kehittämistoiminnan keskeisten osa-alueiden, asiakasturvallisuus ja digitalisaatio, tuloksista.	Artikkelissa esitetään Kymenlaakson sosiaalityön koulutus- ja kehittämishankkeessa toteutetun kyselyn tuloksia. Kyselyllä on kerätty tietoa työntekijöiden teknologiasuhteesta ja digitalisista taidoista, organisaation järjestämisestä digitalisaatioon liittyvästä koulutuksesta.
10.	Wartiainen, P., Vuori, A. & Tyllinen, M. (2020). Digitalisaation mahdollisuudet sosiaalihuollossa asiakastietojärjestelmän näkökulmasta. Teoksessa Suoninen-Erhiö L., Pohjola, A., Satka, M & Simola, J. (toim.) Sosiaaliala uudistuu – Tietopohjan ja vuorovaikutuksen	Kokoomateoksen kirjoittajissa on alan professoreita, tutkijoita ja kehittäjiä. Maailman muuttuminen vaatii myös sosiaalityötä muuttumaan, jotta se voi hoitaa yhteiskunnallista	Julkaisun artikkeleissa sosiaalialan uudistamistarpeita ristiinvalotetaan monesta suunnasta.	Artikkeli tarkastelee digitalisaation mahdollisuuksia sosiaalihuollossa asiakastietojärjestelmän näkökulmasta. Digitalisaatiossa on tapahtunut valtava harppaus, joka haastaa

	kysymyksiä. Huoltaja-Säätiön julkaisuja.	tehtäväänsä sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi, vähentämiseksi ja korjaamiseksi.		sosiaalityötä uudella tavalla.
11.	Niemelä, P. (2020) Sosiaalityön arvoperusta ja vastuullisuus asiakassuhteessa. Teoksessa Suoninen-Erhiö L., Pohjola, A., Satka, M & Simola, J. (toim.) Sosiaaliala uudistuu – Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-Säätiön julkaisuja.	Kokoomateoksen kirjoittajissa on alan professoreita, tutkijoita ja kehittäjiä. Maailman muuttuminen vaatii myös sosiaalityötä muuttumaan, jotta se voi hoitaa yhteiskunnallista tehtäväänsä sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi, vähentämiseksi ja korjaamiseksi.	Julkaisun artikkeleissa sosiaalialan uudistamistarpeita ristiinvalotetaan monesta suunnasta.	Sosiaalityön sisällöllisenä tehtävänä ymmärretään yleisesti asiakkaan hyvinvoinnin turvaaminen. Vähemmälle huomiolle on jäänyt menettelytapojen vastuullisuus sosiaalityön asiakassuhteessa. Artikkelissa tarkastellaan sosiaalityön asiakassuhteen vastuullisuutta erityisesti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisen kautta.
12.	Mönkkönen, K. & Roos, S. (2023). Työyhteisötaidot digiajassa. Gaudeamus.	Työyhteisötaidot digiajassa nostaa esille ajankohtaisia näkökulmia vuorovaikutuksen merkitykseen etäkohtaamisessa.	Julkaisussa käsitellään työyhteisötaitoja ja niiden merkitystä etätyötä tehdessä.	Digiaikanakin työyhteisötaitojen ytimessä ovat kohtaamisen taidot. Myös etätöissä tarvitaan vuorovaikutusosaamista.

Tutkimuksen luotettavuus on keskeinen ja olennainen näkökulma tutkimusprosessissa, jota tarkastellaan seuraavaksi. Aineiston analyysi on erityisen kriittinen vaihe tutkimuksessa, kun tavoitteena on varmistaa tutkimustulosten luotettavuus. Analyysin tulee olla järjestelmällistä, läpinäkyvää ja perustua vankkaan metodologiaan. Aineiston analyysissä pyritään tunnistamaan keskeiset teemat, käsitteet tai ilmiöt, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiä. Tämä prosessi vaatii

huolellisuutta ja analyttistä tarkkuutta, jotta tulokset ovat valideja ja pystyvät vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen luotettavuus on moniulotteinen käsite, joka kattaa useita tekijöitä tutkimuksen suunnittelusta aina aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan asti. Seuraavassa alaluvussa tarkastellaan aineiston analyysin läpinäkyvyyttä ja dokumentaatiota, joiden avulla voidaan varmistaa tutkimuksen luotettavuus sekä käsitellään aineiston analyysimenetelmää syvällisemmin.

4.5 Aineiston analyysimenetelmä

Tutkielmassa kerätty aineisto on käynyt läpi sisällönanalyysin, joka on perusanalyysimenetelmä sovellettavissa monipuolisesti erilaisiin tutkimuksiin. Sisällönanalyysi tarjoaa mahdollisuuden systemaattiseen ja tarkkaan analyysiin erilaisista asiakirjoista, riippumatta siitä, onko kyseessä laadullinen vai määrällinen tutkimus. Sen käyttö ulottuu jopa täysin strukturoimattoman aineiston käsittelyyn. Tutkimusilmiötä kuvaava aineisto pyritään esittämään tiiviissä ja yleistetyssä sanallisessa muodossa sisällönanalyysin avulla, mikä mahdollistaa johtopäätösten tekemisen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91,103–108, Elo & Kyngäs 2007, 108.)

Sisällönanalyysi voidaan jakaa erilaisiin lähestymistapoihin: aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen ja teoriasidonnaiseen analyysiin. Teorialähtöisessä eli deduktiivisessa sisällönanalyysissä, olemassa oleva viitekehys kuten teoria tai käsitejärjestelmä, ohjaa aineiston hankintaa, analyysin luokittelua ja tutkittavan ilmiön määrittelyä. Aineistolähtöisessä eli induktiivisessa sisällönanalyysissä, tavoitteena on löytää vastauksia tutkimuskysymyksiin muodostamalla aineistosta uusia käsitteitä ja edetä kohti uuden teorian muodostamista. Teoriaohjaavassa eli abduktiiviseen päättelyn logiikkaan perustuvassa analyysissä, käytetään sekä aineistolähtöistä että teorialähtöistä lähestymistapaa. Analyysiyksiköt poimitaan aineistosta, mutta samalla valmiit teoreettiset käsitteet ohjaavat analyysia. Ennen varsinaista analyysivaihetta määritellään analyysiyksiköt tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun perusteella. Analyysiyksikkö voi ilmentää esimerkiksi tiettyä ajatuskokonaisuutta, joka ei ole kuitenkaan etukäteen sovittu tai harkittu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–99, 109–110, 112–117.)

Aineiston analysointi aloitettiin lukemalla läpi kaikki artikkelit. Aineiston lukemisen aikana painotettiin erityisesti tutkimusten tuloksia, pohdintoja ja yhteenvedoista ilmeneviä seikkoja. Tulosten ymmärtämiseksi oli kuitenkin tarpeen perehtyä myös artikkeleiden teoreettisiin osuuksiin ja tutkimusten toteutustapoihin. Artikkelien lukemisen jälkeen hahmottui karkea kokonaiskuva siitä, mitä nämä tutkimukset olivat havainneet digitalisesta sosiaalityöstä ja sen elementeistä sekä vuorovaikutuksesta. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tutkimusaineisto supistetaan tai tiivistetään. Tämä merkitsee, että aineistosta poistetaan tutkimuksen näkökulmasta tarpeettomat osat, jotka määritellään tutkimustehtävän asettamien kriteerien perusteella. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi etsimällä aineistosta tiettyjä aiheita tai ilmaisuja, jotka sitten koostetaan yhteen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–110.)

Jokaisen tutkimusartikkelin sisällöstä suoritettiin analyysi, jonka tavoitteena oli tunnistaa merkittävät ja esiin nousevat aihekokonaisuudet, jotka olivat suorassa yhteydessä tutkimuskysymyksiin. Tämä analyysi oli oleellinen osa tutkimuksen lähestymistapaa, jonka avulla pyrittiin syvällisesti ymmärtämään artikkeleiden sisältöä ja niiden relevanssia tutkimusaiheeseen. Analyysin tuloksena jokaisesta artikkelista eriteltiin keskeiset aihekokonaisuudet, jotka toivat esille digitaalisen sosiaalityön eri ulottuvuuksia. Nämä aihekokonaisuudet olivat suoraan sidoksissa tutkimuskysymyksiini ja niiden avulla pyrin hahmottamaan, millaisia teemoja ja näkökulmia aihepiiristä oli tutkimusartikkeleissa esillä. Keskeisten aihekokonaisuuksien tiivistämistä ja esittämistä havainnollistaa konkreettinen esimerkki, joka on esitelty taulukossa 4. Keskeisten aihekokonaisuuksien erottaminen ja esittäminen taulukossa auttoivat hahmottamaan, miten eri artikkelit tukivat tutkimuskysymyksiä sekä mitkä aiheet olivat erityisen keskeisiä digitaalista sosiaalityötä käsittelevässä tutkimusaineistossa. Aineiston tiivistämisen mahdollistamiseksi aineisto luettiin ja tutkittiin uudelleen. Nämä keskeiset aihekokonaisuudet koottiin, jonka jälkeen aloitettiin niiden ryhmittely yhteen.

Taulukko 4.

Alkuperäiset ilmaukset	Pelkistetyt ilmaukset
”Kun sosiaalipalveluja kehitetään sähköisesti toteutuvaksi, on pidettävä huoli asiakkaiden yhdenvertaisuudesta, palvelujen saatavuudesta ja tietoturvasta.”(Pyykönen & Taipale, 2022.)	Eettisten periaatteiden soveltaminen digitalisiin palveluihin.
”Vuorovaikutuksen monimuotoistuminen avaa toisen näkökulman aiheeseen. Verkko on sosiaalityössä väline, jonka kautta voi olla yhteydessä monin eri tavoin.” (Ritvanen,2017.)	Asiakassuhteen muotoutuminen digitalisessa ympäristössä. Vuorovaikutuksen haasteet ja mahdollisuudet etäyhteyksien avulla.
”Digitalisaation avulla pystytään kehittämään kokonaan uusia palvelumuotoja ja tuomaan apua myös niille aloille, joissa ammattilaisten saatavuuden ongelmat ovat arkipäivää.” (Wartiainen, Vuori & Tyllinen, 2020.)	Teknologian vaikutus palveluiden saavutettavuuteen ja tehokkuuteen.

Ensimmäisen näkökulman käsittäessä digitaalisen sosiaalityön elementtejä, lähestyttiin aineistoa ensimmäisen tutkimuskysymyksen pohjalta. Aineistoa tarkastellessa pyrittiin tunnistamaan ja löytämään teemoja, jotka käsittelevät digitaalista sosiaalityötä sen eri näkökulmista ja samalla analysoivat sen vaatimuksia sekä sen sisältämiä elementtejä. Tarkoituksena oli paneutua syvemmälle aineistoon ja eritellä sen erilaisia ulottuvuuksia, joissa digitaalinen sosiaalityö ilmenee ja vaikuttaa. Näin saatiin mahdollisuus hahmottaa aiheen moniulotteista luonnetta ja tunnistaa erilaisia sävyjä siinä, miten digitaaliset elementit liittyvät sosiaalityön käytäntöihin ja vaatimuksiin. Näiden näkökulmien pohjalta löysin aineistosta vastauksia ensimmäiseen kysymykseeni.

Toisen tutkimuskysymyksen äärellä tavoitteena oli päästä syvemmälle aineistoon ja tutkia digitaalisen sosiaalityön vuorovaikutuksen monipuolista ulottuvuutta. Tavoitteena oli hahmottaa, miten tämä vuorovaikutus ilmenee eri konteksteissa. Tämä vaati huolellista tarkastelua aineistossa piilevien viitteiden ja kuvausten suhteen, jotka osoittaisivat, miten digitaalisen sosiaalityön vuorovaikutus konkretisoituu käytännössä. Vastauksia etsittiin siihen, miten digitaalisen sosiaalityön vuorovaikutus rakentuu ja millaisia vaikutuksia sillä on eri osapuolten välisissä suhteissa ja asiakkaan osallisuudessa. Tarkoituksena oli syventyä tarkemmin siihen, miten teknologian ja sosiaalityön kohtaaminen luo uusia ulottuvuuksia vuorovaikutukseen ja miten nämä vuorovaikutuksen elementit heijastuvat yhteistyöhön ja palveluiden tarjoamiseen.

5 Digitalisen sosiaalityön ja vuorovaikutuksen elementit

5.1 Digitalisen sosiaalityön elementit

Niemelä (2020) kuvailee artikkelissaan sosiaalityön oppia ja diskurssia, jota on kehitetty koko 1900-luvun modernisoituvan tieteen ideoita soveltaen. Sosiaalityötä ihailevana lähestymistapana korostettiin jo tuolloin tieteelliseen perustuvaa professionaalista toimintaa. Sosiaalityön tietokäytännössä pyrittiin korostamaan ammatillista työskentelyä, joka nojasi tieteelliseen ajatteluun ja ihmisoikeuksiin. Tämä toteutettiin vahvistaen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen luottamuksellisen vuorovaikutusprosessin merkitystä. Niemelä (2020) kuvaa artikkelissaan sosiaalityön muutoksia, jotka ovat tapahtuneet globaalin koronapandemian vaikutuksesta. Tämä poikkeuksellinen tilanne asetti sosiaalityölle mukautumishaasteen, kun siirryttiin odottamatta digitaliseen sosiaalityöhön. Tämä haastoi laajemminkin palvelu- ja etuusjärjestelmän tehokkuuden, kun sosiaalityö joutui sopeutumaan uusiin toimintatapoihin. Sosiaaliturvan toimivuus korostui entisestään, kun palvelujen ja etuuksien kohdentamista oli tarpeen mukauttaa käyttäjien tarpeiden ja elämäntilanteiden mukaan, erityisesti yllättävissä tilanteissa. Niemelän (2020) mukaan tämä haastava tilanne rohkaisi sosiaalityössä toimijuuteen, jossa voimavaroja osattiin irrottaa ja kohdentaa kriisitietoisuuden herättämänä. Muuttuneet olosuhteet saattoivat myös selkeyttää sosiaalityön asemaa ja roolia sekä sosiaalityön tunnistamaton potentiaali vahvistui tämän myötä. (emt., 231–236.) Niemelän (2020) tutkimuksia korreloivat vahvasti myös Wartiaisen, Vuoren ja Tyllisen (2020) tekemät havainnot tutkimuksestaan.

Wartiainen, Vuori ja Tyllinen (2020) kuvaavat artikkelissaan sosiaalihuollon digitalisaation muutosta. Aiemmin harvinaiset etävastaanotot sosiaalityössä ovat nyt aiheuttaneet vilkasta keskustelua ammattilaisten keskuudessa. Vaikka kasvokkainen kohtaaminen ja konkreettinen apu ovat edelleen tärkeitä, sosiaalihuollossa on tapahtunut ja tapahtumassa parhaillaan valtava edistysaskel digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämisessä. Wartiaisen ym. (2020) korostavat, että teknologian käyttö ja digitalisaatio asettavat sosiaalityön ammattilaiset uuteen ja haastavaan tilanteeseen. Ne muuttavat perinteistä työelämää ja totuttuja tapoja tehdä työtä sosiaalityössä. Aiemmin painotettiin erityisesti kasvokkaista asiakaskohtaamista ja suoraa vuorovaikutusta

asiakastyössä. Tietojärjestelmät puolestaan nähtiin lähinnä tietojen keräämiseen, tallentamiseen ja arkistointiin käytettävänä välineinä sosiaalityössä. Teknologian hyödyntäminen vuorovaikutteisessa työssä, työn ohjauksessa, palvelun laadun kehittämisessä ja vaikuttavuuden arvioinnissa on vielä nykyisin vähäistä sosiaalityössä. Sosiaalityössä tarvitaan muutosta, joka edellyttää sosiaalityöltä ketteryyttä ja rohkeutta kyseenalaistaa perinteiset toimintatavat sekä kehittää aivan uudenlaista asiantuntijuutta teknologian ja digitalisaation käytössä. (emt., 104–106.) Kun yhdistämme edellä havaitut huomiot Ritvasen (2017) tutkimuksen huomioihin, korostuu digitalisessa sosiaalityössä eettisten arvojen ja periaatteiden merkitys.

Ritvanen (2017) nostaa artikkelissaan esille verkossa tehtävään sosiaalityöhön vaikuttavana tekijänä sosiaalityön arvojen toteutumisen sekä valinnanvapauden. Sosiaalityö pohjautuu vahvasti eettisiin arvoihin, jonka vuoksi eettisiä periaatteita on toteutettava riippumatta siitä, toteutuuko sosiaalityö kasvokkain vai verkon välityksellä. Digitalinen verkossa tehtävä sosiaalityö edellyttää jatkuvaa ympäristön ja yhteiskunnan havainnointia. Jatkuva havainnointi takaa sen, että sosiaalityö pysyy mukana yhteiskunnan tietoteknisessä kehityksessä. Ritvanen (2017) pitää ehdottomana eettisenä edellytyksenä asiakkaan valinnanvapauden mahdollisuutta asiointitapojen välillä. Digitalinen sosiaalityö ei välttämättä sovi kaikille asiakkaille. Digitalinen verkkoasiointi asiakkaan ja työntekijän välillä voi vaikuttaa siihen, millaiseksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde muodostuu. Asiakassuhteen muodostamisen kannalta on tärkeä pohtia, missä vaiheessa asiakasprosessia verkkoa voidaan käyttää hyödyksi ja missä vaiheessa kasvokkainen kohtaaminen on parhain vaihtoehto. Ritvanen (2017) kertoo artikkelissaan, että verkon välityksellä kohtaamissa ilmaisutapa ja käyttäytyminen voi olla impulsiivisempaa kuin kasvokkaisessa. Eriaikainen kommunikaatio muun muassa sähköpostin välityksellä voi vaikuttaa suhteen muodostumiseen sekä luoda vääränlaisen illuusion tavoitettavuudesta. (emt., 2017, 79–80.) Pyykönen (2021) tunnistaa tutkimuksessaan sosiaalityön digitalisaation kasvaneen ja yleistyneen merkityksen sosiaalityön arjessa, jonka vuoksi Ritvasen (2017) pohdinnat siitä, missä vaiheessa asiakasprosessia verkon välityksellä tapahtuvaa kohtaamista voidaan käyttää, ovat ajankohtaisia sosiaalityön arjessa ja työyhteisöissä.

Pyykösen (2021) mukaan digitalisaation merkitys on kasvanut ja etätyöskentely on yleistynyt myös perinteisesti kasvotusten toimineilla aloilla, kuten sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaalipalveluissa perinteisten tapaamisten rinnalle on otettu käyttöön muita etäyhteydenpidon muotoja, kuten puhelut, tekstiviestit, sähköposti ja videoneuvottelut. (emt., 2021, 208.) Kivistön (2017) mukaan konkreettisella tasolla sosiaalityössä digitalisaatio tarkoittaa esimerkiksi tietojärjestelmiä, dokumentaatiota ja sähköistä asiointia sekä sosiaalista mediaa. Digitalisessa sosiaalityössä sosiaalityön kulttuurisidonnaiset kontekstit muuttuvat eikä sosiaalityötä tehdä enää perinteisesti kasvokkain fyysisissä tiloissa. (emt., 22.) Kontekstin muuttuessa on sosiaalityön joustettava ja muututtava ollakseen vaikuttavalla tavalla toimintakykyinen. (Granholm 2016.)

Ritvanen (2017) on kartoittanut digitalisaation ja tietoteknologian kehityksen vaikutuksia sekä haasteita työelämään. Digitalisaatio määritellään teknologian moninaisia mahdollisuuksia hyödynnettäväksi yhteiskunnalliseksi prosessiksi. Ritvanen (2017) kuvaa sosiaalityön olevan murroksessa. Ammatillisessa muutosprosessissa on päätettävä, mitä käytäntöjä on hyvä säilyttää ja mistä käytännöistä on luovuttava. Tietotekniikka on muuttanut sosiaalityön toimintatapoja interaktiivisempaan suuntaan. Osa asiakkaista on paremmin tavoitettavissa verkossa, kuin fyysisten toimitilojen sijaan. Sähköisillä palveluilla pyritään parantamaan palveluiden saatavuutta ja tehostamaan palveluntuotantoa sekä tuottamaan asiakkaille uudenlaisia palveluita. (emt., 73–74.) Breit, Egeland, Løberg & Røhnebæk (2020) toivat myös tutkimuksessaan esille, että digitalitekniikka tarjoaa uusia mahdollisuuksia työtehtävien ulkoistamiseen asiakkaille itsepalvelun kautta. Tutkimuksen mukaan tämä mahdollistaa sen, että aikaa vapautuu asiakkaille, jotka tarvitsevat enemmän henkilökohtaista vuorovaikutusta ja neuvontaa. (emt., 844.) Pyykönen (2021) täydentää tutkimuksessaan tätä näkemystä. Digitalisaatio ja palvelujen sähköistäminen ovat merkittäviä muutoksia työelämässä ja niiden tavoitteena on parantaa työn tehokkuutta, oikein kohdennettuja resursseja sekä kustannussäästöjä. Tämän myötä palvelujen piiriin voidaan saada asiakkaita, jotka kokevat korkean kynnyksen kasvotusten tapaamiselle. Sähköiset palvelut voivat huomattavasti madaltaa yhteydenoton kynnystä. (emt., 227.)

Myös Granholmin (2016) sulautuvassa sosiaalityössä huomioidaan aina mahdollisuus joustaa asiakkaan tarpeen mukaan. Sulautuvan sosiaalityön avulla voidaan vahvistaa asiakkaan

osallisuutta. Asiakkaan valmiuksien lisääminen sähköisessä asiointissa vahvistaa samanaikaisesti asiakkaan osallisuutta sähköistyvässä yhteiskunnassa. Oleellista on, että sosiaalityöntekijät on koulutettu hyödyntämään sähköisiä palveluita eettiset näkökulmat huomioiden. Sosiaalityöntekijän on pysyttävä kehityksessä mukana ja opittava uusia taitoja. (emt., 60–70.) Granholmin (2016) tutkimus tarjoaa syvempää ymmärrystä eettisten periaatteiden keskeisestä roolista digitalisessa sosiaalityössä. Granholmin huomio painottaa eettisen näkökulman merkitystä ja sen huomioimisen tärkeyttä digitalisten palveluiden tarjoamisessa. Samankaltaisesti Ritvanen (2017) korostaa omassa tutkimuksessaan eettisen näkökulman relevanssia myös tekstuaalisessa viestinnässä.

Ritvasen (2017) mukaan verkkotyöskentelyssä ja -kommunikaatiossa korostuu tekstuaalisuus. Tekstin ollessa joissakin tilanteissa ainoana kommunikaation keinona, se voi aiheuttaa väärinymmärryksiä osapuolten välille. Kirjoittaminen voi haastaa oman asian esittämistä jäsennellysti ja ilmaisuun voi liittyä epävarmuutta. Työntekijän näkökulmasta verkkoasiointissa kirjoittamiseen voi liittyä haasteet asiakastietojen häivyttämisessä. Lisäksi sosiaalityössä olennaisten tilanteiden arviointitaito voi vaarantua verkkoasiointissa. Verkon välityksellä toimiessa voi jäädä huomaamatta asiakkaiden tilanteista tärkeitä signaaleja. Verkossa tehtävä sosiaalityö tuo vuorovaikutukseen monimuotoisen elementin. Verkko voi mahdollistaa kohtaamisen silloin, kun kasvokkaisessa kohtaamisessa on fyysisen väkivallan pelkoa tai uhkaa. Vuorovaikutus, joka tapahtuu verkon kautta, voi edistää uudenlaista yhteisöllisyyttä, minkä merkitys sosiaalityölle on merkittävä. Ritvasen (2017) mukaan vuorovaikutusta verkossa tehtävässä sosiaalityössä ei tule tarkastella ainoastaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisenä vuorovaikutuksena. Tietotekniikka voi muuttaa sosiaalisia suhteita ja luoda erilaisia sosiaalisuuden muotoja. (emt., 80, 86 .) Tämä tutkimus avaa uusia näkökulmia digitaliseen sosiaalityön koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. Ritvanen (2017), Pyykönen (2021) sekä Granholm (2016) ovat tutkimuksissaan jo aiemmin tunnistaneeet jatkuvan koulutuksen tarvetta suomalaisissa sosiaalityön työyhteisössä sähköisissä palveluissa. Tässä tutkimuksessa pohditaan myös uudenlaisia tapoja, joilla koulutus ja työyhteisöt voivat tukea ammattilaisten valmiuksia toimia digitalisessa ympäristössä.

Sosiaalityön koulutuksessa tulee kiinnittää enemmän huomiota teknologisten välineiden käyttöön ja soveltamiseen sosiaalityön käytännöissä. Tutkimustuloksista käy ilmi, että yhteisenä teemana on eettisten näkökulmien ja asiakkaiden tarpeiden huomioiminen digitalisessa sosiaalityössä. Lisäksi sosiaalityön on oltava jatkuvasti valmiina mukautumaan teknologian ja yhteiskunnallisen kehityksen mukana sekä hyödyntämään digitalisia välineitä tehokkaasti, varmistaen samalla laadukkaat ja eettiset palvelut. Pyykösen (2021) tutkimuksen mukaan tilanne näyttää positiiviselta. Uusi teknologia on helposti saatavilla ja sen käyttö on arkipäivää suurelle osalle väestöstä. Kuitenkin on tärkeää huomioida, että osalle ihmisistä se on edelleen saavuttamattomissa tai heillä ei ole tarvittavaa osaamista sen käyttämiseen. On erityisen tärkeää ottaa tämä osa väestöstä huomioon palveluja kehitettäessä ja varmistaa, ettei luoda järjestelmää, joka syventää sosiaalista syrjäytymistä tai kasvattaa digitalista kuilua eri asiakkaiden ja asiakasryhmien välillä. Pyykösen (2021) mukaan tämä koskee myös ammattilaisia, joilla on erilaisia taitoja ja valmiuksia uuden teknologian hyödyntämiseen. Tutkimusta, jossa sosiaalialan ja IT-alan osaaminen yhdistyvät tarvitaan lisää. Uuden teknologian vaikutusten arvioinnissa korostuu jatkuva tarve ylläpitää eettistä keskustelua sosiaalityössä. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota seuraaviin näkökohtiin: luottamuksellisuus, yksityisyys, ammatilliset käytänteet ja työntekijöiden saavutettavuus. (emt., 2021, 228–229.)

Kohosen ja Arajärven (2017) mukaan sosiaalialan digitalisaatio mahdollistaa sosiaalialan ammattilaiselle toteuttaa tehokkaammin työtehtävänsä. Työn nopeutuessa vapautuu resurssia, joka voi olla hyödynnettävissä esimerkiksi kasvokkaiselle kohtaamiselle, koska digitalisuus ei voi korvata kokonaan kasvokkaista kohtaamista. Asiakkaan kyetessä hoitamaan verkkopalveluita toimintakyvyn ja osaamiseen mukaan, säästyy aikaa kasvokkaiselle kohtaamiselle sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityön digitalisaatio tarjoaa mahdollisuuden uudenlaisten innovaatioiden luomiseen ja kehittää sosiaalityöntekijän omaa asiantuntijuutta, jonka tavoitteena on kehittää ja tehostaa sosiaalityötä. (emt., 158–159.)

Kohosen ja Arajärven (2017) näkökulmaa tukee myös Taylorin (2017) havainto siitä, että sosiaalityöntekijät on haastettu pohtimaan digitalisaatiota ja sen ominaisuuksia. Sosiaalityön koulutuksissa tarvitaan tietoisempaa teknologian käyttöä, joka liittyy sosiaalityön käytäntöön ja

käytännön valmiuteen. (emt., 2017, 869.) Kohonen & Arajärvi 2017 korostavat myös artikkelissaan sosiaalialan henkilökunnan motivaatiota vahvistaa digitalisaatiota rakenteiden lisäksi. (emt., 158–159.) Taylorin (2017) mukaan sosiaalityön digitalisaatio ei ole toteutunut hyvin ja digitaliset välineet sekä sovellukset eivät ole kohdanneet sosiaalityön sisällöissä. Sosiaalityö ammattialana ei ole riittävästi sitoutunut digitaliseen muutokseen. Taylor (2017) painottaa artikkelissaan myös sosiaalialan vastuuta valmistautua tulevaisuuteen, joka sisältää robotiikkaa, automaatiota ja tekoälyä. (emt., 874–876.)

Kilpeläisen & Sankalan (2010) mukaan informaatioteknologiaa ja sosiaalityön teorioita (käytännön ja tieteen) on olemassa vähän. (emt., 277). Kivistön (2017) mukaan Suomessa sosiaalityössä etiikan näkökulmia on tähän asti hyödynnetty lähinnä dokumentoinnissa, asiakirjahallinnossa, asioinnissa ja viestinnässä. Toistaiseksi Suomessa ei ole laadittu yleisiä ja erillisiä sosiaalityötä koskevia digitalisaatioon liittyviä ohjeistuksia. Kivistö (2017) toteaa artikkelissaan, että sosiaalityön digitalisaation eettinen työ vaatii sosiaalityöntekijöiltä reflektiota ja toimijuutta asiakastyön eri tasoilla sekä rakenteellisessa työssä. (emt., 21–22, 28, 36–37.) Breit ym. (2020) kertovat tutkimuksessaan, että avoimuuden lisääntyminen palveluissa aiheuttaa työntekijöille uusia haasteita tiedon hallinnan tai suojaamisen suhteen. (emt., 842.) Digitalisessa sosiaalityössä eettisyys edellyttää jatkuvaa yhteiskunnan sekä ympäristön havainnointia, jotta sosiaalityö pysyy mukana kehityksessä, jotka liittyvät yhteiskuntaan yleisesti sekä tietotekniikkaan. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 284.) Kilpeläisen & Sankala (2010) havainto digitalisen sosiaalityön tutkimuksen vähyydestä saa tukea tästä tutkimuksesta, joka lisäksi korostaa sitä, miten asiakkaiden tarpeet ja asiakaspalaute on huomioitu digitalisen sosiaalityön tutkimuksessa.

Wartiaisen ym. 2020 mukaan kansalaisten näkökulmasta sosiaalihuollon digitalisaatio tuottaa haasteita erityisesti sähköisten asiointimuotojen moninaisuuden ja hajanaisuuden takia. Digitalisaation edistyminen vaatii kansallisesti ohjaavaa otetta sekä kattavaa ja systemaattista tutkimusta tukemaan sen kehittymistä. Sosiaalihuollon teknologisen kehityksen nopeuteen ja teknologian aitoon hyödyntämiseen vaikuttavat merkittävästi ammattilaisten asenteet ja valmiudet. Ammattilaisten rooli on ratkaiseva siinä, miten teknologia voi todella muodostua sosiaalihuollon työkaluksi ja edistää sen kehitystä. (emt., 104–106.)

Edellä mainitut Wartiaisen ym. 2020 havainnot sosiaalihuollon sähköisen monimuotoisuuden haasteita tulevat esille myös Jauhiainen, Sihvo, Hämäläinen, Hietanen, Nykänen, Hämäläinen, Franssila, & Tikkala (2020) tutkimuksessa, jossa he ovat kehittäneet Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon DigiSote -hankkeissa (ESR) sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisia palveluja sekä ammattilaisten osaamista. Jauhiaisen ym. (2020) loivat käsitteen eAmmattilaisen. Kehittämistyön päämääränä oli kartoittaa eAmmattilaisen roolia, tehtäviä ja osaamisen tarvetta sosiaali- ja terveydenhuollon alalla. Sosiaali- ja terveydenhuollon työn ja asiakaspalvelujen muuttuessa digitalisaation myötä, vaaditaan alan ammattilaisilta uudenlaista osaamista. Sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa tarvitaan eAmmattilaisten asiantuntijuutta digitalisaation edistämiseksi, monialaisessa verkostotyössä, palveluprosessien suunnittelussa ja kehittämisessä, digitalisten palvelujen käyttöönoton tukemisessa sekä asiakkaiden ja ammattilaisten ohjaamisessa ja tukemisessa. eAmmattilaisten osaamisen kehittämiseen on tarpeen tarjota valmennusta, joka mahdollistaa tarvelähtöisen osaamisen kehittämisen. Tulevaisuudessa on myös päivitettävä eAmmattilaisten osaamisen määrittelyä digitalisaation edetessä, jotta se olisi ajan tasalla ja toimisi jatkuvan osaamisen kehittämisen perustana. (emt., 93–94, 101–102.) Jauhiaisen ym. (2020) havainto ammattilaisten digitalisaation kehittämisestä ja uuden käsitteen luominen tukevat myös tutkimusaineistossa esiin tullutta ammattilaisten tuentarvetta digitalisten palveluiden käytössä sekä käyttöön ohjaamisessa.

Tutkimustuloksista voidaan todeta, että digitalisaatio vaikuttaa merkittävästi sosiaalityöhön. Digitalisaatio tuo mukanaan uusia teknologisia mahdollisuuksia ja haasteita. Sosiaalityössä perinteiset kasvokkaiset kohtaamiset eivät enää ole ainoa tapa toimia, vaan verkossa tehtävällä työllä on yhä suurempi rooli. Ritvanen (2017) huomioi, että digitalisaatio muuttaa sosiaalityön arvoja ja käytäntöjä. Sosiaalityön tulee mukautua ja joustaa uusien teknologisten mahdollisuuksien edessä ollakseen tehokas. Digitalisen sosiaalityön yhteydessä on oleellista taata eettiset periaatteet ja antaa asiakkaille mahdollisuus vaikuttaa valintoihinsa. Breit ym. (2020) korostavat, että digitalisaatio voi mahdollistaa asiakkaille itsenäisen työskentelyn digitalisten palvelujen kautta, mikä vapauttaa aikaa henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen niitä tarvitseville. Digitaliset työkalut voivat tehostaa palvelujen saatavuutta ja tuoda uusia palvelumuotoja. Taylor

(2017) korostaa sosiaalialan ammattilaisten vastuuta omaksua digitalisaatio ja valmistautua tulevaisuuden teknologisiin haasteisiin.

Digitalisesti välittyvät palvelukohtaamiset voivat tarjota lisätukea digitaalisen muutoksen keskellä, mutta ne eivät korvaa työntekijöiden kohtaamista eteenkin ensitapaamisia. Sen sijaan ne tarjoavat vaihtoehtoisen viestintäkanavan yhdessä muiden kanavien kanssa. Tavoitteena on vapauttaa työntekijöiden kapasiteettia automatisoimalla rutiininomaisia palveluita ja keskittymällä monimutkaisempiin tehtäviin, jotka vaativat inhimillistä vuorovaikutusta sekä harkintaa. Digitalisaatio muuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon alan työtä ja asiakaspalveluja. Tämän myötä tarvitaan uudenlaista osaamista, jota kutsutaan eAmmattilaiseksi. eAmmattilaisilta vaaditaan asiantuntijuutta digitalisaation edistämässä, verkostotyössä, palveluprosessien suunnittelussa ja kehittämisessä, digitalisten palvelujen käyttöönoton tukemisessa sekä asiakkaiden ja ammattilaisten ohjaamisessa ja tukemisessa. Pyykönen (2021) on tutkimuksessaan systemaattisesti tuonut esiin palveluiden savuttamattomuuden haasteita tietyille asiakasryhmille. Lisäksi Koskiahon (2020) tutkimuksen viitekehysessä esitetty huoli digitalisten taitojen rajoittuneisuudesta ikäihmisten keskuudessa on herättänyt tärkeän huomion. Toisaalta on huomioitava, että digitaliset laitteet ja välineet ovat nuorille osa arkipäiväänsä, mutta tämä ei tarkoita automaattisesti sitä, että nuorten kohdalla etäyhteydellä toteutettava sosiaalityö olisi aina ideaali vaihtoehto. Tässä tutkimuksessa nousee esille vahva tema: yksilöllisten tarpeiden painottaminen digitaalisen sosiaalityön kontekstissa. Digitaalisen sosiaalityön tulisi lähteä liikkeelle asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja kyvyistä, jotta se voi todella olla mielekäs ja hyödyllinen interventiomuoto. Tämä näkökulma korostaa sosiaalityön ydintehtävää, joka on auttaa ja tukea asiakasta kokonaisvaltaisesti hänen tilanteensa mukaisesti. Näin ollen, tämän tutkimuksen valossa voidaan todeta, että digitaalisen sosiaalityön vaikutusten ja soveltuvuuden arvioinnissa on olennaista ottaa huomioon sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet että erilaiset asiakasryhmät. Digitaalinen sosiaalityö on yksi monista käytettävissä olevista menetelmistä, ja sen rooli on määriteltävä tarkasti kunkin asiakastilanteen ja asiakasryhmän kontekstissa. Seuraavassa osiossa tarkastellaan tutkimuksen tuloksia digitaalisen sosiaalityön vuorovaikutuksen näkökulmista.

5.2 Vuorovaikutus digitalisessa sosiaalityössä

Koskiahon (2020) mukaan kommunikaatio on huomaamatta siirtynyt digitaliseen maailmaan, ja viranomaispalveluissa asioiminen sujuu nykyään luontevimmin tietoteknisten välineiden avulla. Selviytyminen yhteiskunnassa edellyttää yhä enemmän tietoteknistä osaamista. Koskiahon (2020) mukaan digitalisen maailman kulttuuri ja kieli vaativat aktiivista osallistumista, eivätkä ikäihmiset välttämättä ole yhtä luontevia digitalisessa ympäristössä kuin nuoremmat sukupolvet. Kuitenkin tutkimusten mukaan suuri osa vanhemmista ihmisistä Suomessa suhtautuu myönteisesti digitalisaation yleistymiseen, vaikkakin varauksellisesti. (emt, 115–118.) Ikäihmiset pyrkivät parhaansa mukaan sopeutumaan ja hyödyntämään digitaalisia palveluita. Digitalisissa tapaamisissa heidän taitonsa voivat olla rajallisempia, mikä saattaa antaa vääristyneen kuvan heidän yleisestä tilanteestaan. Ikäihmisillä voi olla vaikeuksia hyödyntää kaikkia taitojaan digitalisissa ympäristöissä, vaikka ikäihmiset muuten olisivatkin aktiivisia ja osaavia. On tärkeää ottaa huomioon, että digitalinen tapaaminen ei välttämättä anna täydellistä kuvaa ikäihmisten taidoista sekä kyvyistä ja ikäihmiset saattavat tarvita enemmän ohjausta digitalisten palvelujen käytössä. (emt., 2020, 128–132.)

Pyykönen ja Taipale (2022) kuvaavat artikkelissaan sähköistä asiointia asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Heidän haastatteluaineistostansa nousee esille aikuissosiaalityön erityispiirre, joka liittyy työn moninaisuuteen sekä asiakaskunnan laaja-alaisuuteen iän ja toimintakyvyn suhteen. Asiakkaiden elämäntilanteet olivat monimutkaisempi verrattuna muihin sosiaalityön asiakasryhmiin. Asiakkaiden tarvitsemat palvelut ovat jatkuvassa muutoksessa ja palvelurakenne on pirstaleinen, mikä hankaloittaa asiakkaiden tuen saamista. Pyykönen ja Taipale (2022) toteavat, että vaikka palveluiden kehittyminen ja digitalisaatio ovat vaikuttaneet sosiaalipalveluihin, varsinaisen asiakastyön luonne ei ole muuttunut. Se keskittyy edelleen ihmisten kohtaamiseen ja heidän tilanteidensa selvittelyyn. Sosiaalipalveluissa on asiakkaita, jotka tarvitsevat kasvokkaisia kohtaamisia ja siksi on välttämätöntä taata riittävät kasvokkaiset palvelut sähköisten palveluiden rinnalla. Pyykösen ja Taipaleen (2022) mukaan, vaikka eettisiä haasteita on olemassa, sähköiset palvelut tuovat myönteistä lisäarvoa sosiaalihuollon alalle. Nämä palvelut voivat tavoittaa asiakkaita, joille kasvokkainen tapaaminen saattaisi olla vaikeaa. Sähköiset palvelut voivat madaltaa yhteydenoton kynnystä ja helpottaa palvelujen käyttöön hakeutumista. Parhaimmillaan

ne edistävät yhdenvertaisuutta eri alueiden asukkaiden kesken sekä hyvinvoinnin edistämässä että palvelujen saatavuudessa. Heidän tutkimuksensa haastatteluissa sekä ammattilaisten että asiakkaiden näkökulmasta ilmeni, että vuorovaikutuksen puute haittasi sähköistä asiointia. Sähköinen asiointi ei kykene täysin korvaamaan kasvokkaisia tapaamisia, sillä siinä vuorovaikutus saattaa jäädä puutteelliseksi. Huolenaiheena oli asiakassuhteen etäisyys, kun eleet, ilmeet ja ympäristö jäävät puuttumaan. Sanattoman viestinnän merkitys asiakkuudessa tunnistettiin tärkeäksi. Asiakkaiden mukaan kasvokkaisissa tapaamisissa syntyy tunne turvallisuudesta ja varmuudesta, että asiat tulevat hoidetuksi. (emt., 2022, 416–421.) Hänninen & Poikela (2016) korostavat tutkimukseen samansuuntaisia huomioita, kuin Pyykönen & Taipale (2022).

Breit ym. (2020) korostavat artikkelissaan sitä, että digitalisesti välittyvät palvelukohtaamiset voivat tarjota lisätuen digitalisesta muutoksesta, joka on saanut vähemmän tutkimushuomiota. Sen sijaan, että digitaaliset muutokset korvaisivat työntekijöiden ensikohtaamisen, ne voivat tarjota vaihtoehtoisen viestintäväylän, jota käytetään yhdessä muiden kanavien kanssa, kuten kasvokkain kohtaamisen ja vuorovaikutukseen puhelimitse. Breit ym. (2020) mukaan se ei ole siirtymistä ihmisestä digitalisiin palveluihin, vaan ihmisten ja digitalisten palveluiden uusi vuorottelu/sulautuminen. Monien digitalisaatio muutosten ideana on standardisoida ja automatisoida suhteellisen rutiininomaisia palveluita. Näin ollen automatisointi voisi vapauttaa etulinjan työntekijöiden kapasiteettia käsitellä monimutkaisempia tehtäviä, jotka vaativat inhimillistä vuorovaikutusta ja harkintaa. Breit ym. (2020) mukaan digitalisointi edistää uudenlaista läheistä asiakassuhdetta, joka ammattilaisilla on vaikeuksia kestää ja hallita tulevaisuudessa. Asiakassuhteen uudenlainen läheisyys selittyy näkökulmalla, jossa asiakkaan mahdollisuudet saada yhteys ammattilaiseen kasvavat, eivätkä rajoitu samalla tavalla ajassa ja tilassa kuin aiemmin. Lisäksi vaihtoehtoiset viestintätavat, kuten esimerkiksi chat, vaativat ammattilaiselta toisenlaista huomiota. (Breit ym. 2020, 842–845.) Verkossa tapahtuva vuorovaikutus tuo tavanomaiseen kasvokkaiseen vuorovaikutukseen verrattuna uudenlaisia piirteitä. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 284). Tarvitaan uusia käytänteitä ja innovatiivista otetta. Sen sijaan, että perinteinen vuorovaikutusosaaminen sosiaalityössä unohdetaan, voidaankin korostaa esimerkiksi tekstuaalisia vuorovaikutustaitoja ja löytää uusia virtuaalisia tapoja asiakkaiden kohtaamiseen. (emt., 2010, 284.)

Dialogissa, jossa työntekijän erilaiset ammatillisuuden osa-alueet yhdistyvät asiakkaan moninaiisiin näkökulmiin, syntyy mahdollisuus uudelle ymmärrykselle, tiedolle ja konkreettiselle avulle. (Hänninen & Poikela 2016). Tärkeää on, että vuorovaikutuksessa merkityksenanto lähtee asiakkaalta, mutta etenee kohti yhteisiä merkityksiä. Tavoitteena on lisätä asiakkaan omaa osallisuutta työskentelyprosessissa ja välittää hänelle kokemus osallisuudesta. (emt., 2016). Vastavuoroisen, dialogisen vuorovaikutuksen näkökulmasta keskeistä on merkitysten rakentaminen yhdessä. Työntekijä asettuu suhteessa asiakkaan rinnalle, toimien vastavuoroisena keskustelukumppanina. Vuorovaikutus tapahtuu ihmisten välillä, joissa molemmat vaikuttavat toisiinsa ja ovat aktiivisia osapuolia ja toimijoita keskustelussa.

Kilpeläinen ja Sankala (2010, 278) katsovat, että vuorovaikutus on yksi merkittävimmistä osa-alueista, joka kokee suurimman muutoksen siirryttäessä sosiaalityössä verkkoon. Muutokset vuorovaikutusprosessissa voivat herättää epäilyksiä tietoteknologian hyödyntämisen suhteen sosiaalityössä. Käytäntöihin tarvitaan uusia innovatiivisia lähestymistapoja. Perinteisen vuorovaikutusosaamisen unohtamisen sijaan voidaan esimerkiksi korostaa tekstuaalisia vuorovaikutustaitoja ja löytää uusia virtuaalisia tapoja asiakkaiden kohtaamiseen. (emt., 2010, 284.) Tutkimusaineistossa kävi ilmi, että koulutuksen tarve digitaliseen kanssakäymiseen ja vuorovaikutukseen on monipuolinen. Se sisältää muun muassa digitalisen viestinnän perusteiden opettamisen, sosiaalisen median käytön eettiset näkökulmat, online-keskusteluissa esiintyvän vuorovaikutuksen erityispiirteiden ymmärtämisen sekä asiakaslähtöisen digitalisen palvelumuotoilun osaamisen kehittämisen.

Kananoja (2017) kirjoittaa artikkelissaan, että sosiaalityössä keskeisenä sosiaalisena työskentelyn välineenä on yhteistyösuhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä sekä tätä yhteistyösuhdetta toteuttava vuorovaikutus, joka on asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Vastavuoroisuus on avainasemassa asiakkaan äänen esiin tulemisen, osallisuuden ja toimijuuden mahdollistamisessa. Tämä vuorovaikutus luo myös pohjan asiakkaan motivaatiolle. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde nähdään sosiaalityössä keskeisenä työvälineenä, jonka avulla voidaan saavuttaa merkittäviä muutoksia. (Kananoja 2017, 184–185.)

Mönkkösen ja Roosin (2023) mukaan digitalisaation siirtymisen ajatellaan usein olevan välineiden käyttöönottamista. Kyseessä on mittava muutos, joka vaikuttaa sekä työn organisoitumiseen että ihmisten toimintaan. (emt., 2023, 76.) Breit ym. (2020) korostavat, että digitalisesti välittyvät palvelukohtaamiset voivat tarjota lisätukea digitalisen muutoksen keskellä. Digitaliset muutokset eivät korvaa työntekijöiden ensikohtaamista, vaan ne tarjoavat vaihtoehtoisen viestintäkanavan yhdessä muiden kanavien kanssa. Tavoitteena on vapauttaa työntekijöiden kapasiteettia rutiininomaisten palveluiden automatisoinnin kautta ja keskittyä monimutkaisempiin tehtäviin, jotka vaativat inhimillistä vuorovaikutusta ja harkintaa. (emt., 842–845.) Kun työntekijän erilaiset ammatillisuuden osa-alueet yhdistyvät asiakkaan moninaisiin näkökulmiin, syntyy mahdollisuus uudelle ymmärrykselle, tiedolle ja konkreettiselle avulle. (Hänninen & Poikela 2016).

Suorsa, Hopia, Heino-Tolonen & Raitakari (2022) ovat tutkimuksessaan tutkineet suomalaisessa kontekstissa lapsiperheiden psykososiaalista tukea sekä aiempaa tutkimusta, joka on tarkastellut samaa ilmiötä lapsiperheiden hoito- ja asiakastyön toimintaympäristössä. Suorsan ym. (2022) mukaan tutkimuksessa tulee esille, että psykososiaalisen tuen antamisen käytännöissä nousevat tärkeään asemaan vuorovaikutustaidot. Työntekijät voivat vahvistaa vanhempien luottamusta omiin voimavaroihinsa kannustavalla asenteella ja yhteistyöllä asiakkaan kanssa. (emt., 2022, 98–99.) Valta ja professionaalisuus ovat aina läsnä suhteissa, mutta nykyään tarkastellaan näitä ulottuvuuksia enemmän vuorovaikutuksen näkökulmasta. Työntekijän suurempi valta suhteessaan asiakkaaseen tuo myös vastuun auttaa asiakastaan. (Hänninen & Poikela 2016, 155.) Kun sosiaalityötä siirretään digitalisiin ympäristöihin, nousee esiin tärkeä kysymys psykososiaalisen tuen tarjoamisesta. Digitalisen vuorovaikutuksen lisääntyessä ja kasvaessa sen merkitys asiakkaiden kanssa tapahtuvassa tukemisessa korostuu entisestään. Samalla on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten psykososiaalista tukea voidaan välittää tehokkaasti ja korkealaatuisesti digitalisten kanavien välityksellä. Suorsan ym. (2022) havaintoja psykososiaalisen tuen merkityksestä, kun sosiaalityötä tehdään digitalisesti, tukee myös Mönkkösen ja Roosin (2023) tutkimus. Seuraavaksi tarkastellaan yksityiskohtaisemmin vuorovaikutuksen elementtejä digitalisissa kohtaamisissa.

Mönkkösen ja Roosin (2023) tuovat esille ihmisten kohtaamisessa erilaisten merkityksien ja kulttuurien merkitystä. Jokaisella on oma historia, kulttuuri ja omat uskomukset, jotka tuodaan mukanaan vuorovaikutustilanteisiin. Nämä tekijät vaikuttavat olennaisesti siihen, miten asia tulkitaan ja miten siinä toimitaan. (emt., 2023, 28.) Vuorovaikutuksen keskiössä on merkitysten rakentaminen yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin työntekijä toimii vastavuoroisena keskustelukumppanina ja vuorovaikutus tapahtuu ihmisten välillä, joissa molemmat ovat aktiivisia osapuolia. (Hänninen & Poikela 2016, 159–163.) Kun yhdistämme edellä mainittuihin tutkimuksiin Suorsan ym. (2022) huomioiden vuorovaikutuksen merkityksestä ja oman havainnon ammattilaisten vastuullisuudesta digitalisessa vuorovaikutuksessa, syntyy kuva siitä, miten ammattilaiset voivat toimia eettisesti kestäväällä tavalla digitalisessa sosiaalityössä.

Mönkkösen ja Roosin (2023) mukaan verkkovälitteisten viestintävälineiden käyttöönotto on muuttanut ihmisten välisiä suhteellisia etäisyyksiä siirtämällä ne maantieteellisistä kiintopisteistä verkon vuorovaikutustiloihin. He kertovat, että 1990-luvun viestinnän oppikirjan mukaan ihmisten ympärillä on erilaisia näkymättömiä tiloja, joita kutsutaan reviiereiksi. Nämä reviiirit määritellään seuraavasti: intiimi reviiiri, joka on suoraan fyysisesti kosketeltavissa (0,5 metriä), henkilökohtainen reviiiri (0,5–2 metriä), sosiaalinen reviiiri (2–4 metriä) ja julkinen reviiiri (yli 4 metrin etäisyydellä). Mönkkönen ja Roos (2023) toteavat, että tietokoneella ollessaan reviiiri on käytännössä intiimillä reviiirillä, kun tietokone on ”käsivarren mitan” päässä. Tämän vuoksi tietokoneen kameran aiheuttamaan epämukavuuteen voi yksi syy olla se, että verkon kautta muut tulevat liian lähelle henkilökohtaista aluetta, vaikka muut ovatkin fyysisesti kaukana. Verkossa on kuitenkin mahdollista käydä syvällisiä keskusteluja, joissa käsitellään hyvinkin haastavia aiheita. (emt., 2023, 78–79.)

Jokisen (2016) mukaan vastavuoroisuuteen perustuvassa suhteessa on tärkeää, että asiakas tulee kuulluksi. Kuulluksi tuleminen ei merkitse pelkästään sitä, että työntekijä antaa asiakkaalle mahdollisuuden puhua ja itse asettuu passiiviseksi kuuntelijaksi. Vuorovaikutuksen kannalta oleellista on, että työntekijä osoittaa aktiivisesti kuuntelevansa asiakkaan kertomusta. Aktiivinen kuuntelu viestii asiakkaalle, että työntekijä on todella kiinnostunut siitä, mitä hänellä on sanottavana. Asiakkaan kerrontaa voidaan tukea myös esittämällä avoimia kysymyksiä. Kuitenkin

todellisen ajatusten yhdessä kehittelyn ja dialogin aikaansaamiseksi keskustelussa tarvitaan aktiivisen kuuntelun lisäksi molemminpuolista sanallista merkityksen tuottamista ja avointa keskustelua. (emt., 145.) Mönkkönen ja Roos (2023) esittävät tutkimuksessaan myös vuorovaikutuksen moninaisuutta, jolla on merkitystä digitalisissa kohtaamisissa.

Vuorovaikutuksen tutkimuksessa käsitellään myös multi-modaalista vuorovaikutusta, jossa viestintää tarkastellaan kokonaisvaltaisesti. Tässä lähestymistavassa huomioidaan kasvokkaisen keskustelun lisäksi kehollinen viestintä, liikkeet sekä tavat, joilla ihmiset käyttävät tilaa. Multimodaalinen vuorovaikutuksen tarkastelu valmistaa kohtaamiselle pohjaa tai mahdollisesti asettaa sille rajoitteita. (Mönkkönen & Roos 2023, 87–88.) Hänninen ja Poikela (2016) korostavat, että vuorovaikutuksen keinoin, kuten toisen arvostavalla kohtaamisella, läsnäololla, empaattisella ja myötätuntoisella suhtautumisella sekä asiakkaan kuuntelemisella, luodaan tilaa asiakkaan vaikeille tunteille ja niiden käsittelylle työskentelysuhteessa. Työntekijä toimii yhdessä asiakkaan kanssa ja yhteistyössä työskentelevät auttamistyön asiakassuhteessa, niin kuin se on mahdollista. (emt., 2016, 148–150.) Kun sosiaalityötä tehdään digitalisesti, nämä arvokkaat vuorovaikutuksen näkökulmat saattavat jäädä hyödyntämättä. Tämä asettaa sosiaalityöntekijät uuteen tilanteeseen, jossa heidän on pohdittava, miten luodaan vastaavaa läsnäoloa, empatiaa ja myötätuntoa digitalisissa kohtaamisissa. Kuinka arvioida etäyhteyksien välityksellä tehtävän sosiaalityön haastavien tilanteiden käsittelyn vaikutuksia.

Mönkkönen ja Roos (2023) mukaan viestinnän tutkijat Leila Kääntä ja Pentti Haddigton ovat perehtyneet ihmisten väliseen kommunikaatioon ja selvittäneet mikroeiden vaikutuksia vuorovaikutustilanteisiin. He ovat havainneet, että kasvojen alue ja erilaiset ilmeet ovat keskeisiä multimodaalisia resursseja vuorovaikutuksessa ja viestinnässä. Esimerkiksi katse, nyökkäys ja osoittava ele toimivat merkkeinä, jotka ilmaisevat, milloin ollaan intensiivisesti läsnä ja milloin rohkaistaan jatkamaan. Verkkovälitteisessä kommunikaatiossa juuri eleiden ja ilmeiden välittäminen voi olla haastavaa. Tunteiden ja kohtaamisen kapea-alaisuutta kritisoidaan verkkotapaamisissa, sillä niissä ei olla samassa fyysisessä tilassa, jossa olisi mahdollisuus havaita ja tulkita muita eleitä. Fyysisessäkin tilassa voi väistää katsetta, mutta verkkovälitteisessä kohtaamisessa se on vielä helpompaa, jos kamera ja mikrofoni ovat kiinni. Toisaalta

verkkovälitteinen kohtaaminen voi mahdollistaa hiljaisemmallekin mahdollisuuden tulla kuulluksi. (emt., 2023, 99–101.) Työntekijän välittäminen auttamistyön asiakassuhteessa tulee ilmi hänen tapansa olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Työntekijä osoittaa välittämistä olemalla läsnä: aktiivisesti havainnoimalla tilannetta ja suhtautumalla vuorovaikutukseen hyväksyvästi. (Hänninen & Poikela 2016, 156–160.)

Sosiaalityössä tunnetyö on yksi keskeinen osa asiakastyötä. Tunnetyö kuvaa kaikkea mikrovaikutuksellista työtä, jonka sosiaalityöntekijä tekee asiakkaan ja omien tunteidensa säätelämiseksi. Sosiaalityöntekijä toimii kokonaisvaltaisesti oman persoonansa ja ammatillisen tunnesuhteen kautta asiakkaaseen. Laajemmin ajatellen, kaikki vuorovaikutus sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä sisältää osaltaan tunnetyötä. Sosiaalityöntekijän työhön kuuluu jatkuva eläytyminen asiakkaan tilanteeseen, vaikka he eivät puhuisi keskenään jatkuvasti, ovat he silti keskinäisessä vuorovaikutuksessa. (Hänninen & Poikela 2016, 161.) Mönkkönen ja Roos (2023) korostavat myös tutkimuksessaan etäkokousten kuormittavuuden merkitystä sekä tarpeita kehittää strategioita ja keinoja sen vähentämiseksi digitalisissa kohtaamisissa.

Mönkkönen ja Roos (2023) mukaan etäkokoukset voivat olla haastavia ja kuormittavia, joten on hyvä huomioida kokouksen aikataulun suunnittelu ja tehdä niistä mahdollisimman yksinkertaisia. Tutkimukset etävuorovaikutuksesta ovat korostaneet taukojen merkitystä. Osallistujille on tärkeää selvittää että, miten verkkotapaamiseen osallistutaan ja mitä odotetaan. Miten puheenvuoroja jaetaan, miten niitä voi pyytää ja miten esimerkiksi chattia käytetään. Kokonaisuudessaan verkkotilaa ei pidä nähdä kadotuksen aukkona, vaan mahdollisuuksien kohtaamispaikkana, jota on tehtävä tutuksi ja tarkoituksenmukaiseksi. Mönkkönen ja Roos (2023) kuvaavat psykologi Mikael Leimanin esittelemää käsitettä: kannatteleva yhteys, joka kuvaa tilannetta, missä ohjattava kokee olonsa turvalliseksi ja ohjaaja on läsnä sekä käytettävissä. Osallistujan näkökulmasta käsite kuvaa myös hyvin sitä yhteyttä, joka voi syntyä verkossa, kun vetäjä, fasilitoija tai vastuullinen henkilö onnistuu luomaan läsnäolon ja etäläheisyyden. Kannatteleva yhteys on muodostunut arvokkaaksi työkaluksi sekä verkossa että fyysisissä kohtaamisissa. (emt., 2023, 104–107.) Mönkkösen ja Roosin (2023) havainnot digitalisen vuorovaikutuksen elementeistä ja mahdollisista esteistä saavat tukea tästä tutkimuksesta, joka lisäksi korostaa, miten yksilölliset tarpeet ja

valmiudet vaikuttavat digitalisten palvelujen käyttöön ja hyödyntämiseen. Tätä näkökulmaa tukee myös Pyykösen (2021) havainto digitalisen kuilun mahdollisuudesta ammattilaisten keskuudessa, joilla voi olla vaihtelevia valmiuksia ja taitoja digitalisten välineiden hyödyntämisessä. Pyykösen tutkimus osoittaa, että sosiaalityöntekijöiden digitaliset taidot voivat vaihdella, mikä saattaa vaikuttaa heidän kykyynsä hyödyntää digitalisia työvälineitä tehokkaasti ja tasapuolisesti. Yhtä lailla merkittävää ja olennaista on ottaa huomioon vuorovaikutus, kuten seuraavassa todetaan.

Hännisen ja Poikelan (2016) mukaan vuorovaikutukseen keskittyvä työskentely pyrkii parantamaan asiakkaan elämänlaatua tai ratkaisemaan ongelmallisia tilanteita tekemällä toimenpiteitä, jotka johtavat myönteiseen muutokseen. (emt., 155.) Mönkkösen ja Roosin (2023) mukaan auttamisen verkkovälitteisessä muodossa on havaittu samanlaisia vuorovaikutuksen haasteita kuin kasvokkaisissakin kohtaamisissa. Vuorovaikutus on vaativa taito, vaikka se saattaa tuntua itsestään selvältä eikä siihen arjessa aina kiinnitetä huomiota. Jo varhain lapsuudessa opitaan vuorovaikutuksen keskeiset säännöt. Sanat ovat vuorovaikutuksessa merkittäviä, joten niiden valinta on tehtävä huolellisesti. Lisäksi on otettava huomioon, että eri tilanteissa eri asiat toimivat parhaiten. Sävyerot sanoissa vaikuttavat siihen, miten viestit tulkitaan. Kunnioittava keskustelu on kohteliasta ja osoittaa arvostusta toista kohtaan. Hyvän kommunikoinnin perusta on tiedostaa keskustelun pelisäännöt: milloin puhua, milloin kuunnella, miten vaihtaa keskustelun aihetta sopivasti, milloin ja miten esittää asiansa tarkoituksenmukaisesti ja mitä välttää. Digi-aikana nämä taidot ovat yhtä tärkeitä kuin perinteisessä vuorovaikutuksessa ja ne on osattava soveltaa monimuotoisissa sekä monikanavaisissa toimintaympäristöissä. (Mönkkönen & Roos 2023, 270–272, 279.) Tärkeää on ymmärtää, että vuorovaikutus on kokonaisvaltainen prosessi, jossa toiminta, merkitykset ja tunteet vaikuttavat sekä rakentuvat vuorovaikutuksessa keskenään. (Jokinen 2016, 164.)

Suorsa ym. (2022) korostavat myös vuorovaikutustaitojen merkitystä tukiprosessissa ja kuinka työntekijät voivat vahvistaa vanhempien luottamusta omiin voimavaroihinsa kannustavalla asenteella ja yhteistyöllä. (emt., 2022, 98–99). Valta ja professionalisuus ovat aina läsnä suhteissa, mutta nykyään niitä tarkastellaan enemmän vuorovaikutuksen näkökulmasta, erityisesti digitalisissa tilanteissa. (Hänninen & Poikela, 2016, 155). Mönkkönen ja Roos (2023) painottavat

vuorovaikutuksen merkitystä ihmisten kohtaamisessa. He korostavat jokaisen oman historian, kulttuurin ja uskomusten tuomista vuorovaikutustilanteisiin, mikä vaikuttaa siihen, miten asioita tulkitaan ja toimitaan. (emt., 2023, 28). Sosiaalityössä tunnettyö on keskeinen osa asiakastyötä, ja vuorovaikutuksen kautta sosiaalityöntekijä voi ilmaista välittämistä ja empatiaa asiakasta kohtaan. (Hänninen & Poikela, 2016, 161). Vuorovaikutus on keskeinen osa sosiaalityötä, erityisesti psykososiaalisen tuen antamisessa. Digitalisten välineiden yleistyessä on entistä tärkeämpää ymmärtää, miten vuorovaikutusta voidaan rakentaa myös verkossa ja miten varmistetaan asiakkaiden tunteiden ja tarpeiden kuulluksi tuleminen. Vuorovaikutuksen ymmärtäminen kokonaisvaltaisena prosessina auttaa sosiaalityöntekijöitä luomaan läheisempiä suhteita asiakkaisiin myös etäyhteyksien välityksellä.

6 Yhteenveto ja pohdinta

6.1 Yhteenveto

Pro gradu- tutkielman päämääränä oli selvittää digitalisen sosiaalityön elementtejä, vuorovaikutusta sekä digitalisaation vaikutusta sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden arkeen. Tutkimus jäsentää, miten vuorovaikutus näyttäytyy muuttuneessa sosiaalityössä, jota tehdään osittain etäyhteyksin. Etäyhteydellä tehtävänä sosiaalityö on vakiintunut osaksi sosiaalityötä vuoden 2020 koronapandemian aiheuttaman äkillisen muutoksen jälkeenkin. Sosiaalityön digitalinen toteutustapa herätti minussa uteliaisuuden ja innostuksen syventyä aiheeseen enemmän. Etäyhteyksin tehtävä sosiaalityö sai minut innostumaan tutkimuksesta vuorovaikutuksen merkitystä muuttuneessa toimintaympäristössä. Erityistä huomiota kiinnitin vuorovaikutukseen, kun sosiaalityötä suoritetaan digitalisesti. Tutkielmassa haluttiin saada vastauksia kysymyksiin: Mitkä ovat digitalisen sosiaalityön elementit? Miten vuorovaikutus toteutuu sosiaalityön digitalisoituessa?

Tavoitteena oli myös selvittää tutkimuskysymysten avulla vastauksia siihen että, millaisia haasteita tai mahdollisuuksia digitalisaatio tuo mukanaan vuorovaikutuksen näkökulmasta ja miten näitä haasteita voidaan parhaiten käsitellä ja hyödyntää. Lisäksi tutkielman tavoitteena oli tutkia, miten luottamussuhde rakentuu asiakkaan ja työntekijän välille, kun sosiaalityötä tehdään digitalisesti. Miten luottamussuhde muotoutuu silloin, kun asiakkaat ja työntekijät eivät tapaa kasvokkain, vaan kommunikointi tapahtuu esimerkiksi puhelimen, sähköpostin, videoneuvottelun tai chatin välityksellä. Tavoitteena oli selvittää, millaiset tekijät vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen digitalisessa vuorovaikutuksessa ja miten luottamussuhdetta voidaan vahvistaa teknologian avulla. Tutkimus tarkastelee sitä, että miten digitalisten välineiden käyttö voi vaikuttaa luottamukseen sosiaalityön asiakassuhteessa sekä millaisia mahdollisuuksia ja haasteita teknologia tuo luottamussuhteen ja eriarvoisuuden näkökulmista.

Tutkimustulosten perusteella havaittiin, että digitalisessa sosiaalityössä vuorovaikutuksen ja sen merkityksen tutkimus sosiaalityön asiakaskohtaamisissa on tällä hetkellä puutteellista. Tämä tutkimusaukko herättää tärkeitä kysymyksiä siitä, miten digitalisten työvälineiden ja teknologisten ratkaisujen yleistyessä sosiaalityössä vaikutetaan asiakkaiden kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Vaikka digitalisen teknologian käyttö on lisääntynyt sosiaalityössä ja se on tuonut mukanaan monia etuja, kuten nopeamman tiedonkulun, uusia järjestelmiä ja kohtaamisen alustoja, sen vaikutusta vuorovaikutukseen on vielä paljon tuntemattomia näkökulmia. On olennaisen tärkeää ymmärtää, miten digitalinen vuorovaikutus eroaa perinteisestä kasvotusten tapahtuvasta kanssakäymisestä ja miten nämä erot vaikuttavat asiakkaiden kokemukseen sosiaalityöstä.

Yksi merkittävä huomioitava näkökulma on se, miten digitalinen viestintä voi vaikuttaa asiakaslähtöiseen lähestymistapaan sosiaalityössä. On mahdollista, että etäyhteyksien ja viestintävälineiden käytön myötä asiakkaiden osallisuutta sekä vaikutusmahdollisuuksia voidaan lisätä tai heikentää. Tähän näkökulmaan saattaa vaikuttaa myös se, miten sosiaalityöntekijöiden digitalinen osaaminen ja valmiudet vaikuttavat heidän kykyynsä luoda laadukasta vuorovaikutusta asiakkaidensa kanssa. Toinen merkittävä tutkimustulos liittyi vuorovaikutuksen reviirien vaikutuksiin digitalisessa sosiaalityössä. Mönkkösen ja Roosin (2023) tutkimus toi esille mielenkiintoisen huomion siitä, miten tietokoneen käyttö digitalisessa kohtaamisessa vaikuttaa vuorovaikutuksen luonteeseen. He toivat esille näkökulman, että tietokone on ”käsivarren mitan päässä” käyttäjistä ja tällöin tietokone on ikään kuin henkilökohtaisella reviirillä, vaikka fyysisesti välimatka saattaa olla pitkä. Näin ollen voidaan ajatella, että tietokoneen käyttö sosiaalityössä luo tilanteen, jossa asiakas tulee osaksi sosiaalityöntekijän henkilökohtaisesta reviiristä. Tämän näkökulman huomiointi saattaa auttaa sosiaalityöntekijöitä tiedostamaan digitalisen vuorovaikutuksen erityispiirteet ja niiden vaikutukset etäyhteydellä tehtävään asiakastyöhön. Sosiaalityöntekijöiden on tärkeää tiedostaa, miten tietokoneen välityksellä tapahtuva vuorovaikutus voi vaikuttaa asiakkaiden kokemuksiin ja tarpeisiin sekä sosiaalityöntekijän omiin kokemuksiin. Onko mahdollista, että pitkään jatkuessaan etäyhteydellä tehtävä sosiaalityö ja kohtaaminen digitalisesti heikentävät sosiaalityöntekijöiden jaksamista, kun asiakas on tietokoneen välityksellä henkilökohtaisella reviirillä? Tietokoneen välityksellä tapahtuva

vuorovaikutus luo uudenlaisen reviirin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille. Uudenlainen läheisyys tulisi huomioida suunniteltaessa ja toteutettaessa sosiaalityötä digitalisesti.

Tämän huomion vaikutusta sosiaalityöntekijöiden jaksamiseen ei ole tässä tutkimuksessa suoraan tarkasteltu, mutta aiheeseen liittyy useita huomionarvoisia näkökulmia. Digitalisen vuorovaikutuksen tuominen sosiaalityön arkeen voi vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden kokemukseen asiakaskohtamisista ja sitä kautta heidän jaksamiseensa. Sosiaalityöntekijöiden toimiessa digitalisaation avulla, sosiaalityöntekijät joutuvat tekemisiin uudenlaisen vuorovaikutuksen ja teknologisten välineiden kanssa. Tämä saattaa aiheuttaa lisääntyvää stressiä ja kuormitusta, jos työntekijät kokevat digitalisten työkalujen käytön haasteelliseksi tai epäluotettavaksi. Etäyhteyksien ja teknologian välityksellä tapahtuvan vuorovaikutuksen voidaan kokea vähentävän inhimillistä läsnäoloa ja henkilökohtaista yhteyttä asiakkaisiin. Tämä puolestaan saattaa vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyyteen. Toisaalta digitalisen sosiaalityön tuomat mahdollisuudet voivat myös mahdollisesti parantaa sosiaalityöntekijöiden jaksamista. Digitalisen sosiaalityön tuomia mahdollisuuksia voivat olla muun muassa tietojen nopeampi saatavuus ja helppokäyttöiset järjestelmät, jotka voivat tehostaa työnkulkua sekä vapauttaa aikaa muihin työtehtäviin. Digitaliset työvälineet voivat myös mahdollistaa joustavamman työskentelytavan ja etätöiden, mikä puolestaan voi edistää työn ja vapaa-ajan tasapainoa. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten kartoittamisella digitalisen sosiaalityön käyttöönoton myötä voidaan tunnistaa ja korjata mahdolliset negatiiviset vaikutukset sekä edistää positiivisia kokemuksia. Kaiken kaikkiaan digitalisen sosiaalityön vaikutukset sosiaalityöntekijöiden jaksamiseen ovat monitahoisia ja vaativat jatkuvaa seurantaakin sekä tutkimusta. Teknologian käyttöönotto tulisi tapahtua kestäväällä tavalla, niin että se tukee sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia sekä asiakkaiden tarpeiden huomioon ottamista. Tätä näkökulmaa ja digitalisen sosiaalityön ulottuvuutta sekä laajuutta on vahvistanut myös Breitin ym. (2020) havainnot. Breit ym. havaitsivat, että digitalinen sosiaalityö luo aivan uudenlaisen läheisen asiakassuhteen, joka voi olla ammattilaisille haasteellinen kestävä. Breitin ym. (2020) tutkimus nosti esille tärkeän näkökulman digitalisaation vaikutuksista sosiaalityön käytäntöihin, erityisesti sen vaikutuksista vuorovaikutukseen ja asiakassuhteiden luonteeseen.

Digitalinen sosiaalityö tarjoaa mahdollisuuden toteuttaa asiakastyötä ilman samanlaisia aikarajoitteita ja paikkasidonnaisuuksia kuin perinteinen kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus. Tämä merkitsee, sitä että ammattilaiset ja asiakkaat voivat olla yhteydessä toisiinsa joustavammin ja etäisyyksistä riippumatta. Tämä voi olla hyödyllistä esimerkiksi silloin, kun asiakkaat asuvat kaukana sosiaalityöntekijän toimipisteestä tai kun aikataulut eivät muutoin kohtaa. Uudenlainen läheisyyden taso, jonka digitalinen sosiaalityö mahdollistaa, voi kuitenkin herättää haasteita sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Perinteisesti ammattilaiset ovat luoneet rajatun etäisyyden asiakkaisiinsa, mikä on auttanut säilyttämään ammatillisen etäisyyden ja objektiivisuuden. Digitalinen vuorovaikutus voi kuitenkin muuttaa tätä dynamiikkaa, kun viestintä tapahtuu usein epävirallisemmin ja välittömämmin. Tämän uuden läheisyyden näkökulman myötä sosiaalityöntekijöiden on oltava tietoisia omista ammatillisista rajoistaan ja osattava asettaa selkeät rajat asiakassuhteissaan myös digitalisen vuorovaikutuksen aikana. Ammatillisen etäisyyden säilyttäminen, asiakkaiden yksityisyyden ja luottamuksellisuuden kunnioittaminen on merkittävää digitalisissa kohtaamisissa. Toisaalta uudenlainen läheisyys voi myös avata mahdollisuuksia syvemmälle ja luottavaisemmalle vuorovaikutukselle asiakkaiden kanssa. Digitalisen sosiaalityön kautta voi olla helpompi luoda välittömämpi ja avoimempi ilmapiiri, mikä voi parantaa asiakkaiden osallisuutta sekä sitoutumista omaan auttamisprosessiinsa.

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että koulutuksen merkitys on tärkeä tekijä, vaikka tutkimuksessa ei käsitelty laajemmin sosiaalityön koulutuksen nykyistä sisältöä. Tulevaisuuden koulutuksessa on välttämätöntä kiinnittää erityistä huomiota digitalisen sosiaalityön merkitykseen vuorovaikutuksessa ja sen vaikutuksiin asiakastyössä. Olennaista on ymmärtää, miten digitalinen vuorovaikutus eroaa perinteisestä kasvokkain tapahtuvasta kanssakäymisestä ja miten nämä erot vaikuttavat sosiaalityön käytäntöihin ja ammatilliseen läheisyyteen. Sosiaalityöntekijöiden on äärimmäisen tärkeää saada perehdytystä digitalisten työvälineiden käyttöön sekä digitalisen sosiaalityön tarjoamiin mahdollisuuksiin. Sosiaalityöntekijöiden on opittava käyttämään digitalisia alustoja ja viestintävälineitä ammatillisesti ja eettisesti oikein, jotta asiakassuhteet säilyvät luottamuksellisina ja ammatillisina. Tulevaisuuden sosiaalityöntekijöille on tarjottava koulutusta myös siitä, miten digitaliset työkalut voivat tukea asiakastyötä ja parantaa asiakaskokemusta. Lisäksi tärkeää käsitellä uudenlaisen läheisyyden ja vuorovaikutuksen vaikutuksia

sosiaalityöntekijöiden hyvinvointiin ja kuormitukseen. Digitalisen sosiaalityön kautta voi syntyä uudenlaista henkilökohtaista läheisyyttä asiakkaisiin, mikä voi vaikuttaa sosiaalityöntekijän tunnekuormaan ja työstressiin. Tulevaisuudessa sosiaalityöntekijöiden on opittava tunnistamaan myös omat rajansa ja tarpeensa sekä osattava ottaa tarvittaessa etäisyyttä digitalisen vuorovaikutuksen kautta syntyvään läheisyyteen. Ammattilaiset joutuvat sopeutumaan digitalisen kanssakäymisen ja vuorovaikutuksen uusiin vaatimuksiin muun muassa terveydenhuollon, sosiaalipalveluiden ja opetuksen parissa toimivat ammattilaiset kohtaavat yhä useammin asiakkaita ja kumppaneita digitalisissa ympäristöissä. Vuorovaikutus tapahtuu verkossa videopuheluiden, sähköpostien ja muiden digitalisten palvelujen välityksellä. Tämä asettaa haasteita ammattilaisten kommunikaatiotaidoille ja vaatii uudenlaista kykyä lukea asiakkaiden tarpeita sekä toiveita digitalisissa vuorovaikutustilanteissa. Kestävän ja hyvinvoivan tulevaisuuden rakentaminen edellyttää investointeja koulutukseen, joka vahvistaa digitalisen kanssakäymisen ja vuorovaikutuksen taitoja. Yksilöiden, yhteisöjen kuin ammattilaistenkin osaamisen vahvistaminen vaatii jatkuvaa kehittämistä. Digitalisen viestinnän ja vuorovaikutuksen opettaminen on yksi avaintekijä, joka auttaa tulevaisuuden digitalisessa maailmassa.

Teknologian käytössä on olennaista ottaa huomioon eettiset kysymykset ja mahdolliset haasteet digitalisessa sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijöiden on tärkeä ymmärtää, teknologian käytön mahdollisista vaikutuksista asiakkaiden yksityisyyteen ja tietoturvaan sekä miten digitalista vuorovaikutusta voidaan ohjata ammatillisesti ja vastuullisesti. Voidaan todeta, että sosiaalityöntekijöiden tulisi saada valmiuksia ja tietoisuutta työskennellä digitalisessa ympäristössä sekä kohdata asiakkaita digitalisesti. Samalla sosiaalityöntekijät voivat oppia hyödyntämään digitalisen vuorovaikutuksen tarjoamia mahdollisuuksia tehokkaampaan ja vaikuttavampaan asiakastyöhön. Vaikuttaa siltä, että tulevaisuuden yhteiskunnassa digitalisaation rooli jatkaa merkittävää kasvuaan, mikä vaikuttaa monin tavoin ihmisten väliseen kanssakäymiseen ja vuorovaikutukseen. Tämän kehityksen myötä korostuu tarve kouluttaa ammattilaisia digitalisen kanssakäymisen ja vuorovaikutuksen taitoihin.

Tutkimuksen tuloksena havaittiin myös, että digitalisessa sosiaalityössä avautuu mahdollisuus uudelle ymmärrykselle, tiedolle ja käytännön avulle, kun työntekijän erilaiset ammatillisuuden

osa-alueet yhdistyvät asiakkaan moninaiisiin näkökulmiin. Keskeisintä on vuorovaikutus ja työntekijä toimii vastavuoroisena keskustelukumppanina mahdollistaen vuorovaikutuksen ihmisten välillä, jossa kummallakin osapuolella on aktiivinen rooli. Yksityisellä tasolla digitalinen kanssakäyminen on yhä tärkeämpi osa arkipäiväämme. Sosiaalisen median, verkkokeskusteluiden, sähköpostien ja muiden sähköisten viestintävälineiden käyttö lisääntyy jatkuvasti. Ihmiset jakavat tietoa, kommunikoivat ja luovat suhteita digitalisissa ympäristöissä. Taito käyttää näitä kanavia tehokkaasti ja vastuullisesti ei välttämättä ole itsestäänselvyys. Koulutuksen merkitys on olennaista digitaliseen kanssakäymiseen, jotta ihmiset oppivat ymmärtämään sähköisen viestinnän merkityksen ja vaikutukset sekä osaavat käyttää niitä rakentavalla tavalla.

Tutkimuksen keskeisenä havaintona ilmenee, että vuorovaikutus kasvokkain ja digitalisesti toteutettuna sisältävät monia samankaltaisia elementtejä. Niiden välillä on kuitenkin myös merkittäviä eroja, joita on syytä ottaa huomioon sosiaalityön kontekstissa. Kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa ihmiset voivat havaita toistensa mikroeleet, kuten ilmeet, eleet, äänenpainot ja kehonkielen. Nämä kaikki ovat tärkeitä viestinnän ja tilanteen tulkinnan kannalta. Tällaiset pienet, mutta merkittävät vihjeet auttavat sosiaalityöntekijää ymmärtämään asiakkaan tunnetiloja, tarpeita ja viestien taustalla olevia ajatuksia. Kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on mahdollista luoda syvempi ja kokonaisvaltaisempi yhteys asiakkaisiin. Toisaalta digitalisessa kohtaamisessa nämä mikroeleet saattavat jäädä huomiotta. Videopuheluiden tai chat-viestien kautta tapahtuva vuorovaikutus rajoittaa merkittävästi nonverbaalisen viestinnän havaitsemista, mikä voi johtaa siihen, että sosiaalityöntekijä saa rajallisemman kuvan asiakkaan tunnetiloista ja tarpeista. Tällaiset puutteet nonverbaalisen viestinnän tulkinnassa voivat vaikuttaa tilanteen ymmärtämiseen sekä siten myös sosiaalityön päätöksiin ja toimenpiteisiin.

Digitalisessa vuorovaikutuksessa on hyvä olla tietoinen näistä rajoituksista ja pyrkiä korvaamaan nonverbaalisen viestinnän puutetta muilla keinoilla. Esimerkiksi aktiivinen kuunteleminen, selkeä viestintä ja tarkat kysymykset voivat auttaa täydentämään tiedonkeruuta sekä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Digitalisen vuorovaikutuksen kautta asiakkaan viestit saattavat jäädä

puutteellisesti ilmaistuksi, jolloin sosiaalityöntekijän tulee olla valppaana tulkintojensa kanssa. Tutkimustulokset osoittavat, että digitalisessa sosiaalityössä on merkittävää tunnistaa vuorovaikutuksen eroavaisuudet kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen verrattuna. Tunnistaminen auttaa sosiaalityöntekijöitä tekemään tietoisia valintoja ja sopeuttamaan työtapojaan digitaliseen ympäristöön, jotta asiakkaiden tarpeet sekä tilanteet saadaan ymmärrettyä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja empaattisesti.

Tutkimuksen tuloksista voidaan havaita, että digitalinen sosiaalityö korostaa vahvaa tunnetta ja empatiaa asiakkaiden kanssa työskennellessä. Tunnetta tarkoittaa kykyä tunnistaa, ymmärtää ja hallita omia tunteitaan sekä olla empaattinen ja herkkä myös asiakkaiden tunneilmaisujen kohdalla. Sosiaalityön tunnetta on merkityksellistä asiakassuhteiden laadun kannalta. Asiakkaat, jotka tuntevat tulevansa ymmärretyiksi ja arvostetuiksi riippumatta siitä, että onko kohtaaminen kasvokkain tai digitalisesti, ovat todennäköisemmin avoimia ja luottavaisia sosiaalityöntekijän kanssa. Tunnettaiden käyttö auttaa sosiaalityöntekijää luomaan luottamuksellisen ja turvallisen ilmapiirin, joka edistää asiakkaan aktiivista osallisuutta ja yhteistyötä omien tarpeiden sekä tavoitteiden tunnistamisessa. Tunnetta on myös tärkeässä roolissa kriisitilanteissa ja vaikeiden päätösten tekemisessä. Sosiaalityöntekijät joutuvat usein kohtaamaan asiakkaiden vaikeita elämäntilanteita, joissa tunteiden käsittely on keskeistä. Kyky pysyä rauhallisena ja empaattisena kriittisissä tilanteissa auttaa sosiaalityöntekijää toimimaan tehokkaasti ja ammatillisesti. Sosiaalityön tunnetta on tärkeää myös sosiaalityöntekijän itsensä suojelemisen kannalta. Tunnettaiden avulla sosiaalityöntekijä voi tunnistaa omia rajojaan ja huolehtia omasta hyvinvoinnistaan, jotta jaksaa paremmin tukea asiakkaita. Samalla koulutus on avainasemassa varmistamassa, että tulevat sosiaalityöntekijät ovat valmiita kohtaamaan digitalisen työympäristön haasteet sekä mahdollisuudet ammattitaitoisesti ja empaattisesti.

Tulevaisuuden tutkimuksessa on syytä kiinnittää huomiota myös siihen, miten teknologian jatkuva kehitys vaikuttaa digitalisen sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimukseen. Uusien sovellusten ja välineiden käyttöönotto voi muuttaa merkittävästi vuorovaikutuksen muotoja ja dynamiikkaa sosiaalityössä. Tämä edellyttää jatkuvaa seuranta ja sopeutumista tieteellisessä tutkimuksessa sekä käytännön työssä. Tulevaisuudessa on ensisijaisen tärkeä huomioida se, että miten

digitalinen vuorovaikutus kehittyy ja miten se vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden jaksamiseen. Sosiaalityöntekijöille riittävän tuen ja koulutuksen mahdollistaminen saattaa edesauttaa sitä, että sosiaalityöntekijät hyödyntävät digitaalisia työkaluja tehokkaasti ja luottavaisesti. Digitalisen sosiaalityön vaikutuksia asiakassuhteisiin ja ammattilaisen jaksamiseen tulee seurata ja tutkia edelleen. Laajempi tutkimus auttaa ymmärtämään, miten teknologian avulla luotu läheisyys vaikuttaa asiakkaiden ja ammattilaisten väliseen luottamukseen, asiakastyytyväisyyteen ja sosiaalityöntekijöiden hyvinvointiin. Näin voidaan kehittää ohjeistuksia ja tukitoimia, jotka auttavat sosiaalityöntekijöitä navigoimaan digitalisen vuorovaikutuksen haasteissa ja hyödyntämään sen mahdollisuudet parhaalla mahdollisella tavalla asiakastyössä.

Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että digitalinen sosiaalityö on aihealue, joka tarvitsee lisää tutkimusta ja syvällisempää ymmärrystä. Tutkimus digitalisen sosiaalityön vuorovaikutuksesta ja sen merkityksestä asiakaskohtaamisissa on tällä hetkellä rajallista. Uudet tutkimukset tällä alueella ovat välttämättömiä, jotta voidaan ymmärtää paremmin teknologian roolia sosiaalityössä ja sen vaikutuksia asiakkaisiin sekä sosiaalityöntekijöihin. Tällaisen tiedon avulla voidaan kehittää tarkoituksenmukaisempia ja vaikuttavampia digitaalisia välineitä, jotka parantavat sosiaalityön laatua sekä asiakkaiden hyvinvointia. Lisätutkimus syventäisi ymmärrystä digitalisen sosiaalityön vaikutuksista ja avaisi uusia näkökulmia teknologian hyödyntämiseen sosiaalityön kontekstissa. Tulevaisuudessa myös tilastollinen analyysi lisäisi merkittävästi tutkimuksen syvyyttä ja kattavuutta digitalisen sosiaalityön ilmiöiden ymmärtämisessä. Tilastotiedon avulla voidaan havainnollistaa ja kvantifioida erilaisia tekijöitä sekä ilmiöitä, jotka liittyvät digitalisen sosiaalityön käyttöön ja vaikutuksiin. Tämä mahdollistaa tarkemman ja objektiivisemmän näkökulman ilmiöiden monimuotoisuuteen sekä mahdollisiin yhteyksiin.

6.2 Pohdinta

Digitalinen sosiaalityö tarjoaa monia etuja, kuten joustavuutta ja saavutettavuutta asiakkaille eri paikoissa ja aikavyöhykkeissä. Se mahdollistaa myös nopean viestinnän ja vuorovaikutuksen asiakkaiden kanssa. Psykososiaalisen tuen antaminen voi olla haasteellista digitaalisissa ympäristöissä, sillä empatian ja läsnäolon välittäminen voi olla vaikeampaa pelkän tekstin tai

virtuaalisen vuorovaikutuksen avulla. Digitalisessa sosiaalityössä tulee kiinnittää huomiota siihen, että ammattilaiset ovat tietoisia psykososiaalisen tuen tarpeesta ja pyrkivät aktiivisesti luomaan luottamuksellisen sekä tukevan ilmapiirin digitalisissa vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutusta voidaan tukea esimerkiksi käyttämällä kommunikaatiossa selkeitä ja empaattisia viestintästrategioita, mahdollistamalla videopuhelut tai äänipuhelut kasvokkain tapaamisten asemesta sekä ottamalla tarkasti huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja tilanteet. Lisäksi ammattilaisten on hyvä tiedostaa digitalisen vuorovaikutuksen rajoitukset ja pyrkiä tarvittaessa ohjaamaan asiakkaita myös muihin tukimuotoihin, kuten kasvotusten tapaamisiin tai muihin verkoston palveluihin. Digitalisen sosiaalityön ei tulisi korvata perinteisiä tukimuotoja, vaan ne voivat toimia rinnakkain ja täydentää toisiaan. Pohdin tutkimusta tehdessäni, että tarjotaanko digitalisia palveluita ainoastaan etäisyyden perusteella, vai arvioidaanko jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti välimatkasta riippumatta mahdollisuutta etäyhteyteen, mikäli asiakas kokee hyötyvänsä siitä. Tarjotaanko lähellä sosiaalitoimistoa asuvalle asiakkaalle mahdollisuus etäyhteyteen. Pohdin tutkimusta tehdessä yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa sosiaalityön digitalisissa kohtaamisissa. Onko kaikilla asiakkailla yhdenvertainen mahdollisuus tavata oma sosiaalityöntekijät joko etäyhteydellä tai kasvokkain. Onko digitalinen asiointi saavutettavissa yhtäläisesti kaikille vai tarjotaanko digitalisia etäyhteyksiä ainoastaan tietyille asiakasryhmille.

Jatkuvan koulutuksen ja reflektion avulla ammattilaiset voivat kehittää taitojaan ja löytää parhaita käytäntöjä psykososiaalisen tuen tarjoamiseksi digitalisesti. Tutkimuksen ja kehityksen seuraaminen alalla auttaa ymmärtää paremmin digitalisen vuorovaikutuksen vaikutuksia ja löytää keinoja parantaa psykososiaalisen tuen laatua digitalisissa ympäristöissä. Digitalisen sosiaalityön nousu herättää tärkeitä kysymyksiä psykososiaalisen tuen tarjoamisesta. Sosiaalityöntekijän tulee pyrkiä vastaamaan tähän haasteeseen rakentamalla empaattista ja tukevaa ilmapiiriä digitalisissa vuorovaikutustilanteissa. Samalla on otettava huomioon digitalisen vuorovaikutuksen rajat ja tarvittaessa tarjottava asiakkaille muita tukimuotoja. Jatkuva tutkimuksen seuraaminen auttavat ammattilaisia kehittymään digitalisen kanssakäymisen alalla ja takaavat psykososiaalisen tuen laadun digitalisissa ympäristöissä.

Sosiaalityöntekijöiden tulisi kiinnittää huomiota digitalisen vuorovaikutuksen taitojen kehittämiseen ja ottaa huomioon erilaisten asiakkaiden tarpeet sekä tilanteet. Tavoitteena on varmistaa, että sosiaalityöntekijät pystyvät tarjoamaan verkossa laadukasta ja turvallista palvelua. Hyvin toteutettuna verkossa tapahtuva vuorovaikutus voi olla merkittävä menetelmä sosiaalityössä, mutta sen toteuttamiseen on suhtauduttava vastuullisesti ja ammattieettiset periaatteet on huomioitava jokaisessa tilanteessa. Vastaavan läsnäolon luominen digitalisessa ympäristössä edellyttää erilaisia strategioita ja lähestymistapoja. Yksi tärkeä keino on panostaa aktiiviseen kuunteluun ja osoittaa empatiaa asiakkaan tunteita kohtaan. Työntekijän läsnäolo voidaan välittää myös konkreettisten eleiden, kuten silmäkontaktin, eleiden ja ilmeiden avulla. Myös asiakasta tulee kannustaa avoimuuteen ja oman tunne- ja tarveilmaisun esittämiseen. Samoin yhdenvertainen saavutettavuus sosiaalityössä on merkittävä näkökulma, joka korostaa kaikkien yhtäläistä oikeutta saada tarvitsemaansa sosiaalista tukea ja apua riippumatta taustasta tai elämäntilanteesta.

Oman sosiaalialan kokemukseni pohjalta pohdin väistämättä kysymys siitä, kuinka sosiaalialan työyhteisössä on suhtauduttu digitalisen sosiaalityön vaikutusten arviointiin ja keskusteluun. Jääkö digitalisten kokemusten yhteinen pohdinta ja kokemusten jakaminen meneillään olevien hyvinvointialue muutosten taakse. Onko sosiaalialan työyhteisössä mahdollistettu yhteinen keskustelu esimerkiksi tiimirakenteen ja asiakasmäärien suhteen? Miten voidaan rohkaista ammattilaisten keskinäistä vuoropuhelua digitalisten työvälineiden käytöstä ja digitalisten kohtaamisten haasteista? Työyhteisöissä tulisi harkita erilaisia lähestymistapoja, kuten asiakaspalautekyselyiden käyttöä, tiedolla johtamista ja tilastollista analyysiä. Voisiko työyhteisössä kerätä tietoa esimerkiksi digitalisten kohtaamisten määrästä ja niiden kokemuksista sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta? Työyhteisössä tapahtuva dokumentointi digitalisten menetelmien käytöstä voi merkittävästi tukea tieteellistä tutkimusta. Se tarjoaa arvokasta tietoa digitalisten välineiden toimivuudesta käytännön tilanteissa ja niiden vaikutuksista asiakkaisiin ja ammattilaisiin. Tilastojen ja kokemusten kerääminen voi avata keskustelua sekä analyysiä digitalisen sosiaalityön vahvuuksista ja haasteista tarjoten perustaa päätöksenteolle ja kehittämistyölle. Sosiaalialan työyhteisön kokemusten ja dokumentoidun

tiedon yhdistäminen voi tarjota arvokasta tietoa digitalista sosiaalityötä koskevalle tieteelliselle tutkimukselle.

Verkossa tapahtuva vuorovaikutus sosiaalityön viitekehyyksessä tarjoaa mahdollisuuksia ja haasteita. Toisaalta on tärkeää tiedostaa, että verkossa tapahtuva vuorovaikutus voi myös tuoda mukanaan eettisiä haasteita. Esimerkiksi tietosuojaan liittyvät kysymykset ovat tärkeitä varmistaa, jotta asiakkaiden yksityisyys säilyy suojattuna. Lisäksi digitaliset alustat voivat tuoda esiin uudenlaisia haasteita ammattieettisesti vastuulliseen vuorovaikutukseen, kuten tulkinta- ja tulkkaus-kysymyksiä, jotka saattavat vaikuttaa asiakkaan ymmärrykseen ja oikeuksiin. Tutkimukset näkökulmasta olisi olennaista tarkastella, kuinka sosiaalityön asiakkaiden monimutkaiset elämäntilanteet käsitellään, arvioidaan ja mahdollisia seurauksia ennakoitaan, erityisesti silloin kun asiakastyö tapahtuu digitalisten välineiden avulla. Tulevaisuudessa tieteellisen tutkimuksen tueksi olisi merkittävää tutkia ja kerätä tietoja asiakkaiden kokemuksista sekä hyvinvoinnista digitalisten kohtaamisten jälkeen. Myös asiakaspalautteiden ja kyselyjen käyttö voisi toimia tehokkaana välineenä arvioitaessa tyytyväisyyttä ja digitalisten interventioiden vaikutuksia. Erilaisen tutkimustiedon avulla voidaan saada tietoa siitä, miten digitaliset kohtaamiset vaikuttavat asiakkaan kotona, miten ne vastaavat heidän tarpeisiinsa ja miten parantaa digitalisten palvelujen toimivuutta tulevaisuudessa.

Sosiaalityön digitalisoitumisen tieteellinen tutkimus on toistaiseksi jäänyt vähäiseksi ja puutteelliseksi. Tutkimuksen merkitys on tärkeä, jotta saadaan vastauksia näihin seuraaviin kysymyksiin. Miten digitalinen muutos vaikuttaa sosiaalityön käytäntöihin, palvelujen saatavuuteen ja ammattilaisten sekä asiakkaiden väliseen vuorovaikutukseen. Nykyinen tilanne jättää tutkimusaukon siitä, miten teknologian ja digitalisten työkalujen käyttö muuttaa sosiaalityön toimintaympäristöä ja vaikuttaa käytännön työhön sekä asiakkaisiin tulevaisuudessa. Sosiaalityön alalla tehtävä tutkimus tulevaisuudessa tulisi ottaa entistä vahvemmin huomioon digitalisoitumisen ilmiön. Tutkimusmahdollisuuksia on monia, kuten digitalisten välineiden käytön vaikutus asiakassuhteisiin, sosiaalityöntekijöiden koulutustarpeet digitalisessa toimintaympäristössä sekä eettiset kysymykset ja tietoturva haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden näkökulmasta. Ainoastaan laaja-alainen ja systemaattinen tutkimus voi antaa

tarvittavan tietopohjan kehittämiseen kohti vastuullisia, eettisiä ja tehokkaita digitalisia käytäntöjä sosiaalityössä tulevaisuudessa.

Pohdittaessa yhdenvertaisuutta sosiaalityön saavutettavuudessa on otettava huomioon useita keskeisiä tekijöitä. Sosiaalityön palveluiden tulee olla fyysisesti, taloudellisesti ja kulttuurisesti saavutettavia kaikille. Teknologian kehitys avaa uusia mahdollisuuksia sosiaalityön saavutettavuuden parantamiseen. Digitaliset palvelut ja etäyhteydet voivat helpottaa palveluiden saatavuutta etäisyyksistä tai erityisyyksistä riippumatta. Samalla on kuitenkin huomioitava, että kaikilla ei välttämättä ole pääsyä tai osaamista digitalisten palveluiden käyttöön, joten perinteisten tapaamisten tarjoaminen on edelleen tärkeää. Yhdenvertainen sosiaalityön saavutettavuus on perusta oikeudenmukaiselle yhteiskunnalle, jossa jokainen voi saada tarvitsemaansa tukea ja apua. Yhdenvertainen näkökulma on syytä huomioida digitalisen sosiaalityön kehittämisessä myös tulevaisuudessa. Sosiaalityön ammattilaisten rooli on edistää ja toteuttaa yhdenvertaisia palveluita, jotka kunnioittavat jokaisen ihmisen arvoa ja tarpeita. Samalla jatkuvasti arvioida ja kehittää palveluita niin, että ne vastaavat muuttuvan yhteiskunnan ja asiakkaiden tarpeisiin.

Digitalinen sosiaalityö on tuonut mukanaan merkittäviä muutoksia vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Teknologian kehitys on mahdollistanut etätyön ja digitalisten viestintävälineiden laajan käytön, mikä on tuonut joustavuutta ja saavutettavuutta sosiaalityöhön. Samalla on kuitenkin herännyt kysymyksiä siitä, miten digitalisaatio vaikuttaa sosiaalityön perustana olevaan vuorovaikutukseen ja ihmisten väliseen kohtaamiseen. Digitalisen vuorovaikutuksen tulisi säilyttää inhimillisen ja empaattisen ulottuvuuden. Sosiaalityöntekijöiden tulee olla herkkiä asiakkaiden tarpeille ja pyrkiä luomaan lämmin sekä luottamuksellinen ilmapiiri myös digitalisessa kohtaamisessa. Aito kiinnostus asiakkaiden tilanteeseen ja tarvittavan tuen sekä ohjauksen tarjoaminen ovat olennaista. Digitalisen sosiaalityön kehittämisen ja käytännön toteutuksen tulee perustua jatkuvaan tutkimukseen sekä ammatilliseen reflektioon. Teknologian vaikutuksien tiedostaminen on tärkeää vuorovaikutukseen ja asiakastyöhön, jotta voidaan muotoilla toimivia lähestymistapoja ja taata laadukas sekä asiakaslähtöinen palvelu. Sosiaalityöntekijöiden henkilökohtainen ammatillinen kehittyminen, vuorovaikutuksen haasteet, vuorovaikutuksen vahvuudet ja taidot muodostavat keskeisen osan digitalista sosiaalityötä. Tämä

ulottuvuus on tärkeää tunnistaa ja ymmärtää, sillä sosiaalityöntekijöiden oma kyvykkyys ja taitotaso vaikuttavat suoraan siihen, kuinka he voivat hyödyntää digitalista teknologiaa asiakastyössään. Tämän päivän digitalisessa toimintaympäristössä sosiaalityöntekijöiden on oltava valmiita jatkuvasti kehittämään taitojaan ja sopeutumaan uusiin viestintävälineisiin sekä viestintäalustoihin.

Sosiaalityöntekijän kohtaaminen digitalisesti avaa uusia ulottuvuuksia vuorovaikutukseen. Asiakkaan mahdollisuus kuulla etäyhteyden kautta sosiaalityöntekijän mikrofonin kautta tavallisen kodin ja elämän ääniä voi tuoda lisää inhimillisyyttä sekä aitoutta kohtaamiseen. Tämä voi vahvistaa asiakkaan tunnetta siitä, että heidän tilanteensa ja tarpeensa ymmärretään inhimillisesti. Digitalisen kohtaamisen uudenlainen läheisyys voi olla merkittävä tekijä luottamuksen rakentumisessa, kun sosiaalityöntekijä voi tehdä työtä omasta kotoaan käsin. Samalla on tärkeää pohtia sitä, miten digitalinen kohtaaminen vaikuttaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteiseen ymmärrykseen. Vaikka digitalinen yhteys voi tuoda lähemmäs asiakkaan arkea, se voi myös muuttaa vuorovaikutuksen dynamiikkaa. On huomioitava, että tietoisesti rakennettu yhteinen ymmärrys vaatii edelleen aikaa ja kohtaamista, vaikka teknologia mahdollistaa fyysisen etäisyyden ylittämisen. Sosiaalityöntekijöiden henkilökohtainen kasvu ja digitalisen vuorovaikutuksen haasteiden tunnistaminen ovat tärkeitä osatekijöitä onnistuneessa digitalisessa sosiaalityössä. Tämä edellyttää jatkuvaa reflektiota omasta toiminnasta, taitojen kehittämistä ja herkkyyttä havaita, miten teknologia voi tuoda lisäarvoa asiakastyöhön ilman, että inhimillinen kosketus ja yhteinen ymmärrys kärsivät.

Digitalisen sosiaalityön mahdollisuudet tasa-arvon edistämisessä ovat kiinnostava ja merkittävä näkökulma nykyaikaisessa sosiaalityössä. Samalla tietoisuus siitä, että digitalinen kohtaaminen on yksi menetelmä muiden sosiaalityön menetelmien joukossa. Se ei korvaa perinteistä kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta eikä kaikkia perinteisiä sosiaalityön käytäntöjä. Sen sijaan digitalisia välineitä ja alustoja tulisi harkita osana kokonaisvaltaista palvelutarjontaa. Tärkeää on tunnistaa tilanteet, joissa digitalinen lähestymistapa voi tuoda lisäarvoa ja tehokkuutta, sekä ne tilanteet, joissa perinteinen kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus on välttämätöntä. Tämä näkökulma korostaa tarvetta joustavaan ja tilannekohtaiseen lähestymistapaan. Sosiaalityöntekijöiden on

kyettävä arvioimaan, milloin digitalinen sosiaalityö on tarkoituksenmukaista ja milloin tarvitaan fyysistä läsnäoloa ja vuorovaikutusta. Arviointi vaatii ammattilaisten taitoa soveltaa erilaisia menetelmiä asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja tilanteiden mukaan, sekä kykyä arvioida digitalisen vuorovaikutuksen vaikutuksia asiakkaan ja ammattilaisen väliseen suhteeseen.

Tutkittua tietoa digitalisesta sosiaalityöstä ja vuorovaikutuksen merkityksestä digitalisessa sosiaalityössä oli niukasti, mutta siitä huolimatta ymmärrykseni käsitteellisistä pohjista laajeni ja syveni tutkimusprosessin myötä. Tutkimuksen tekeminen edisti myös kriittistä ajatteluani ja kykyä tarkastella ilmiöitä monitahoisemmin. Toisaalta tutkimusaukon löytäminen ohjasi tutkielman suuntaa sekä loi pohjaa uusille näkökulmille. Tämän tutkimuksen tulokset voivat avata mahdollisuuden laajemmille tutkimuksille digitalisen sosiaalityön alalla. On keskeistä jatkaa digitalisen sosiaalityön vaikutusten syvällistä tutkimista tulevaisuudessa. Erityisesti työyhteisöissä digitalisten kohtaamisten tilastointia olisi tärkeä kerätä, jotta tiedolla johtamisen käytänteet vahvistuvat sekä tieteellinen tutkimus vahvistuisi. Jatkotutkimus voisi keskittyä digitalisten sosiaalityön kohtaamisten tilastoinnin kehittämiseen. Tämä mahdollistaisi kokonaisvaltaisen näkemyksen digitalisen toiminnan vaikutuksista ja auttaa tunnistamaan vahvuudet sekä mahdolliset kehittämisen tarpeet. Tilastoinnin avulla voidaan myös seurata asiakastarpeiden muutoksia ja palveluiden tehokkuutta ajan myötä sekä kehittää tiedolla johtamista. Tutkielman tekeminen osoittautui minulle tehokkaaksi tavaksi syventää sosiaalityön osaamista ja edistää ammatillista pohdintaani. Tutkielman tekeminen auttoi minua hahmottamaan oman ammatillisen identiteetin kehittymistä ja tunnistamaan kehitettäviä osa-alueita. Tutkimusprosessi tarjosi mahdollisuuden soveltaa teoreettista tietoa käytäntöön sekä haastoi omia ennako-oletuksiani. Nämä kokemukset vahvistivat minua ammatillisesti ja olen saavuttanut entistä syvempää näkemystä siitä, millainen sosiaalityöntekijä haluan olla tulevaisuudessa. Tulevaisuudessa jatkan vielä vastaavanlaisten tutkimusprosessien toteuttamista, jotta voin edistää omaa ammatillista kasvuani sekä sosiaalityön alan kehitystä kokonaisuutena.

Tulevaisuuden tutkimuksessa on myös oleellista keskittyä digitalisten kohtaamisten vuorovaikutuksen merkitykseen. Syvällinen ymmärrys siitä, miten vuorovaikutus toimii digitalisissa ympäristöissä, auttaa kehittämään tehokkaita kommunikointikäytänteitä ja

vahvistamaan asiakassuhteita. Samalla on tärkeää tarkastella sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia ja kuormittumista, kun työskentely jatkuu digitalisessa muodossa. Tämä auttaa varmistamaan, että työntekijöillä on tarvittavat resurssit ja tuki sujuvaan digitaliseen työskentelyyn. Tulevaisuuden tutkimuksissa tulee keskittyä laajempaan digitalisen sosiaalityön ymmärtämiseen ja sen vaikutusten arviointiin. Tilastoinnin kehittäminen ja vuorovaikutuksen merkityksen syvälinen tutkiminen ovat tärkeitä askelia kohti parempaa digitalista sosiaalityötä. Näiden tutkimusalueiden avulla varmistetaan, että digitalinen murros sosiaalityössä tapahtuu kestäväällä ja vaikuttavalla tavalla.

Digitalinen sosiaalityö voi tarjota mahdollisuuksia tasa-arvon edistämiseen ja palveluiden saavutettavuuden parantamiseen. Kuitenkin sen käyttöä on harkittava tarkoin osana monipuolista sosiaalityön menetelmien kirjoa ja ammattilaisten on oltava valmiita joustavaan tilannekohtaiseen lähestymistapaan asiakastyössään. Kokonaisuudessaan digitalinen sosiaalityö tarjoaa haasteita ja mahdollisuuksia vuorovaikutukselle. Digitalisesta murroksesta huolimatta sosiaalityössä säilyy edelleen päämääränä ihmisten yhdenvertaisuuden, tarpeiden tunnistamisen ja hyvinvoinnin turvaaminen yksilöllisesti. Digitalisaatio parhaimmillaan tukee sosiaalityön tavoitetta auttaa ja tukea asiakkaita heidän elämäntilanteissaan. Sosiaalityöntekijöiden ammatillinen osaaminen ja kyky sopeutua uusiin teknologisiin ratkaisuihin ovat keskeisiä tekijöitä digitalisen sosiaalityön onnistumisessa ja vaikuttavuudessa.

Lähteet

Banks, Sarah (2006) Ethics and values in social work. Third edition. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Breit, Eric, Egeland Cathrine, Løberg Ida B. & Røhnebæk, Maria T. (2020) Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. Norwegian Research Council, Grant/Award. Number: 256706/H10.

Elo, Satu & Kyngäs, Helvi. (2007). The qualitative content analysis process. Journal of Advanced Nursing. 62 (1). 107–115.

Fink, Arlene. 2005. Conducting Research Literature Reviews: From the Internet to the Paper. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. Paper.

Granholm, Camilla. 2016. Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Grant, Maria & Booth, Andrew. 2009. A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. Health Information and Libraries Journal 26:2.91–108.

Harrikari, Timo, Romakkaniemi, Marjo, Tiitinen Laura & Ovaskainen, Sanna. 2021. Pandemic and Social Work: Exploring Finnish Social Workers' Experiences through a SWOT Analysis. Viitattu 2.2.2023.

<https://academic.oup.com/bjsw/advancearticle/doi/10.1093/bjsw/bcab052/6199123?login=true>.

Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialalla. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus. 113–130.

Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, , Lehto-Lunden, Tiina, Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. 148–164.

International Federation of Social Work, IFSW. Lausunto eettisistä periaatteista. Viitattu 25.08.2023. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>.

Jauhiainen, Annikki, Sihvo, Päivi, Hämäläinen Susanne, Hietanen, Aija, Nykänen, Jaana, Hämäläinen, Jaana, Franssila, Päivi. & Tikkala, Kaija. (2020). eAmmattilaisen osaaminen käyttöön sosiaali- ja terveydenhuoltoon. *Fin-JeHeW* 2020;12(2).

Jokinen, Arja. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde. Teoksessa Törrönen Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, , Lehto-Lunden, Tiina, Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. 138–148.

Kananoja, Aulikki. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalityössä. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähtinen, Maarit & Marjamäki, Pirjo (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*; Helsinki: Tietosanoma Oy. 173–190.

Kangasniemi, Mari, Utriainen, Kati, Ahonen, Sanna-Mari, Pietilä, Anna-Maija, Jääskeläinen, Petri & Liikanen, Eeva. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus; eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. *Hoitotiede* 25(3), 291–301.

Karjalainen, Pekka. 2020. Muutokseen taipuva sosiaalityö poikkeusoloissa. Teoksessa: Suoninen-Erhiö, Lea & Pohjola, Anneli & Satka, Mirja & Simola, Jenni. *Sosiaaliala uudistuu : Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä*. Helsinki.

Kiiski-Kataja, Elina. 2016. Megatrendit 2016. Tulevaisuus tapahtuu nyt. Sitra: Helsinki.

Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi. 2017. Johdatus sosiaalityön digitalisaatiossa teokseen. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Viitattu 15.5.2023. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kivistö, Mari. 2019. Sosiaalityön eettinen toimijuus digitalisaatiossa- esimerkkinä vammaissosiaalityö. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kemppainen Tarja, Niskala, Asta & Peronis, Nina (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 199–226.

Kivistö, M.(2017) Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi(toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto,73–93.

Kohonen, Katariina & Arajärvi, Miina. 2017. Sosiaalityö näkyväksi verkossa – Ideasta valtakunnalliseksi projektiksi. Teoksessa Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Viitattu 15.5.2023. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Koskiahho, Briitta. (2020).Vanhojen ihmisten asioiden ajaminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Teoksessa Suoninen-Erhiö, Lea, Pohjola, Anneli, Satka, Mirja & Simola, Jenni. (toim.) Sosiaaliala uudistuu – Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-Säätiön julkaisuja, 115–136.

Laaksonen, Maarit, Kuusisto-Niemi, Sirpa & Saranto, Kaija. 2010. Sosiaalityön tiedonhallinan tutkimuskirjallisuuskatsaus tutkimusmetodina. Finnish Journal of eHealth and eWelfare2(1), 26–32. Viitattu 15.4.2023. <https://journal.fi/finjehew/article/view/2632>.

Mönkkönen, Kaarina, Leinonen, Leena, Arajärvi Miina, Hovatta, Anna-Elina, Tusa, Nina & Salokangas, Katri. 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen,

Kaarina, Kekoni, Taru & Pehkonen, Aini (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Tallinna; Gaudeamus Oy, 47–88.

Mönkkönen, Kaarina. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy.

Mönkkönen, Kaarina & Roos, Satu. (2023). Työyhteisötaidot digiajassa. Gaudeamus Oy.

Niemelä, Pauli. (2020) Sosiaalityön arvoperusta ja vastuullisuus asiakassuhteessa. Teoksessa Suoninen-Erhiö, Lea, Pohjola, Anneli, Satka, Mirja & Simola, Jenni. (toim.) Sosiaaliala uudistuu – Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-Säätiön julkaisuja, 231–248.

Pawson, Ray. 2006. Evidence-Based Policy- A Realist Perspective. London: SAGE Publications.

Pyykönen, Anna-Maija. (2021) Digitalisaatio sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen, Aini, Kinni Riitta-Liisa & Puurunen, Piia. (toim.) Sosiaalisesti kestävää Kymenlaaksoa tekemässä. Publications of the University of Eastern Finland, 208–230.

Pyykönen, Anna-Maija. & Taipale, Sakari.(2022) Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus ja sähköinen asiointi. Janus vol.30(4) 2022, 415–422.

Pohjola, Anneli. 2018. Sosiaalityön muuttuvan asiantuntijuuden ydintekijöitä. Teoksessa Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja, toim. Tarja Juvonen, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi. Tallinna: UniPress, 280–292.

Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rauhala, Pirkko-Liisa ja Timo Harrikari (2020): Modernisaatio, sosiaalityö ja sen kansainväliset avantgardistit. Teoksessa Moilanen, Johanna, Johanna Annola ja Mirja Satka (toim.): Sosiaalityön käänneet. Jyväskylä: SoPhi, 76–109

Ritvanen, Jonna. (2017) Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa Kivistö, Mari & Pääkkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 73–93.

Salminen, Ari. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteen sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62. Julkisjohtaminen 4. Vaasan yliopisto.

Sipilä, Anita. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Sorsa, Minna, Hopia, Hanna, Heino-Tolonen, Tarja. & Raitakari, Suvi. (2022) Lapsiperheiden psykososiaalinen tuki Suomessa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2022: 59: 83.103.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Talentia (2017) Talentian ammattieettiset ohjeet, Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 18.5.2023.
<https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattietiikka/>.

Taylor Amanda. Social Work and digitalisation: bridging the knowledge gaps. 2017 Social Work Education, 36:8, 869–879.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valvira. 2023. Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. Viitattu 15.5.2023.
https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut.

Wartiainen, Piritta, Vuori, Anna & Tyllinen, Mari. (2020). Digitalisaation mahdollisuudet sosiaalihuollossa asiakastietojärjestelmän näkökulmasta. Teoksessa Suoninen-Erhiö, Lea, Pohjola, Anneli, Satka, Mirja & Simola, Jenni. (toim.) Sosiaaliala uudistuu – Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-Säätiön julkaisuja, 99–114.