

# SOSIAALINEN MEDIA JA SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖ- HYVINVOINTI

Sosiaalisen median tarkastelua työn vaatimusten ja voimavarojen viitekehystä

Natalie Kallioinen

Pro gradu -tutkielma

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen  
tiedekunta

Sosiaalityö

Syksy 2019

Jyväskylän yliopisto

## TIIVISTELMÄ

SOSIAALINEN MEDIA JA SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖHYVINVOINTI. Sosiaalisen median tarkastelua työn vaatimusten ja voimavarojen viitekehyksestä.

Natalie Kallioinen

Pro gradu -tutkielma, 73 s., 1 liite

Sosiaalityö

Ohjaajina Mia Tammelin ja Satu Ranta-Tyrkkö

Syksy 2019

---

Tässä pro gradu -tutkimuksessa selvitetään, minkälaisia merkityksiä sosiaalisella medially on sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnille. Sosiaalisesta mediasta on tullut merkittävä osa kaikkien ihmisten jokapäiväistä elämää, mutta siihen liittyvä tutkimus on ollut toistaiseksi vähäistä. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi sen sijaan on ollut yhteiskunnallisessa keskustelussa vahvasti läsnä viime aikoina. Tämän tutkimuksen tavoitteena on tuottaa lisää ymmärrystä sosiaalisen median merkityksestä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin.

Tutkimus on laadullinen. Aineisto on kerätty osana FamilyTies-hanketta, jossa toimin tutkimusavustajana syksyllä 2017. Aineisto koostuu kuudestatoista sosiaalityöntekijän yksilohaastattelusta. Haastattelut on analysoitu sisällönanalyysiä hyödyntäen. Tutkimusta ohjaavana teoreettisena viitekehyksenä on toiminut työn vaatimusten ja voimavarojen malli. Tutkimuksen teoriatausta on kaksiosainen, joista ensimmäinen osio käsittelee verkostoyhteiskunnan tuomia muutoksia ja sosiaalista mediaa sosiaalityön näkökulmasta. Toinen teoriaosuus keskittyy sosiaalityöhön ja työhyvinvointiin.

Tutkimustulokset jakautuivat kahteen pääluokkaan: sosiaalinen media työn vaatimuksena ja voimavarana. Työhyvinvointia edistävät tekijät eli työn voimavarat jakaantuivat kolmeen yläluokkaan, jotka ovat sosiaalinen media vaikuttamisen voimavarana, sosiaalinen media työn tuunaamisen ja ammattiosaamisen voimavarana sekä sosiaalinen media yhteydenpidon ja yhteisöllisyyden voimavarana. Työhyvinvointia kuormittavat tekijät eli työn vaatimukset jakautuivat myös kolmeen yläluokkaan, jotka ovat sosiaalinen media ja vihapuhe vaatimuksena, sosiaalinen media työn ja vapaa-ajan rajankäynnin vaatimuksena sekä sosiaalinen media ja kognitiiviset vaatimukset.

Sosiaalisella medially on monenlaisia merkityksiä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin näkökulmasta. Tutkimuksen perusteella sosiaalisesta mediasta on tullut tärkeä osa sosiaalityöntekijöiden päivittäistä elämää, mutta sitä ei vielä osata hyödyntää systemaattisesti osana työtä. Tarvitaan jatkotutkimusta sosiaaliseen mediaan liittyen ja työpaikoilla käytännön ohjeistuksia siitä, miten toimia sosiaalisessa mediassa, jotta voidaan myös vaikuttaa sosiaalisen median tuomiin hyötyihin sekä haasteisiin työhyvinvoinnin kannalta.

Avainsanat: sosiaalinen media, sosiaalityö, työhyvinvointi, työn vaatimusten ja voimavarojen malli

## SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	1
2. SOSIAALITYÖ JA SOSIAALINEN MEDIA .....	3
2.1 Sosiaalityö muuttuvassa verkostoyhteiskunnassa .....	3
2.3 Sosiaalisen median määrittelyä .....	5
2.3 Sosiaalinen media ja sosiaalityö tutkimuskirjallisuudessa .....	8
3. SOSIAALITYÖ JA TYÖHYVINVOINTI .....	12
3.1 Moniulotteinen työhyvinvointi.....	12
3.2 Työhyvinvoinnin ja sosiaalisen median tutkimus .....	13
3.3 Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja siihen vaikuttavat tekijät .....	15
3.4 Työn vaatimusten ja voimavarojen malli.....	18
4. TUTKIMUKSELLISET VALINNAT .....	21
4.1 Tutkimustehtävä.....	21
4.2 FamilyTies -hanke ja aineiston keruu .....	21
4.3 Aineiston kuvaus.....	23
4.4 Sisällönanalyysi menetelmänä .....	25
4.5 Sisällönanalyysin toteutus .....	27
4.6 Tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä.....	29
5. SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ TYÖSSÄ JA VAPAA-AJALLA .....	32
5.1 Sosiaalinen media työssä.....	32
5.2 Sosiaalinen media vapaa-ajalla .....	34
6. SOSIAALINEN MEDIA TYÖN VOIMAVARANA .....	36
6.1 Sosiaalinen media ja vaikuttaminen voimavarana .....	36
6.2 Sosiaalinen media työn tuunaamisen ja ammatillisen kasvun voimavarana .....	39
6.3 Sosiaalinen media yhteydenpidon ja yhteisöllisyyden kokemuksen voimavarana ..	43
7. SOSIAALINEN MEDIA TYÖN VAATIMUKSENA .....	48
7.1 Sosiaalinen media ja vihapuhe vaatimuksena .....	48
7.2 Sosiaalinen media työn ja vapaa-ajan rajankäynnin vaatimuksena .....	51
7.3 Sosiaalinen media ja kognitiiviset vaatimukset .....	56
8. JOHTOPÄÄTÖKSET .....	61
8.1 Tutkimustulosten yhteenveto ja tarkastelu.....	61
8.2 Lopuksi.....	63
9. LÄHTEET:.....	66
LIITE 1. Haastattelurunko .....	74

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Haasteltavien ikä ja työpaikka haastatteluhetkellä

Taulukko 2. Esimerkki sisällönanalyysin toteuttamisesta

## 1. JOHDANTO

Vuonna 2012 Facebook julkisti, että sivusto käsittelee jopa 500 teratavua tietoa joka päivä. Tätä lukua voi verrata siihen, että Yhdysvaltain kongressin kirjaston kirjat muutettuna digitaaliseen muotoon olisivat yhteensä 10 teratavua (Costine, 2012). Tämä esimerkki havainnollistaa, kuinka paljon ihmiset nykyaikana käyttävät sosiaalista mediaa. Informaatio- ja kommunikaatioteknologia on kehittynyt valtavasti viimeisten vuosikymmenten aikana. Muutoksen myötä ihmisten tapa kommunikoida keskenään ja elää yhteiskunnassa on muuttunut. Yhä suurempi osa sosiaalisesta kanssakäymisestä tapahtuu sosiaalisessa mediassa. (Granholm 2016, 21.)

Myös työelämä on tällä hetkellä kovassa muutoksessa. Maailmantalouden murros muuttaa jatkuvasti työnteon edellytyksiä ja rakenteita. Yhä useamman julkisen sekä yksityisen organisaation täytyy muuttaa toimintatapojaan joustavammaksi. Keskeisenä muutostekijänä on teknologian kehitys, joka on avannut uusia innovaatiomahdollisuuksia nopeasti digitalisoi-tuviin palveluihin. (Manka 2016, 13–15.) Uudet informaatio- ja kommunikaatioteknologiat ovat mahdollistaneet sosiaalisen median leviämisen lähestulkoon kaikkien kansalaisten jokapäiväiseen käyttöön niin työelämässä kuin vapaa-ajalla. Teknologian vauhdittavilla työelämän muutoksilla on vaikutuksia myös työntekijöiden työhyvinvointiin, koska työn tekemisen tapa on muuttunut ja muuttuu tulevaisuudessa edelleen.

Sosiaalityö nähdään työhyvinvoinnin kannalta hyvin jännitteisenä ammattina. Sosiaalityö koetaan usein kuormittavana ja henkisesti raskaana työnä. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavat lukuisat yhteiskunnalliset ja henkilökohtaiset tekijät. Eräs sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttava tekijä on jatkuva muutos, jonka voidaan nähdä olevan jo sosiaalityölle vakiintunut tila. Teknologioiden kehitys ja sosiaalinen media tuovat omat vaatimuksensa ja muutokset myös sosiaalityöhön ja sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Huolimatta sosiaalisen median laajuudesta ja merkityksellisyydestä, aiheeseen liittyvä tutkimus on ollut toistaiseksi vähäistä. Sosiaalityön ja sosiaalisen median merkitystä työhyvinvoinnin näkökulmasta ei ole juuri tutkittu aikaisemmin.

Tutkielmani tavoitteena onkin tarkastella, minkälaisia merkityksiä sosiaalisella medialla on sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnille. Tutkimus on laadullinen ja sen aineisto koostuu kuudestatoista teemahaastattelusta, jotka on analysoitu sisällönanalyysia hyödyntäen. Aineisto on kerätty osana FamilyTies-hanketta, jossa olin tutkimusavustajana syksyllä 2017. Tutkimusta ohjaavana taustateorianä toimii työn vaatimusten ja voimavarojen malli. Tutkielmani etenee siten, että ensin aloitan teoriataustoituksen pohtimalla sosiaalityötä ja sosiaalista mediaa. Tutkimukseni toinen luku keskittyy työhyvinvoinnin teemaan, jonka jälkeen esittelen tutkimukseni tutkimukselliset valinnat. Tulosluvussa käsittelen tutkimuksen keskeiset tulokset ja lopulta päätän tutkimukseni johtopäätöksiin.

## 2. SOSIAALITYÖ JA SOSIAALINEN MEDIA

### 2.1 Sosiaalityö muuttuvassa verkostoyhteiskunnassa

Nyky-yhteiskuntaa kutsutaan yhä useammin informaatio- tai tietoyhteiskunnaksi (Soramäki 2003, 7). Eräs tunnetuimmista tietoyhteiskuntateorioista on Castellsin (1996) teoria verkostoyhteiskunnasta. Verkostoyhteiskunnassa uudet kommunikaatio- ja informaatioteknologiat luovat perustan verkon synnylle ja vaikuttavat kokonaisvaltaisesti yhteiskuntien rakenteisiin ja prosesseihin (Taipale 2013, 174). Verkostoyhteiskunta luo pohjan ja mahdollisuuden sosiaalisen median käytölle ja yleistymiselle. Verkostoyhteiskunta on asettanut yleisesti työn tekemiselle ja täten myös sosiaalityölle omat vaatimuksensa, joten koen tarpeellisena aloittaa tutkielmani teoreettisen osuuden avaamalla tarkemmin verkostoyhteiskunnan tuomia muutoksia erityisesti sosiaalityön näkökulmasta. Tämän jälkeen avaan sosiaalisen median käsitettä ja luvun viimeisessä kappaleessa tarkastelen, miten sosiaalista mediaa on käsitelty sosiaalityön tutkimuskirjallisuudessa.

Castellsin mukaan verkostoyhteiskunnassa verkostot toimivat sosiaalisina rakenteina. Verkostot koostuvat toisiinsa kiinnittyneistä solmuista, jotka määrittävät sen mukaan, mistä verkostosta on kysymys. Verkostot ovat itseohjautuvia ja ne muokkaavat tarpeitaan poistamalla tarpeettomia solmuja ja lisäämällä uusia tarpeen mukaan. Näin ollen vain verkoston toiminnan kannalta tärkeät solmut säilyvät. (Taipale 2013, 176, Castells 2000a;2000.)

Verkostoyhteiskunnan tuomat muutokset vaikuttavat työhön ja työn tekemisen tapaan. Menestyminen verkostoyhteiskunnassa edellyttää työntekijöiltä monipuolista joustavuutta. Verkostoyhteiskunnassa ”joustotyöntekijät” (*flex-timers*) joustavat työajan lisäksi työn pysyvyyden, työpaikan ja työsopimuksellisten tekijöiden suhteen. (Taipale 2013, 184; Castells 2000a, 281–296). Castellsin (1996, 506) mukaan verkostoyhteiskunnassa työtä ei tehdä enää samalla tavalla tiimeissä vaan itsenäisesti. Verkostoyhteiskunnassa työntekijät jaetaan voittajiin sekä häviäjiin ja heiltä vaaditaan kykyä hallita ja omaksua informaatiota tehokkaasti, jotta he eivät putoa verkostosta.

Vaikka Castellsin alkuperäisestä teoksesta on yli 20 vuotta aikaa, ovat verkostot edelleen sosiaalisina rakenteina ajankohtaisia. Nykyaikana suuri osa ihmisten kanssakäymisestä tapahtuu verkostoissa, ja sosiaalisen median myötä ”perinteinen” sosiaalinen kanssakäyminen on muuttamassa muotoaan. Informaatioteknologioiden kehityksen ja sen kautta sosiaalisen median kasvu vaikuttaa väistämättä myös työelämään ja työn tekemisen tapaan. Työelämässä ovat tällä hetkellä rinnakkain digiaikaan syntyneet ja vanhempi sukupolvi. Nuoremman sukupolven suhtautuminen työhön on erilainen kuin vanhemman, esimerkiksi vapaa-aika koetaan tärkeämpänä kuin aiemmin. Nuoret haluavat, että työltä jää aikaa myös harrastuksille, kavereille ja perheelle ja palkan pitäisi riittää kattamaan vapaa-ajan aktiviteetit ja huoleton elämä. (Manka 2016, 13)

Teknologinen kehitys on ollut huikea. Elämme tällä hetkellä verkostoyhteiskunnassa, jossa joka puolelle ulottuvan teknologian välityksellä tuotetaan sisältöjä ja muutetaan niitä jatkuvasti vuorovaikutuksessa. Teknologian kehitys mahdollistaa uusia innovaatiomahdollisuuksia palveluihin, jotka digitalisoituvat nopeasti. (Kivistö & Pääkkönen 2017, 14.) Tästä toimivat esimerkkeinä muun muassa erilaiset vertaistukiryhmät, kuten A-klinikkasäätiön ylläpitämä Varjomaailma, joka toimii nuorten huumeidenkäyttäjien auttajana. Käytännön sovelluksia on lukemattomia jo nykyisellään. (Kananoja 2017, 450.) Teknologian hyödyntäminen sosiaalityössä mahdollistaa saavuttamaan aikaisempaa suuremman osan asiakkaista ja tarjoamaan palveluita myös niille asiakasryhmille, jotka eivät saa apua nykyisistä palveluista. Teknologisten innovaatioiden hyödyntäminen voi myös mahdollistaa uudenlaisen asiakassuhteen asiakkaan ja työntekijän välillä. (Berzin ym. 2015, 11–14.)

Tiedon digitalisoitumisen ja tietoverkkojen yleistymisen mahdollistaa verkostoitumisen, jolloin dialogin merkitys korostuu. Vuorovaikutuksen määrä lisääntyy, mutta kääntöpuolena voidaan nähdä dialogin pinnallistuminen. Yhteisöllisyyden kautta voi syntyä kuitenkin myös uudenlaista turvallisuuden tunnetta kaaoksen keskelle. Tämänkaltainen yhteiskunnan toimintamalli haastaa sosiaalityötä muokkautumaan ketterämmäksi kuin se nykyisellään on. Se vaatii myös kriittistä tarkastelua sosiaalityön omista lähtökohdista käsin, koska huolimatta digitalisaation tuomista positiivisista mahdollisuuksista, on se samalla luonut uudenlaisia sosiaalisia ongelmia, esimerkiksi osalle kansalaisista selviytyminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa on haasteellista. (Kivistö & Pääkkönen 2017,14; Manka 2016, 16–18)



Teknologian ja sosiaalisen median aiheuttamista toimintaympäristön muutoksista huolimatta, teknologiaa käytetään sosiaalityössä edelleen vähän. Eräänä syynä tähän pidetään teknologiataitojen osaamista vahvistavan koulutuksen puutetta. Eri maissa tehtyjen eettisten ohjeistusten (esim. NASW 2017) mukaan sosiaalityöntekijöillä tulisi olla ammatillisessa työssä tuoreimpaan tietoon perustuvaa teknologiaosaamista. (Kairala 2017, 8.) Tietotekniikan kehitys vaikuttaa yhteiskuntaan mahdollistamalla uusia toiminnan muotoja, kuten verkkoysteistöjä ja erilaisia sivustoja, joissa tarjotaan apua ja vaihdetaan tavaroita. Sosiaalityön keskeistä osaamista on ohjata asiakkaita avun piiriin ja erilaisiin yhteisöihin. Kairala (2018) peräänkuuluttaa sosiaalityöntekijöiden osallisuuden tärkeyttä teknologioiden kehittämisessä, jotta niiden käytöllä olisi vaikuttavuutta sosiaalityössä. Teknologisten sovellusten tulisi perustua sosiaalityön teoreettisiin jäsennyksiin ja niiden tulisi olla asiakkaiden näkökulmasta ymmärrettäviä. (Kairala 2018, 220–223.)

### **2.3 Sosiaalisen median määrittelyä**

Sosiaalisesta mediasta puhutaan paljon, mutta edelleen on epäselvää, mitä käsitteellä oikeastaan tarkoitetaan (Suominen 2013, 13). Sosiaalisen median käyttö on arkipäiväistä toimintaa, mutta käsitettä ei ole vielä määritelty yksiselitteisesti. Sosiaalisen median käsite yleistyi 2000-luvulla Web 2.0 -retoriikan yhteydessä (Lietsala & Sirkkunen 2008, 17). Web 2.0:n on nähty teknisempänä käsitteenä kuin sosiaalinen media: Web 2.0:lla viitataan usein tietynlaisiin web-tekniikoihin, jotka ovat mahdollistaneet aiempaa vuorovaikutteisempien ja toiminnallisempien verkkopalvelujen tekemisen. Sosiaalisen median käsite keskittyy sen sijaan enemmän sen käyttäjien väliseen vuorovaikutukseen sekä sisältöjen jakamiseen ja tuottamiseen. (Pönkä 2014, 34.)

Suomessa tehdyissä raporteissa sosiaalinen media määritellään tavallisesti ominaisuuksien ja palvelutyypin avulla (Suominen 2013,15). Media-alan tutkija ja yrittäjä Lietsala ja viestintätutkija Sirkkunen (2008) luettelevat raportissaan sosiaalisen median palveluiden ominaisuuksia seuraavasti: palvelut perustuvat sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja tarjoavat tilaa osallistujien kehittämille sisällöille ja niiden jakamiselle. Sosiaalisen median palveluihin on myös mahdollista linkittää sisältöä ulkopuolelta ja toisinpäin, eli ulkopuolelta sisälle. Usein jäsenet pystyvät luomaan profiilisivun sosiaalisen median palveluihin. (Lietsala & Sirkkunen 2008.)

Lietsala ja Sirkkunen (2008, 17–18) ehdottavat, että sosiaalinen media voisi toimia sateenvarjokäsitteenä, jonka alle voidaan paikallistaa monet erilaiset kulttuuriset käytännöt, jotka tapahtuvat virtuaalitodellisuudessa. Esimerkkejä näistä käytännöistä ovat bloggaaminen, osallistuminen wikien sisällöntuottamiseen ja sosiaalinen verkostoituminen (Lietsala & Sirkkunen 2008, 18). Suominen (2013, 15) mukaan Lietsalan ja Sirkkusen määrittely on edelleen toimiva, mutta 2010-luvulla sosiaalisen median käsite on laajentunut entisestään, ja sillä viitataan lähes mihin tahansa nykyiseen verkkopalveluun, jossa on keskenään kommunikoiivia ja sisältöä jakavia käyttäjiä. Esimerkiksi Suominen (2013, 15) mukaan myös uutispalvelut ja sanoma- ja aikakauslehtien verkkosivustot sisältävät liittymäpintoja sosiaaliseen mediaan: uutisia voi linkittää muihin palveluihin, niistä voi tykätä ja sivustoilla on omia keskustelupalstoja.

Sosiaalisella medially on suuri rooli nykyajan verkostoyhteiskunnassa. Melkein kaikki ihmiset käyttävät sosiaalista mediaa. Sosiaalisen median käyttäjissä on kaikenikäisiä ja kaikkiin koulutus-, sosiaali- ja ammattiryhmiin kuuluvia. Suomessa suurin osa sosiaalisen median käyttäjistä on alle 45-vuotiaita, mutta samaan aikaan nopeimmin sosiaalisen median käyttö kasvaa vanhempien ikäluokkien keskuudessa. (Pönkä 2014, 37.) Suomalaiset ovat hyvin ahkeria käyttämään Internetiä, jonne, jonne sosiaalinen media paikantuu. Tilastokeskuksen teettämän kyselyn mukaan vuonna 2017 jopa 88 % 16–89-vuotiaista käytti Internetiä. Alle 55-vuotiaista sitä käyttivät lähestulkoon kaikki. Suomalaiset käyttävät myös Internetiä yhä useammin: kyselyn mukaan 73 prosenttia käyttää Internetiä monta kertaa päivässä. Yleisimmin sitä käytetään tiedonhakuun, asioiden hoitamiseen, medioiden seuraamiseen ja viestintään. (Tilastokeskus 2017.)

Vaikka sosiaalisen median käsite yleistyi vasta 2000-luvulla, on sen idea syntynyt jo aikaisemmin. 1990-luvun alussa Poster (2005) erotti ensimmäisen ja toisen media-ajan. Ensimmäisellä ajalla oli niin sanottu perinteinen joukkoviestintä, jossa viestintä on ollut yksisuuntaista ja rakenteeltaan sellaista, että sitä on tuotettu harvoilta monille. Toiselle ajalle on ollut tyypillistä Internetin mahdollistama vuorovaikutteinen viestintä, joka on hajautettua, demokraattista ja yksilöiden tarpeista lähtevää. (Seppänen & Väliaverron 2012, 36–37.) Sosiaalinen media on useimmissa tapauksissa vakiintunut tarkoittamaan Internetin käytön uutta vaihetta, jossa käyttäjän rooli on aktiivisempi kuin ennen. (Suominen 2013, 13–14). Lietsalan ja Sirkkusen (2008, 17) mukaan tämä on aiheuttanut kritiikkiä media tutkijoiden keskuudessa, sillä käsite sosiaalinen media aiheuttaa metaforan, jonka mukaan “aikaisempi” tai

“vanhempi” media ei olisi ollut sosiaalista ja tutkijoiden mukaan tämä ei pidä paikkaansa. Sosiaalinen media poikkeaa muista medioista siten, että ihmiset voivat jakaa itse tuottaamaansa tai muilta kopioitua sisältöä (Lietsala & Sirkkunen 2008,19). Sosiaalisen median käytössä on tapahtunut muutos siten, että ollaan siirtymässä sen täsmäkäyttöön. Sosiaalisen median käyttäjät käyttävät enemmässä määrin heille sopivia yhteisöjä, joiden avulla he pyrkivät saamaan takaisin Facebookissa menettämäänsä läheisyyden tuntua. Tietoa myös jaetaan jatkuvasti enemmän mobiilisti, joten sosiaalinen media on tiiviisti läsnä työelämässä ja vapaa-ajalla. (Manka 2016,18.)

Kotimaisessa sosiaalista mediaa käsittelevässä kirjallisuudessa viitataan usein Jussi-Pekka Erkkolan (2008) pro gradu -tutkimukseen. Erkkola on tutkinut sosiaalisen median käsitettä Avantin ja Walkerin käsiteanalyysimallin avulla. Erkkola toteaa tutkimuksessaan jo aiemmin mainitun sosiaalisen median käsitteen epämääräisyyden sekä sen, ettei käsitettä ole määriteltä kattavasti. Myös Erkkolan mukaan sosiaalisen median käsite muodostetaan useimmiten kertomalla, mistä se koostuu. Erkkola on tutkimuksessaan päätenyt määrittelemään sosiaalisen median seuraavasti:

*”Sosiaalinen media on teknologiasidonnainen ja rakenteinen prosessi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkoteknologioiden avulla vertais- ja käyttötuotannon kautta. Samalla sosiaalinen media on jälkiteollinen ilmiö, jolla on tuotanto- ja jakelurakenteen muutoksen takia vaikutuksia yhteiskuntaan, talouteen ja kulttuuriin.” (mt., 81–83.)*

Matikaisen (2009,13) mukaan tulee hahmottaa käsitteen alkuperä silloin, kun on tarkoitus määrittellä käsitettä. Kuten sosiaalisen median käsitteeseen tutustumalla huomasin, on käsite hyvin epämääräinen ja rajaamaton. On hyvä muistaa, ettei sosiaalisen median käsitettä ole tutkimuksessa määriteltä täsmällisesti. Sosiaalisen median käsite ei siis kumpua tieteellisestä keskustelusta. (Matikainen 2009,13.) Sosiaalisen median tutkimusmenetelmiä käsittelevässä teoksessa Laaksonen ym. (2013,12) toteavat, että sosiaalisen median tutkijat ovat pyrkineet määrittelemään Internetiä lukuisilla eri tavoilla ja eri käsitteillä. Heidän mukaansa vaikuttaa siltä, että nopea teknologian kehitys ja siihen liittyvä kulttuurinen muutos luo sellaisen tutkimusympäristön, jossa tutkijan täytyy ottaa kantaa määrittelyihin ja käytettyihin käsitteisiin. Myös omassa tutkimuksessani olen päätenyt määrittämään sosiaalisen median käsitteen laajassa merkityksessä. Tässä tutkimuksessa sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan kaikkia niitä verkossa olevia palveluja ja alustoja, joissa ihmiset voivat keskenään olla yhteydessä tavalla

tai toisella. Täten tässä tutkimuksessa sosiaalisiksi mediaksi määritellään myös erilaiset sovellukset kuten esimerkiksi WhatsApp -pikaviestisovellus. Yhteydenpito voi olla monenlaista, esimerkiksi keskenään viestittelyä tai viestien jakamista muille esimerkiksi linkittämällä artikkeleita Facebookissa. Näin ollen myös omassa määritelmässäni korostuu sosiaalisen median sosiaalinen merkitys.

### **2.3 Sosiaalinen media ja sosiaalityö tutkimuskirjallisuudessa**

Valtionhallinnon viestintäsuosituksen (2016) mukaan sosiaalinen media on osa yhä useamman virkamiehen työtehtäviä. Suosituksen mukaan sosiaalisen median avulla on mahdollista lisätä tietoa viranomaistyöstä ja palveluista. Viranomaistoiminnassa tulisi seurata teknologian kehitystä ja virkamiesten täytyy hyödyntää sosiaalista mediaa aktiivisesti ja ennakkoluulottomasti työssään. Tämä koskettaa myös valtaosaa sosiaalityöntekijöistä, koska suurin osa heidän työtehtävistään sijoittuu kunnalliselle puolelle, jossa he toimivat viranomaisroolista käsin.

Myös valtion virkamieseettinen neuvottelukunta (2016) suosittaa sosiaalisen median työkäyttöä, koska sosiaalisen median avulla voidaan tavoittaa kansalaiset nopeasti ja laajasti. Sosiaalisena median nähdään myös lisäävän hallinnon läpinäkyvyyttä. Huolimatta valtionhallinnon suosituksista ja sosiaalisen median yleistymisestä, ei sosiaalinen media ole vielä löytänyt kunnolla paikkaansa sosiaalityön kentällä. Lastensuojelun Keskusliitto on kartoittanut lastensuojelun työntekijöiden sosiaalisen median käyttöä työssä joulukuussa 2015 ja tammikuussa 2017. Kyselyiden keskeinen tulos oli, ettei lastensuojelussa juurikaan hyödynnetä sosiaalista mediaa. (Soini & Hurskainen 2017,71.) Kairalan (2018, 222) mukaan sosiaalinen media voisi tarjota alustan, jossa sosiaalityöntekijät voivat jalkautua sinne missä asiakkaat ovat, mutta ensin tarvitaan sovelluksia, jotka olisi kehitetty erityisesti sosiaalityöntekijöiden työvälineiksi.

Sosiaalista mediaa koskeva tutkimus on lisääntynyt vuoden 2007 jälkeen (Suominen ym. 2013,77), mutta tutkimusta liittyen sosiaalityöntekijöihin ja sosiaaliseen mediaan on hyvin vähän. Kotimaisia tutkimuksia aiheeseen liittyen on tehty muutama, mutta ne painottuvat teknologiakehityksen tutkimukseen eivätkä keskitetysti sosiaaliseen mediaan. Esimerkiksi Granholm (2016) on tutkinut väitöskirjassaan, millaisia uhkia ja mahdollisuuksia informa-

tio- ja tietoteknologia tarjoaa sosiaalityölle ja sen jatkuvasti muuttuvalle toimintaympäristölle sekä käytännöille. Väitöskirja koostuu neljästä osatutkimuksesta ja tarkastelukulma keskittyy asiakkaisiin ja erityisesti siihen, miten asiakkaat suhtautuvat informaatio- ja kommunikaatioteknologian käyttöön. Tutkimustulosten mukaan nuoret käyttävät informaatio- ja kommunikaatioteknologiaa osallistumisen areenana sekä sosiaalisen tuen lähteenä. Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret käyttävät informaatio- ja kommunikaatioteknologiaa ikään kuin ikkunana, jonka avulla voi paeta ongelmiaan ja osallistua myös muiden nuorten elämään ja arkeen. (Mt.) Rahikan (2013) väitöskirjassa on tutkittu sosiaali- ja terveysjärjestöissä työskentelevien ammattilaisten verkkopalveluissa tekemää työtä työntekijöiden kertomusten pohjalta. Tutkimustulosten mukaan verkkovälitteiset palvelut määrittyvät paikasta ja ajasta riippumattomiksi ja nimettömyyteen perustuviksi palveluiksi. Rahikan mukaan tulokset kertovat jännitteisestä verkkokommunikaatiosta, jossa työntekijät tasapainoilevat kohtaavan ja persoonallisen sekä etäisen ja asiantuntijamaisen kommunikaation välillä. (Mt.)

Sosiaalityöstä ja sosiaalisesta mediasta on tehty useampia pro gradu -tutkimuksia, jotka ovat keskittyneet siihen, miten sosiaalityöntekijöistä tai lastensuojelusta puhutaan sosiaalisen median keskustelupalstoilla. Tämänkaltaiset opinnäytetyöt olen jättänyt tarkastelun ulkopuolelle, koska ne keskittyvät enemmän asiakasnäkökulmaan ja tässä tutkimuksessa tahdon keskittyä tarkemmin sosiaalityöntekijöiden näkökulmaan. Viime vuosina on ilmestynyt muutama pro gradu -tutkimus, jossa sosiaalista mediaa tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Hakola (2012) on kirjoittanut pro gradu -tutkielmansa siitä, miten koulukuraattorit voisivat hyödyntää sosiaalista mediaa työssään. Hakolan tutkimustulosten mukaan koulukuraattorit olisivat myönteisiä median käytön suhteen työmenetelmänä, jos saisivat siihen hyväksynnän ylemmältä tasolta. Oppilastyössä sosiaalisesta mediasta voisi olla hyötyä oppilaiden yhteydenottojen kynnyksen madaltamisessa. Koulukuraattorit pelkäsivät kuitenkin ongelmaksi muodostuvan työmäärän mahdollisen lisääntymisen sekä rajanvedon vapaa-ajan ja työelämän välille. Sosiaalisen median käyttöönottoa työhön rajoittaa erityisesti aikapula, joka vaikuttaa koulukuraattorien työntekoon merkittävästi tälläkin hetkellä. (Mt.)

Tenkanen (2015) on selvittänyt pro gradu -tutkielmassaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia lastensuojeluun liittyneestä julkisuudesta sosiaalisessa mediassa. Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijät kokivat sosiaalisen median ilmiönä, joka on tullut jäädäkseen osaksi lastensuojelun sosiaalityötä. Sosiaalisen median suosiota asiakkaiden keskuudessa selitetään monilla eri tekijöillä, kuten oikeuden hakemisella lastensuojelua vastaan

ja asiakkaiden henkilökohtaisten tarpeiden kautta. Henkilökohtaisia tarpeita olivat esimerkiksi samaistumiseen sekä huomioon liittyvät näkökulmat. (Mt.) Tuomainen (2017) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan, miten sosiaalista mediaa on mahdollista hyödyntää rakenteellisen sosiaalityön välineenä. Tuomaisen tutkimustulosten perusteella sosiaalityöntekijät käyttävät sosiaalista mediaa rakenteellisen sosiaalityön välineenä mutta eivät kovin aktiivisesti. Rakenteellista sosiaalityötä tehdään lähinnä vapaa-ajalla avoimissa palveluyhteisöissä. Tutkimustulosten perusteella rakenteellista sosiaalityötä tehdessä hyödynnetään erilaisia sosiaalisen median toimintoja kuten verkkokeskusteluja, päivityksiä, linkkien jakamista ja tykkyä. (Mt.)

Kansainvälistä tutkimusta sosiaalityöntekijöiden sosiaalisen median käytöstä löytyy enemmän. Useimmat artikkeleista käsittelevät sosiaaliseen mediaan liittyviä eettisiä ongelmia. Fang ym. (2014) esittelevät artikkelissaan kolme erilaista kuvitteellista tapausta, joiden avulla voi pohtia sosiaalisen median tuottamia haasteita sosiaalityöhön, kuten kysymykset liittyen luottamuksellisuuteen, yksityisyyteen, mahdollisiin konflikteihin ja kaksoisrooleihin sekä ammatillisen ja yksityisten rajojen hämärtymiseen. He esittävät myös suosituksia sosiaalialan opetuksen kehittämiseen liittyen sosiaalisen median käyttöön. (Mt.) Myös Halabuz (2014) pohtii, mitä eettisiä ongelmia voi liittyä sosiaalityöntekijöiden aktiiviseen sosiaalisen median käyttöön sekä ehdottaa ohjeita yhteisten pelisääntöjen luomiseksi. Myös Boddyn ja Dominellin (2017) artikkelissa käsitellään sosiaalisen median aiheuttamia eettisiä haasteita tapaustutkimuksen avulla. Boddy ja Dominell painottavat sosiaalityöntekijöiden velvollisuutta olla tietoisia sosiaaliseen mediaan liittyvistä eduista ja haitoista ja niihin liittyvästä tutkimuksesta. He painottavat myös sosiaalityöntekijöiden velvollisuutta vahvistaa asiakkaiden kriittistä tietoisuutta sosiaaliseen mediaan liittyen ja digitaalisia taitoja. He myös peräänkuuluttavat ammattijärjestöjen velvollisuutta tuottaa yhteisiä ohjeistuksia siitä, miten sosiaalityöntekijöiden tulisi toimia sosiaalisessa mediassa. (Mt.)

Strom-Gottfried ym. (2014) esittelevät artikkelissaan sosiaalisen median erilaisia sovelluksia ja pohtivat, miten yksittäisten sosiaalityöntekijöiden käyttäytyminen sosiaalisessa mediassa voi vaikuttaa koko alan maineeseen. Strom-Gottfried ym. painottavat yksityisyysasetusten merkitystä ja sitä, että sosiaalityöntekijöiden olisi hyvä pitää rajat suhteessa asiakkaisiin myös sosiaalisessa mediassa ylläpitääkseen ammatillisuuttaan. (Mt.) Myös Kimball ja Kim (2013) painottavat virtuaalisten rajojen (*virtual boundaries*) merkitystä silloin, kun sosiaalista mediaa hyödynnetään osana työtehtäviä, esimerkiksi kommunikointiin asiakkaiden

kanssa. He painottavat, että on tärkeää muistaa erottaa, mikä on henkilökohtaista ja mikä on ammatillista sosiaalisen median käyttöä. He esittävät artikkelissaan myös ohjeistusta siihen, miten sosiaalityöntekijöiden tulisi puhua sosiaalisen median julkaisuissaan toisista sosiaalityön ammattilaisista tai sosiaalityöstä ylipäänsä. (Mt.)

Duncan-Daston ym. (2013) pohtivat sosiaalisen median käyttämistä ja sen tuomia eettisiä ristiriitoja sosiaalityön opetushenkilökunnan näkökulmasta. He varoittavat sosiaalityön opetuksen henkilökuntaa siitä, kuinka esiintyminen sosiaalisessa mediassa voi vaikuttaa oppilaiden suhtautumiseen opettajiinsa. Duncan-Daston ym. pohtivat muun muassa Facebook-kaveripyyntöjen hyväksymistä opiskelijoilta ja sitä kautta tapahtuvaa professionaalisen suhteen merkityksen heikentymistä sekä mahdollisen kaksoissuhteen (*dual relationship*) vaaraa. Myös he esittävät toimintaohjeita sosiaalityön opetuksen henkilökunnalle sosiaalisen median käyttöön liittyen. He muun muassa kehottavat henkilökuntaa rajoittamaan sosiaalisen median käyttämistä ja käyttävän sosiaalista mediaa harkitusti ja rajaamaan oman yksityisen profiilin näkyväksi vain lähimmille ystäville ja perheelle. Henkilökunnan tulisi ottaa yhteyttä oppilaisiin vain yliopiston tai organisaation tarjoamien sivujen kautta. (Mt.)

### 3. SOSIAALITYÖ JA TYÖHYVINVOINTI

#### 3.1 Moniolotteinen työhyvinvointi

Tutkimukseni toisena tarkastelukohteena on työhyvinvointi. Tutkielmani toisessa teorialuvussa keskitynkin työhyvinvoinnin määritelmään, sosiaalisen median ja työhyvinvoinnin tutkimukseen, sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin ja lopuksi esittelen työn vaatimusten ja voimavarojen mallin, joka toimii tutkimuskysymyksiäni ohjaavana teoriana.

Työhyvinvoinnin käsite on moniolotteinen ja se on aina sidoksissa aikaan ja kulttuuriin. Työhyvinvointia määriteltäessä täytyy ottaa huomioon fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi. Viime aikoina on alettu kiinnittää enemmän huomiota psykososiaalisiin tekijöihin kuten työn merkityksellisyyteen, henkiseen kuormittavuuteen ja työyhteisön ilmapiiriin. Työhyvinvoinnin kokeminen on aina yksilöllistä ja samalla työpaikalla työskentelevien työntekijöiden kokemukset työhyvinvoinnista voivat olla keskenään hyvinkin erilaisia. Työhyvinvoinnin käsitettä on mahdotonta määritellä kattavasti, sillä yksilön kokemukseen työhyvinvoinnista vaikuttavat monet tekijät, kuten yksilön yleinen hyvinvointi ja henkilökohtainen elämäntilanne. (Virtanen & Sinokki 2014, 28, 38; Pakkala & Rätty 2010, 6; Waris 2001, 7.) Tässä tutkimuksessa työhyvinvointi määritellään työntekijän kokemana tilana, joka koostuu erilaisista työn vaatimuksista ja voimavaroista.

Manka (2016, 75) toteaa työhyvinvoinnin olevan käsitteenä epäselvä maailmanlaajuisesti tarkasteltuna. Käsite on liitetty useimmiten työkykyyn ja työterveyteen. Suomalainen työhyvinvoinnin käsite sisältää myös työn sujumisen arjessa ja on täten varsin laaja-alainen. Työhyvinvoinnin tutkimukseen tutustuessani huomasin, kuinka työhyvinvointiin liitetään lukuisia erilaisia käsitteitä, joilla kuvataan työhyvinvointia useimmiten joko negatiivisesta tai positiivisesta viitekehyksestä käsin. Käsitteitä ovat muun muassa työn kuormittavuus, työssä koettu stressi, uupuminen, työn imu, työtyytyväisyys ja työkyky. Näen työhyvinvoinnin sateenvarjokäsitteenä, joka kattaa alleen kaikki käsitteet ja tekijät, joilla kuvataan työntekijän kokemusta töissä olemisesta. Täten en näe tarkoituksenmukaiseksi pyrkiä avaamaan kaikkia työhyvinvoinnin käsitteitä teoriaosuudessa, mutta tulososiossa olen pyrkinyt hyödyntämään useita erilaisia työhyvinvoinnin teorioita, joita olen liittänyt tuloksiin.

Työhyvinvoinnin tutkimusta on tehty paljon Suomessa ja kansainvälisesti. Työhyvinvoinnin tutkimusta tehdään yleensä lääketieteen, hoitotieteen psykologian ja sosiaalitieteiden aloilla



(Saarinen ym. 2009, 403.) Työhyvinvoinnin tutkimus on perinteisesti keskittynyt työpahoinvoinnin näkökulmaan. Työhyvinvointia on tutkittu paljon esimerkiksi työuupumuksen näkökulmasta. Työelämää onkin alettu tutkia vasta 2000-luvulla systemaattisesti myös myönteisten asioiden kuten työn voimavarojen ja motivaation näkökulmasta. Paradigman muutos on hyvä asia, koska useimmiten toimivan työpaikan taustalla on onnistunut sosiaalinen vuorovaikutus. Huolimatta siitä, tarkastellaanko työhyvinvointia työpahoinvoinnin tai hyvinvoinnin näkökulmasta, ovat sen edistämisen toimenpiteet ja toimintamallit yhteiskunnallisesti tarkasteltuna ja kansantalouden kannalta ensiarvoisen tärkeitä. Paremmasta työhyvinvoinnista on paljon yhteiskunnallista hyötyä, sillä hyvällä työhyvinvoinnilla voidaan ehkäistä sairauspoissaoloja, työtapaturmia, ennenaikaisia eläkkeelle siirtymisiä ja edesauttaa parempaa työtehoa ja työilmapiiriä. (Hakanen 2005, 22, 340; Kauhanen 2012, 200.)

### 3.2 Työhyvinvoinnin ja sosiaalisen median tutkimus

Työelämän muutosten keskeisenä tekijänä ovat olleet teknologiset innovaatiot, joita nykyään aktivoi kaikkialle ulottuva digitalisaatio. 2020-luku tarjoaa työhyvinvoinnin tutkimukselle uudenlaisia näkökulmia, sillä digitaalisen teknologian vaikutukset eivät voi olla vaikuttamatta myös työn vaatimuksiin, ihmisten kokemusmaailmaan ja toimintaan sekä viime kädessä työhyvinvointiin. (Virtanen 2017,15,32.) Sosiaalisen median ja työhyvinvoinnin tutkimus on ollut vähäistä, mutta viime vuosien aikana aiheeseen liittyvät tutkimukset ovat lisääntyneet. Esittelen seuraavaksi muutamia näistä tutkimuksista.

Charoensukmongkolin (2014) ja Bordin ym. (2018) tutkimukset ovat esimerkkejä tutkimuksista, joissa on pohdittu sosiaalisen median tai sen lähikäsitteiden kuten digitaalisen viestinnän merkitystä työhyvinvoinnin näkökulmasta. Charoensukmongkolin (2014, 348) tutkimuksen mukaan mahdollisuus käyttää sosiaalista mediaa työaikana vähentää työhön liittyvää stressiä, mikä mahdollistaa työntekijöiden paremman suoriutumisen työpäivän aikana. Bordin ym. (2018) tutkivat, miten digitaalinen viestintä (*digital communication*) vaikuttaa työhyvinvointiin. Tutkimuksessa on hyödynnetty työn vaatimusten ja voimavarojen mallia. Tutkimuksen mukaan digitaalinen viestintä vaikuttaa työhyvinvointiin monella eri tavalla. Työntekijät kokevat työn vaatimuksina digitaalisen viestinnän aiheuttaman tiedon määrän ja laadun, uusien viestintäteknologioiden käyttöönoton ja viestintäteknologioiden tekniset ongelmat. Työntekijät kokivat stressaavaksi kokemuksen siitä, kuinka viestintäteknologioiden myötä tulee olla jatkuvasti tavoitettavissa. Voimavarana koettiin digitaalisen viestinnän

mahdollistama joustavuus viestinnässä. Tämän koettiin lisäävän työntekijän kokemusta autonomiasta ja työn vaikutusmahdollisuuksista. (Bordi ym. 2018.)

Zhang ym. (2019) ovat tutkineet, miten sosiaalisen median käyttö vaikuttaa työntekijöiden työssä viihtymiseen ja työhön sitoutumiseen Kiinassa. Tutkimus koskee it-alalla työskenteleviä työntekijöitä. Tutkimustulosten mukaan työhön liittyvä sosiaalisen median käyttö vaikuttaa positiivisesti työntekijöiden työssä viihtymiseen ja myös organisaatioon sitoutumiseen, mikä vähentää työntekijöiden mahdollisia aikomuksia vaihtaa työpaikkaa. Zhang ym. kannustavat organisaatioita hyödyntämään sosiaalista mediaa enemmän osana työtehtäviä. (Mt.) Myös Fu ym. (2019) ovat tutkineet, miten sosiaalisen median hyödyntäminen organisaatiossa vaikuttaa työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Myös heidän tutkimustulostensa mukaan sosiaalisen median käyttö lisää työtyytyväisyyttä lisäämällä työyhteisön sosiaalista pääomaa. Tämäkin tutkimus on toteutettu Kiinassa. (Mt.)

Robertson ja Kee (2017) ovat selvittäneet tutkimuksessaan, minkälainen yhteys on työtyytyväisyydellä ja sillä, kuinka paljon henkilö on yhteydessä kollegoihinsa Facebookin välityksellä. Tutkimus on tehty Kaliforniassa, Yhdysvalloissa. Tutkimustulosten mukaan mitä enemmän työntekijät ovat tekemissä Facebookin välityksellä kollegoidensa kanssa, sitä korkeampi on myös työntekijän työtyytyväisyys. Tulosten mukaan osa-aikaa tekevät työntekijät ovat aktiivisemmin yhteydessä kollegoihinsa Facebookin välityksellä kuin täyttä työaikaa tekevät työntekijät. Myös Robertson ja Kee kannustavat organisaatioita hyödyntämään Facebookia systemaattisesti työntekijöiden väliseen yhteydenpitoon. (Mt.)

Kuten aiemmin mainitsin, on työhyvinvointia ja sosiaalista mediaa käsittelevä tutkimus ollut vielä toistaiseksi harvinaista. Tätä ajatusta vahvistaa El Ouiria ym. (2015) tekemä kirjallisuuskatsaus sosiaalisen median tutkimuksesta. Kirjallisuuskatsauksen mukaan sosiaalista mediaa käsittelevät tutkimukset keskittyvät viiteen eri aihealueeseen: lainsäädäntöön, johtamiseen, tietojen jakamiseen, oppimiseen ja kommunikointiin. Kirjallisuuskatsauksen perusteella sosiaalisen median tutkimus työhyvinvoinnin näkökulmasta ei ole ollut suosittua. Toki on hyvä huomioida, että katsaus on tehty vuonna 2015 ja tämän jälkeen on tullut lisää tutkimusta sosiaalisesta mediasta ja työhyvinvoinnista.

### 3.3 Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja siihen vaikuttavat tekijät

Julkisuudessa on keskusteltu paljon sosiaalityön kuormittavuudesta ja sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista. Sosiaalityö on luonteeltaan raskasta ja sosiaalityöntekijät työskentelevät jatkuvasti erilaisten ristiriitojen ja jännitteiden parissa. Sosiaalityöntekijät kohtaavat päivittäin haastavia psykososiaalisia ongelmia, joihin harvoin on olemassa helppoja ratkaisuja (Forsman 2010, 3). Sosiaalityön keskeisenä ongelmana on sosiaalityöntekijöiden hakeutuminen pois asiakastyöstä ja työpaikkojen aktiivinen vaihtaminen, mikä lisää entisestään töihin jäävien sosiaalityöntekijöiden työtaakkaa (Saarinen ym. 2013, 403).

Suomalaisissa työolotutkimuksissa on yleistä, ettei niissä rajata eri toimintasektoreita tai ammattiryhmiä kovin tarkasti, minkä vuoksi tarkkaa tietoa juuri sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista on valitettavan vähän. Työolotutkimusten mukaan sosiaalialalla yleisesti stressin ja uupumuksen kokemukset ovat vähentyneet, mutta sosiaalityöntekijät kokevat edelleen uupumusta ja stressiä. Sosiaalityöntekijöiden kesken myös on vaihtelua työhyvinvoinnin kokemuksissa. Eniten negatiivisia kokemuksia on sosiaalitoimistojen sosiaalityössä maaseudulla ja suurimmissa kaupungeissa. (Meltti & Kara 2009, 22; Forma ym. 2004, Karvinen-Niinikoski ym.2005.)

Mänttari-van der Kuipin (2015) tutkimuksen mukaan erityisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokevat työhyvinvointinsa huonontuneen viime vuosien aikana johtuen säästöpainneista ja entistä tiukemmista työn tekemisen ehdoista. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokevat, etteivät voi tehdä työtään niin hyvin kuin haluaisivat. Saarisen ym. (2012) mukaan Suomessa sosiaalityöntekijät ovat kuormittuneempia kuin kollegansa muissa Pohjoismaissa.

Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavat monet eri tekijät. Suomessa sosiaalityötä tehdään pienillä resursseilla, mikä johtaa siihen, että yhdellä sosiaalityöntekijällä voi olla hyvinkin suuret asiakasmäärät. Sosiaalityön kenttää leimaa krooninen pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä, mitä on yritetty ratkaista palkkaamalla epäpäteviä sijaisia. Tämä on ongelmallista päteville sekä epäpäteville työntekijöille, koska työyhteisöä leimaa jatkuva epävarmuus ja vähäinen jatkuvuus. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavat myös yleiset sosiaalipoliittiset ratkaisut ja niihin liittyvä köyhyyden pitkittyminen ja lisääntyminen

ja täten asiakaskunnan laajeneminen entisestään. Asiakkaiden ongelmat ovat yhä haastavampia ja monimutkaisempia. Työn kuormittavuuteen vaikuttavat myös tulkintaerot ja erimielisyydet asiakkaiden ongelmista asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden ja muiden yhteistyökumppaneiden välillä ja näihin liittyvät tuntemukset ovat sosiaalityöntekijöille arkista työympäristöä. (Saarinen ym. 2012 413–415; Rasanen 2009, 61; Forsman 2010, 3.)

Tutkimusten mukaan asiakaskontaktit vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin aiheuttamalla uupumusta, mutta myös työtyytyväisyyttä. Paljon työtä edellyttävät asiakkaat voivat vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen. Sen sijaan asiakkailta saatu kiitos ja palaute ovat keskeisiä motivaation ja työtyytyväisyyden lähteitä. Tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijöiden kokema työtyytyväisyys vaikuttaa asiakkaisiin kohdistuneisiin asenteisiin. Mitä uupuneempia sosiaalityöntekijät ovat, sitä voimakkaampia ovat negatiiviset ajatukset asiakkaisiin liittyen ja päinvastoin, mitä vahvempi osaamisen tunne sosiaalityöntekijöillä on, sitä myönteisempiä ovat ajatukset asiakkaisiin liittyen. (Meltti & Kara 2009, 26–27; Barnes 1999)

Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavat myös vaikuttavuuden arviointiin liittyvät kysymykset. Tällä hetkellä sosiaalityön kentällä on vallalla vaikuttavuuden arviointi ja työn tehokkuuspaineet. Sosiaalityöhön pyritään kehittämään erilaisia mittareita, joiden avulla voidaan arvioida ja kehittää palveluita. (esim. Kivipelto ym. 2013.) Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavat myös heidän kokemuksensa siitä, etteivät he onnistu työssään tarpeeksi hyvin. Sosiaalityöntekijöillä on suuret odotukset työssä onnistumiselle ja jos nämä odotukset eivät toteudu, voi siitä seurata epäonnistumisen tunteita sekä kokemus, ettei ole tarpeeksi pätevä työssään. (Gibson 2014.)

Vaikka tutkimuskirjallisuuden perusteella näyttää siltä, että sosiaalityöntekijät voivat huonosti työssään, on tunnelin päässä myös valoa. Matela (2011) on tutkinut lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuutta ja sitä, mitkä tekijät vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden haluun pysyä lastensuojelussa töissä. Matelan tutkimustulosten mukaan jopa 80 % lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä koki tekevänsä merkityksellistä työtä ja tunsivat olevansa oikealla alalla. Tutkimuksen mukaan työstä lähtemiseen ja työssä pysymiseen vaikuttivat organisatiokulttuuri, koettu työtyytyväisyys ja hyväksi koettu lähijohtaminen. Eniten tyytymättömyyttä sosiaalityöntekijöissä aiheutti sosiaalialan huono palkkaus. (Matela 2011). Forsma-

nin (2010, 76) tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä yli puolet antoi omalle työhyvinvoinnilleen kouluarvosanaksi kahdeksan tai yhdeksän, minkä voidaan nähdä kertovan hyvästä työssä viihtymisestä.

Sosiaalityön ongelmakohtiin ja sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin on viime aikoina pyritty vaikuttamaan monin keinoin, kuten kehittämällä uusia työmalleja ja rajaamalla asiakasmääriä lastensuojelussa. Esimerkiksi vuosina 2017–2018 kymmenissä Suomen kunnissa on pilotoitu lastensuojelun systeemistä toimintamallia, joka on osa Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa (LAPE). Mallissa pohjana toimii Lontoossa kehitetty malli, jonka tavoitteena on vuorovaikutteinen ja kohtaava sosiaalityö. Mallin tarkoituksena on tarjota vaihtoehto lastensuojelun sosiaalityön kokonaisvaltaiseen muutokseen ja ihmissuhdelähtöisen työotteen palauttamiseen sosiaalityön keskeiseksi menetelmäksi. Kyseisen mallin avulla pyritään vaikuttamaan sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin, sillä malli mahdollistaisi sen, että työntekijät saisivat enemmän tukea kollegoiltaan ja esimiehiltään, eikä kukaan olisi yksin vastuussa asiakkaiden tilanteista. Mallin avulla pyritään vaikuttamaan myös asiakasmääriin siten, että jatkossa asiakkaita olisi vähemmän yhtä sosiaalityöntekijää kohden. Kyseisen mallin mukaisen työtavan toivotaan tuovan myös tehokkaampia ja vaikuttavampia palveluita. (Lahtinen ym. 2017, 4, 12.)

Ylisosiaalineuvos Kananoja (2019, 66) suosittelee selvityksessään sopivaksi asiakasmääräksi lastensuojelussa 25 asiakasta sosiaalityöntekijää kohden. Helsingin kaupunki onkin jo ilmoittanut aikomuksestaan rajata lastensuojelussa asiakasmääriä siten, että yhdellä sosiaalityöntekijällä voi olla korkeintaan 30 asiakasta (HS 8.5.2018.) Myös palkkaukseen on kiinnitetty huomioita ja sosiaalityöntekijöiden palkkoja on nostettu useissa kunnissa. Esimerkiksi Helsingin kaupunki on lupautunut nostamaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden palkkoja elokuussa 2019 (MTV Uutiset 26.8.2019.) Palkkojen korotuksella pyritään vaikuttamaan sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuteen.

Tutkimuskirjallisuuden ja oman työkokemukseni perusteella uskallan todeta, että sosiaalityö on työhyvinvoinnin näkökulmasta erityisen jännitteisessä asemassa oleva ammatti. Sosiaalityö itsessään on psykososiaalisesti kuormittavaa työtä, jossa usein joudutaan tekemään vaikeita ratkaisuja. Sosiaalityön kuormittavuuteen vaikuttavat monet tekijät yhteiskunnallista asenteista kuntien säästötoimiin ja resurssipulaan asti. On kuitenkin helpottavaa huomata,

miten sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin pulmiin on pyritty etsimään ratkaisuja erilaisin keinoin. Ajattelen myös, että kaikki tutkimus, jolla pyritään lisäämään tietoa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä ja täten vaikuttamaan sosiaalityöntekijöiden työhön, on tarpeellista. Tämä onkin keskeinen syy sille, minkä vuoksi halusin tutkielmani aiheen liittyvän työhyvinvoinnin kysymyksiin.

### **3.4 Työn vaatimusten ja voimavarojen malli**

Eräs keskeisimmistä työstressi- ja motivaatioteorioista on Demeroutin ym. vuonna 2001 kehittämä työn vaatimusten ja voimavarojen malli (*Job Demands-Resources Theory*). Teoriaa on hyödynnetty 2000-luvulta lähtien työelämän kehittämässä ja tutkimuksessa. Teorian avulla on mahdollista tunnistaa työssä kuormittavat ja jaksamista lisäävät voimavarat ja niiden aiheuttamat seuraukset työhyvinvoinnille sekä muille työntekijälle ja organisaatiolle tärkeille ilmiöille, kuten onnistuneelle työsuoritukselle ja terveydelle. (Seppälä & Hakanen 2017, 149.) Tässä kappaleessa esittelen työn vaatimusten ja voimavarojen mallin, sillä se toimii tutkimustani ohjaavana viitekehyksenä. Ajattelen kyseisen viitekehyksen hyödyntämisen tuovan tutkielmaan tietynlaista ryhdikkyyttä, etenkin kun tutkimuksen kohteena on kaksi erilaista teemaa – työhyvinvointi ja sosiaalinen media – joita molempia yhdistää käsitteiden epämääräisyys ja rajaamattomuus. Työn vaatimusten ja voimavarojen malli on lisäksi minulle jo entuudestaan tuttu, sillä hyödynsin sitä myös kandidaatin tutkielmassani.

Työn vaatimusten ja voimavarojen mallin (Demerouti ym. 2001) perusolettamuksena on, että kaikissa ammateissa ja organisaatioissa työn piirteet voidaan jakaa työn vaatimuksiin ja työn voimavaroihin. Schaufeli ja Baker (2004, 296) kuvaavat työn vaatimuksia ”asioiksi, jotka täytyy tehdä”. Työn vaatimukset viittaavat työn sosiaalisiin, psyykkisiin, fyysisiin ja organisatorisiin piirteisiin, jotka vaativat työntekijältä fyysisiä tai psyykkisiä ponnisteluja (Demerouti ym. 2001, 501) Näillä piirteillä ei ole aina negatiivista vaikutusta työhön, mutta jos niitä on liikaa, ne voivat muuttua työn stressitekijöiksi. Seurauksena voi olla masennusta, levottomuutta tai työuupumusta. (Schaufeli & Baker 2004, 296.) Työn vaatimuksia voivat olla esimerkiksi huono ergonomia, emotionaalisesti kuormittavat asiakastilanteet, ristiriitaiset odotukset eri tahoilta tai organisaatiomuutokset (Seppälä & Hakanen 2017, 151).

Työn voimavaroilla sen sijaan viitataan työn psyykkisiin, fyysisiin, sosiaalisiin ja organisaatorisiin piirteisiin, jotka joko vähentävät työn vaatimusten aiheuttamaa stressiä ja kuormitusta tai auttavat työn tavoitteiden saavuttamisessa. Työn voimavarat ovat myös tärkeitä oppimisen, henkilökohtaisen kasvun ja kehityksen kannalta. (Schaufeli & Baker 2004, 296.) Työn voimavaroja voivat olla esimerkiksi hyvät työtilat, työn vaikutusmahdollisuudet, työtovereiden ja esimiehen tuki, työn varmuus ja psykologinen turvallisuus (Seppälä & Hakanen 2017, 150.) Työn voimavarat eivät ole tarpeellisia pelkästään työn tekemisen ja vaatimusten kannalta, vaan ne ovat myös itsessään arvokkaita. Ne voivat myös edistää työn sisäistä motivaatiota eli työntekijän oppimista, kehittymistä ja henkistä kasvua. Työn voimavarat voivat lisätä myös työn ulkoista motivaatiota, koska niistä on apua tavoitteiden saavuttamisessa sekä välineellistä hyötyä, ja monia arvostettuja voimavaroja tarjoavat organisaatiot edistävät työtehtävässä vaadittavia taitoja ja työntekijän halukkuutta panostaa työhönsä. (Hakanen 2005, 255–258.)

Mallia on kritisoitu siitä, ettei jako työn vaatimuksiin ja voimavaroihin ole yksiselitteinen. Eri työntekijät voivat kokea työn vaatimukset ja voimavarat eri tavalla – toinen voi pitää samaa piirrettä voimavarana ja toinen vaatimuksena. Työntekijät voivat myös kokea piirteet samanaikaisesti voimavarana sekä vaatimuksena. Kokemukseen työn voimavaroista ja vaatimuksista liittyy aina yksilön tulkinta, johon vaikuttaa muun muassa yksilön persoonallisuus. (Mäkikangas 2015, 49–51.) Tutkimukset ovat myös osoittaneet, ettei myöskään työn vaatimusten jako ole yksiselitteinen. Vaatimukset voidaan jakaa este- ja haastevaatimuksiin. Estevaatimukset ovat työn vaatimuksia, jotka kuormittavat työntekijää ja vaikeuttavat työn tavoitteiden saavuttamista. Estevaatimukset voivat vähentää työn imua sekä lisätä työuupumuksen riskiä. Estevaatimuksia voivat olla esimerkiksi työrooleihin liittyvät epäselvyydet, liiallinen työmäärä tai työssä koetut konfliktit. Haastevaatimukset ovat sen sijaan työn vaatimuksia, jotka kuormittavat työntekijää mutta samalla motivoivat häntä tarjoamalla mahdollisuuden henkilökohtaiseen kasvuun ja itsensä haastamiseen. Haastevaatimuksia ovat esimerkiksi työtä koskevat oppimis- ja päätöksentekovaatimukset, työn vastuullisuus ja joskus jopa työssä koettu kiire. (Seppälä & Hakanen 2017, 152; Lepine ym. 2005.)

Työn vaatimusten ja työn voimavarojen mallin oletuksena on, että työn vaatimukset ja voimavarat voivat vaikuttaa kahteen rinnakkaiseen ja toisiinsa yhteydessä olevaan hyvinvointiprosessiin; energia- ja motivaatiopolkuun (Bakker & Demerouti 2007; Demerouti ym., 2001;

Hakanen 2005, Mäkikangas ym.2015). Työn vaatimusten oletetaan käynnistävän negatiivisen energiapolun, jossa korkeat työn vaatimukset voivat heikentää työkykyä sekä terveyttä ja lopulta johtaa työuupumukseen. Työn voimavarat sen sijaan voivat käynnistää motivaatiopolun, joka vaikuttaa positiivisesti työntekijän työssä jaksamiseen, työn imun kokemukseen ja työhön sitoutumiseen. Energiapolku ja motivaatiopolku voivat myös yhtyä, esimerkiksi silloin kun työssä koetut voimavarat vähentävät työssä koettuja vaatimuksia tai jos pahoinvointi työssä vähentää sitoutumista organisaatioon ja lisää työpaikan vaihtojatuksia. (Mäkikangas ym.2015, 49.)

Työn vaatimusten ja voimavarojen mallin voidaan ajatella tarjoavan vaihtoehdon aikaisempien työstressi- ja motivaatiomallien (esim. Karasek 1979; Hackman & Oldman 1980) yksilökeskeisen ja yksilulotteisen määrittelyn tuottamiin ongelmiin. Kyseessä on kokonaisvaltainen teoreettinen malli, jonka avulla voidaan lähestyä työhyvinvointia positiivisen ja negatiivisen ulottuvuuden kautta huomioiden myös työn tekemisen kontekstin työntekijän subjektiivisen kokemuksen lisäksi. Näin ollen mallissa yhdistyvät työntekijän subjektiivinen hyvinvoinnin kokemus sekä työn tekemisen olosuhteet. (Mänttari-van der Kuip 2005, 6.)

Viime vuosina työn vaatimusten ja voimavarojen teorian viitekehyksestä on tutkittu myös työn tuunaamisen käsitettä. Kyseisen teorian viitekehyksen mukaisesti työn tuunaamisella tarkoitetaan sitä, että työntekijä voi yksilöllisesti muokata eli tuunata työnsä vaatimusten ja voimavarojen tasapainoa ja täten luoda työstään entistä mielekkäämpään. (Baker & Demerouti 2017; Hakanen & Seppälä 2017.) Suomessa teoriaa on hyödyntänyt Hakanen (2004) työn imua käsittelevässä väitöskirjassaan sekä Mänttari-Van der Kuip sosiaalityöntekijöiden jaksamista käsittelevässä väitöskirjassaan. Kaiken kaikkiaan tutkimukset Suomessa sekä kansainvälisesti ovat tukeneet työn vaatimusten ja voimavarojen teorian oletuksia (Seppälä & Hakanen 2017,153.)



## 4. TUTKIMUKSELLISET VALINNAT

Tässä luvussa esittelen tutkimuksellisia valintoja. Ensin kerron tutkimustehtävästä ja esittelen tarkemmat tutkimuskysymykset, joihin pyrin aineiston avulla vastaamaan. Tämän jälkeen käyn läpi tutkimushanketta, jonka osana aineisto kerättiin. Sitten kuvaan aineistoa ja lopulta siirryn tutkimusaineiston analyysin esittelyyn, ja viimeisenä pohdin tutkimuksen eettisiä valintoja ja luotettavuutta.

### 4.1 Tutkimustehtävä

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, minkälaisia merkityksiä sosiaalisella medialla on sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnille. Haluan myös selvittää, miten aineistossa esiintyvät sosiaalityöntekijät kuvaavat sosiaalisen median käyttöään. Tarkastelen työhyvinvointia hyödyntämällä työn vaatimusten ja voimavarojen mallia, jonka olen esitellyt aikaisemmassa kappaleessa. Työn vaatimusten ja voimavarojen mallin avulla tarkastellaan vaatimus- ja voimavaratekijöitä, joita sosiaalityöntekijät liittävät sosiaaliseen mediaan.

Tutkimuskysymykseni ovat:

Mitä työn voimavaroja sosiaalityöntekijät liittävät sosiaaliseen mediaan?

Mitä työn vaatimuksia sosiaalityöntekijät liittävät sosiaaliseen mediaan?

### 4.2 FamilyTies -hanke ja aineiston keruu

Tutkielman aineisto on kerätty osana FamilyTies -hanketta nimeltään ”Aika on rahaa? Perheen rytmit, aikaneuvottelut, koordinointi ja teknologia”. Työskentelin hankkeessa tutkimusavustajana syksyllä 2017. FamilyTies on Suomen Akatemian rahoittama viisivuotinen (2015–2020) tutkimushanke, jossa akatemiattutkijana toimii Mia Tammelin. Tutkimushankkeen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa työoloista, työ- ja vapaa-ajasta sekä uuden teknologian merkityksestä. (FamilyTies 2019.) Hain hankkeeseen tutkimusavustajaksi, koska hankkeen aihe kuulosti mielenkiintoiselta, ja ajattelin myös saavani hankkeen avulla kerättyä sopivaa aineistoa pro gradu -tutkielmaani varten.

Tutkimusavustajana tehtävänäni oli rekrytoida haastateltavia sekä tehdä haastatteluja. Minun lisäksi kaksi muuta tutkimusavustajaa rekrytoivat haastateltavia ja suorittivat haastatteluja. Ohjeistuksena haastateltavien rekrytointiin oli, että haastateltavien tulisi olla töissä sosiaalialalla. Suurin osa haastateltavista oli tutkimusavustajien tuttuja. Itse keräsin seitsemän haastattelua ja tunsin kaikki henkilöt entuudestaan opintojen tai yhteisten tuttujen kautta. Saimme rekrytoitua yhteensä 19 haastateltavaa. Haastattelut tehtiin puhelimitse tai kasvotusten. Haastattelu on eräs yleisimmin käytetyistä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä (Tuomi & Sarajärvi 2009,71). Tuomi ja Sarajärvi korostavat joustavuutta haastattelun etuna. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa tai selventää kysymystä, oikaista väärinkäsityksiä sekä käydä keskustelua haastattelijan kanssa. Tämänkaltaista toimintaa ei olisi mahdollista esimerkiksi lomakehaastattelussa. Joustavaa on myös se, että haastattelussa kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä kuin haastattelija katsoo tarpeelliseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009,73.)

Haastattelut olivat puolistrukturoituja eli teemahaastatteluja. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen etukäteen valittujen teemojen varassa. Usein esitetään myös kyseisiin teemoihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Saimme valmiin kyselylomakkeen, jonka pohjalta suoritimme haastattelut. Me tutkimusavustajat saimme kommentoida kyselylomaketta ja halutessamme lisätä sinne tarkentavia kysymyksiä. Pyysin, että kyselylomakkeeseen lisätään tarkentavia kysymyksiä sosiaaliseen mediaan liittyen, jotta aineisto palvelisi paremmin myös omaa tutkimustani. Haastattelurunko koostui kuudesta eri osiosta: taustatiedot, työhistoria ja nykyinen työ, tuleva sote -muutos, teknologia ja sosiaalinen media työssä, teknologia arjessa sekä arki ja arjen aikataulut. Haastattelun lopussa annettiin haastateltaville vielä mahdollisuus palata edellä mainittuihin teemoihin. Kukin haastattelu kesti 30–90 minuuttia, keskimäärin tunnin verran. Aineiston litterointi ulkoistettiin.

Aineisto kerättiin loka-marraskuussa 2017. Joulukuussa 2017 tapasimme tutkimusavustajien ja hankkeen toimijoiden kesken ja kävimme läpi haastattelukokemuksia. Huomasimme, että osa haastattelun teemoista sai enemmän keskustelua aikaan kuin toiset teemat. Erityisesti työhistoria ja nykyinen työ -osio kesti useamman haastattelun kohdalla pisimmän ajan. Kyseisessä osiossa käytiin läpi myös työhyvinvointiin liittyviä kysymyksiä, joihin useammista haastateltavista oli suhteellisen paljon sanottavaa. Teknologia ja sosiaalinen media työssä sekä teknologia arjessa osuudet aiheuttivat osalla haastateltavista paljonkin keskustelua, mutta joillakin tämä osio jäi hyvin lyhyeksi. Meidän tutkimusavustajien havainnon mukaan

tähän vaikutti haastateltavien ikä. Nuoremmat haastateltavista puhuivat aiheesta enemmän kuin vanhemmat. Kaiken kaikkiaan meidän tutkimusavustajien näkemyksen mukaan haastattelut sujuivat hyvin ja monet haastateltavista antoivat palautetta haastattelun lopuksi, että kokivat haastattelun mielekkääksi.

Koin helpottavaksi sen, että tunsin kaikki omat haastateltavani entuudestaan. Tämä teki haastattelutilanteesta rennomman ja haastattelut sujuivat luontevasti, koska kummankaan osapuolen ei tarvinnut jännittää tilannetta. Pidin hyödyllisenä haastattelujen kannalta myös sitä, että tiesin jo etukäteen jonkun verran siitä, miten omat haastateltavani käyttävät sosiaalista mediaa. Täten osasin kysyä mielestäni tarkentavia kysymyksiä. Koen myös, että omasta kokemuksestani sosiaalityöntekijänä oli haastatteluissa hyötyä, sillä sen myötä minulla oli entuudestaan tietoa ammattiin liittyvistä käytänteistä ja käsitteistä.

### **4.3 Aineiston kuvaus**

Sain litteroiduin aineiston käyttöni helmikuussa 2018. Rajasin aineiston tätä tutkimusta varten siten, että aineisto koostuu vain niistä haastateltavista, joilla on sosiaalityön koulutus tai jotka vielä opiskelivat sosiaalityötä. Näin ollen aineistoni koostui 16 haastatteluista, sillä kolmella muulla haastateltavalla on joku toinen sosiaalialan tutkinto. Haastateltavista kolme ei ollut valmistunut, mutta kaikki haastateltavat toimivat haastatteluhetkenä sosiaalityöntekijöinä. Rajasin aineistoni koskemaan vain sosiaalityöntekijöitä, koska halusin kohdentaa tutkimukseni sosiaalityön professioon. Ajattelin myös, että 16 haastattelua on sopivan laaja aineisto pro gradu -tutkielmaa varten.

Aineiston rikkautena näen sen heterogeenisyyden. Haastateltavia oli monelta eri sosiaalityön alalta, ja he kuuluivat moneen eri ikäluokkaan. Lähestulkoon kaikilla oli kokemusta enemmän kuin yhdeltä sosiaalityön sektorilta. Haastateltavia yhdistävä tekijä oli sama koulutus. Haastateltavien iät vaihtelivat 23 vuodesta 63 vuoteen. Kaikki haastatteluun osallistuneista olivat naisia. Haastateltavista suurin osa toimi aineistonkeruuvaiheessa lastensuojelun sosiaalityössä (kts. taulukko 1). Enemmistö edellä mainituista työskenteli lastensuojelun avo- huollossa.

Henkilö 1	42-vuotias	Lastensuojelun sosiaalityö
Henkilö 2	36-vuotias	Lastensuojelun sosiaalityö, avohuolto
Henkilö 3	44-vuotias	Järjestötoiminta, sosiaalityön asiantuntijatehtävät
Henkilö 4	31-vuotias	Sosiaalihuollon erityisasiantuntija, kunnalla
Henkilö 5	25-vuotias	Lastensuojelun sosiaalityö, alku-arviointi
Henkilö 6	29-vuotias	Päivystyksen sosiaalityö
Henkilö 7	28-vuotias	Lastensuojelun sosiaalityö, sijaishuolto
Henkilö 8	55-vuotias	Lastensuojelun sosiaalityö, sijaishuoltoyksikkö
Henkilö 9	-	Järjestötoiminta, sosiaalityön asiantuntijatehtävät
Henkilö 10	63-vuotias	Kunnan sosiaalihuollon johtotehtävät
Henkilö 11	41-vuotias	Järjestötoiminta, hanketyö
Henkilö 12	23-vuotias	Lastensuojelun sosiaalityö, sijaishuolto
Henkilö 13	31-vuotias	Asunnottomien kanssa tehtävä sosiaalityö
Henkilö 14	28-vuotias	Järjestötoiminta, lastensuojelun sosiaalityö
Henkilö 15	33-vuotias	Lastensuojelun sosiaalityö, avohuolto
Henkilö 16	63-vuotias	Lastensuojelun sosiaalityö

Taulukko 1. Haastateltavien ikä ja työpaikka haastatteluhetkellä

Kuten aikaisemmin mainitsin, koostuivat haastattelut kuudesta eri osiosta. Olen rajannut aineiston omassa tutkielmassani osioihin, joiden teemoina olivat teknologia ja sosiaalinen media töissä sekä teknologia arjessa (Liite 1). Olen kuitenkin lukenut kaikki haastattelut kokonaisuudessaan siltä varalta, että jossain muissa osioissa palattaisiin edellä mainittuihin aihepiireihin. Litteroituna tekstiä tuli yhteensä 148 sivua, joista sosiaalista mediaa käsittelevä osuus oli noin 41 sivua.

#### 4.4 Sisällönanalyysi menetelmänä

Aineiston analyysimenetelmänä olen käyttänyt sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi voidaan ajatella yksittäisenä metodina kuin myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.) Tässä kappaleessa kerron tarkemmin sisällönanalyysin periaatteista ja analyysin toteuttamisesta.

Laadullinen analyysi voidaan jakaa induktiivisen, deduktiivisen tai abduktiivisen päättelyn logiikkaan. Induktiivisen päättelyn avulla tutkija etenee yksittäisestä yleiseen tavoitteenaan muodostaa aineistosta uutta teoriaa. Puhtaan induktiivisen päättelyn mahdollisuus on kuitenkin asetettu tutkijoiden keskuudessa kyseenalaiseksi: voiko uusi teoria syntyä ainoastaan havaintojen pohjalta? Deduktiivinen päättely sen sijaan etenee yleisestä yksittäiseen, ja siinä tutkijan tavoitteena on testata valmista aineistoa uusilla havainnoilla ja aineistolla. Abduktiivisen päättelyn mukaan teorianmuodostus on mahdollista vain silloin, kun havaintojen tekoon liittyy jonkinlainen johtolanka tai –ajatus. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107.)

Näihin edeltä mainittuihin päättelyn logiikoihin perustuu Eskolan (2001; 2007) jaottelu teorialähtöiseen, aineistolähtöiseen ja teoriasidonnaiseen analyysiin. Kyseisessä jaottelussa korostuu teorian merkitys suhteessa laadulliseen tutkimukseen. Teorialähtöistä analyysia käytetään usein luonnontieteellisessä tutkimuksessa. Teorialähtöinen analyysi nojaa aina johonkin tiettyyn teoriaan tai malliin. Tutkimuksessa kuvaillaan teoria tai malli ja sen mukaisesti määritellään tutkimuksen käsitteet, eli toisin sanoen tutkittava ilmiö määritellään jo jonkun aikaisemmin tunnetun mukaisesti. Aineisto analysoidaan suhteessa tehtyyn päätökseen ja analyysissä ilmiöstä jo etukäteen tiedetty sanelee, miten aineiston hankinta järjestetään ja kuinka tutkimuksen kohteena oleva ilmiö määritellään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110–111.)

Aineistolähtöisessä analyysissä tavoitteena on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus, jossa analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tehtävänasettelun ja tarkoituksen mukaisesti. Perustavanlaatuisena ajatuksena on, etteivät analyysiyksiköt ole etukäteen harkittuja tai sovittuja eikä aikaisemmilla havainnoilla tai teorioilla tutkittavasta ilmiöistä tulisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamiseen tai lopputulokseen, koska analyysin ajatellaan olevan lähtöisin aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108.)

Aineistolähtöistä analyysimenetelmää on kuitenkin vaikea toteuttaa, sillä ajatus havaintojen teoriapitoisuudesta on yleisesti hyväksytty; ei ole olemassa objektiivisia havaintoja vaan jo tutkimuksessa käytetyt teorit, asetelmat ja menetelmät ovat tutkijan valitsemia ja vaikuttavat täten tutkimustuloksiin. Aineistolähtöisen analyysin ongelmiin voidaan pyrkiä vastaamaan teoriaohjaavalla analyysillä. Teoriaohjaavassa analyysissä on teoreettisia kytkentöjä siten, että teoria toimii analyysin apuna, mutta analyysi ei pohjaudu suoraan teoriaan. Kuten aineistolähtöisessä analyysissä, myös teoriaohjaavassa analyysiyksiköt valitaan suoraan aineistosta, mutta aikaisemman tiedon merkitys myönnetään ja aikaisemmat teorit ohjaavat analyysiä. Teoriaohjaavasta analyysistä tunnustetaan aikaisemman tiedon vaikutus, mutta aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava vaan pikemminkin uusia ajatusuria aukova. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109.)

Tiivistettynä voidaan sanoa, että näiden edellä kuvattujen analyysimuotojen erot liittyvät tutkittavaa ilmiötä kuvaavan teorian ohjaavuuteen aineiston hankinnassa, analyysissä ja raportoinnissa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 111.) Tässä tutkimuksessa käytän teoriaohjaavaa ja aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Analyysini ei voi olla puhtaasti aineistolähtöinen, koska tutkimustani ohjaavat aikaisemmat teorit työn vaatimus- ja voimavaratekijöistä. Olen hyödyntänyt aineistolähtöistä sisällönanalyysiä muodostaessani lopulliset teemat. Aikaisemmat teorit tukevat analyysin tekemistä, mutta eivät kuitenkaan sanele tarkkaan, miten tulisi edetä kuten teorialähtöisessä analyysissä. Päädyin teoriaohjaavan ja aineistolähtöisen analyysin yhdistelmään myös sen vuoksi, että suhtaudun hieman kriittisesti puhtaasti aineistolähtöiseen analyysimenetelmään. Koen epärealistisena ajatuksen, jonka mukaan kaikki käsitteet tai teorit nousisivat suoraan aineistosta, sillä kaiken ajattelun takana on jonkinlainen teoriapohja tai käsitys tutkittavasta aiheesta. Samaa toteaa Alasuutari (2011, 40), jonka mukaan aineistoa tarkastellaan aina jostakin teoreettis-metodologisesta näkökulmasta käsin. Tuomen ja Sarajärven (2009, 20) mukaan oletus havaintojen teoriapitoisuudesta on yleisesti hyväksytty periaate. Sen mukaan yksilön käsitys ilmiöstä, minkälaisia välineitä tutkimuksessa käytetään tai millaisia merkityksiä ilmiölle annetaan, vaikuttaa väistämättä tutkimuksen tuloksiin. Toisin sanoen tutkimustulokset eivät ole tutkijasta tai käytetyistä havaintomerkityksistä irrallisia.

## 4.5 Sisällönanalyysin toteutus

Ensimmäinen askel laadullisen tutkimuksen tekemisessä on valita, mikä aineistossa kiinnostaa ja valittava tiukasti rajattu ilmiö, jota lähdetään tarkemmin tarkastelemaan. Tästä tiukkaan rajatusta ilmiöstä, tulee kertoa kaikki, mitä aineistosta irti saa. Tämä on usein aloittelevalle tutkijalle vaikea osuus, koska aineistosta löytyy voi löytyä paljon mielenkiintoisia tutkittavia asioita. Täytyy kuitenkin muistaa, ettei pro gradun kaltaisessa tutkimuksessa ole mahdollista tutkia ja raportoida kaikkea mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104.) Tässä tutkimuksessa tarkoituksena on selvittää, minkälaisia merkityksiä sosiaalisella medially on sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnille työn voimavarojen ja vaatimusten viitekehystä. Näin ollen, olen rajannut aineiston ensin koskemaan vain sosiaalista mediaa ja teknologiaa käsittelevää osuutta. Tämän jälkeen rajannut kyseisestä osiosta pois kohdat, joiden en ole mieltänyt liittyvän työn vaatimuksiin ja voimavaroihin. Ensimmäinen rajausta oli helppo tehdä, koska haastattelut olivat valmiiksi jaettu tiettyihin teemoihin ja kuten aikaisemmassa kappaleessa kerroin, olen rajannut aineistosta ylimääräiset teemat pois.

Sisällönanalyysi etenee vaiheittain kohti tavoitetta eli selkeitä johtopäätöksiä tuloksista. Aineiston analyysi alkaa pelkistämällä eli redusoinnilla, jonka avulla karsitaan pois kaikki tutkimuskysymyksen kannalta epäoleellinen tieto. Redusoinnin jälkeen tilalle jäävät vain ne ilmaisut, jotka ovat tutkimuksen kannalta olennaisia. Jäljelle jääneet ilmaisut ryhmitellään eli klusteroidaan alaluokiksi, joista muodostetaan yläluokkia ja tarpeen mukaan pääluokkia. Klusteroinnin jälkeen tehdään aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja tämän tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 121–125.)

Aloitin aineiston analyysin lukemalla haastattelut useaan kertaan. Luin aineiston monta kertaa läpi keskittymällä siihen, mitkä sitaatit kuvastivat sosiaalityöntekijöiden näkemystä työn voimavaroista ja vaatimustekijöistä. Tämän jälkeen pelkistin aineistoa kahdella erivärisellä kynällä alleviivaamalla kaikki sosiaalityöntekijöiden sitaatit, jotka määrittelin voimavara- ja vaatimustekijöiksi. Tämän jälkeen ryhmittelin kaikki sitaatit kahteen pääluokkaan eli voimavara- ja vaatimustekijöihin ja vaatimustekijöihin laittamalla ne kahteen erilliseen taulukkoon. Pyrin toteuttamaan jaon työn vaatimukseen ja voimavaroihin kyseisen mallin teoriaa kunnioittaen siten, että ne tekijät, jotka liitin tutkijana työhyvinvointia edistäviin tekijöihin, jaoin työn

voimavaroiksi ja ne, jotka liitin työhyvinvointia kuormittaviin tekijöihin, jaoin työn vaatimuksiksi. Jaotteluun on vaikuttanut aikaisempi työhyvinvoinnin tutkimus, johon olen tutustunut sekä myös kokemus siitä, milloin haastateltavat sosiaalityöntekijät liittivät puheenvuorojaan negatiiviseen tai positiiviseen kokemukseen.

Tämän jälkeen aloitin ala- ja yläluokkien muodostamisen. Tässä hyödynsin teemoittelua. Teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä eri aihepiirien mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105). Tämä vaati jälleen useita lukukertoja. Ensin pelkistin jokaisen sitaatit tiiviimpään muotoon. Sosiaalityö on usein vuorovaikutustyötä ja tämä välittyi sosiaalityöntekijöiden sitaateissa siten, että ne olivat usein todella pitkiä, joten sitaattien tiivistäminen helpotti lopullista teemoittelua. Sitten teemoittelin voimavaratekijöitä kuvaavat sitaatit alaluokkiin, jotka muodostivat lopulta kolme yläluokkaa. Tämän jälkeen tein saman vaatimustekijöitä kuvaaville sitaateille. Työn vaatimukset muodostivat myös kolme yläluokkaa. Koen, että yläluokkien muodostamista eri teemojen alle helpotti se, että sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroista nousi hyvin paljon samankaltaisia teemoja. Taulukossa 2 on havainnollistettu analyysin tekemistä. Siinä havainnollistan, miten muodostin työn vaatimusten yhden yläluokan: sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<i>"jos on tullut tämmösiä tilanteita, että jotain työntekijää on sitten morkattu jossain tämmönessä Lastensuojelun asiakkaat ryhmässä Facebookissa" H2</i>	Työkaveri joutunut vihapuheen uhriksi somessa	Sosiaalityöntekijään kohdistuva vihapuhe	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus
<i>"Ei sosiaalityöntekijänä pitäis pelätä olla sosiaalisessa mediassa ku kaikki muutkin sitä käyttää" H5</i>	Sosiaalityöntekijöiden pelko olla somessa	Pelon kokemus sosiaaliseen median käyttöön liittyen	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus
<i>"Ku vaikka just ajattelee sosiaalityötä niin monesti se mediassa kirjoittelu voi olla aika negatiivista et sit aina välillä on sillee et voi vitsi, että ei se nyt noinkaan ole" H6</i>	Sosiaalityöstä negatiivinen kirjoittelu somessa	Sosiaalityöhön kohdistuva vihapuhe	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus
<i>"Oon kuullu et työntekijät on joutunut kirjoittetuksen kohteeksi lastensuojelun uhrin palstalla" H7</i>	Työkaveri joutunut vihapuheen uhriksi somessa	Sosiaalityöntekijään kohdistuva vihapuhe	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus
<i>"Kauheita pelkoja, että tulee törkyä sinne" H9</i>	Vihapuhetta sosiaalityöstä somessa	Sosiaalityöhön kohdistuva vihapuhe	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus
<i>"Kun lukee jostain, että taas on haukuttu sosiaalityötä, kyllä se tuntuu kurjalta kun ei voi ikinä vastata siihen ja oikaista sitä. Tällä hetkellä on vaa siedettävä sitä, että ihmiset saavat maailmalla huutaa ja puhua mitä tahansa. Kyl-lähän se vaikuttaa negatiivisena paineena työssä jaksamiseen". H10</i>	Negatiivisen puheen vaikutus työssä jaksamiseen. Turhautumisen tunne, kun ei pysty puolustautumaan	Sosiaalityöhön kohdistuva vihapuhe  Kykenemättömyys puolustautua	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus
<i>"Mut onhan siellä semmosta ylipäättänsä liikkeellä semmosta sosiaalityöntekijöiden hukkimista. Facebookissa "lastensuojelun uhrin-ryhmää", missä on saatettu puhua jkl sossuista. Sit on se yks blogi, missä hirveen pitkä lista kaikista jkl sossuista jotka ovat toimineet väärin" H12</i>	Sosiaalityöntekijöiden haukkuminen Lastensuojelun-uhrit palstalla. Blogi, missä haukutaan sosiaalityöntekijöitä	Sosiaalityöntekijöihin kohdistuva vihapuhe	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus



<i>"Se liittyy siihen, et työssä on siis semmosia kausia et sä muutenkin – joku asia sillee, sä vaikka koet semmosta ahdinkoo siitä et joku jossain koet uhkaa jollain tasolla niin oon alkanut miettimään, et kun somessa mut voi yhdistää joihinkin ihmisiin, et voiko sillä mun työllä olla haittoja niille ihmisille" H15</i>	Pelottaa, että somessa voidaan yhdistää läheisiin ja heille koitua haittoja, koska itse toimii sosiaalityöntekijänä	Pelon tunne sosiaalisen median käyttöön liittyen	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus
<i>"Siis totta kai on ollut kaikkee ikävää puhetta ihmisille" H15</i>	Työntekijöille puhuttu ikävästi somessa.	Sosiaalityöntekijään kohdistuva vihapuhe	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus
<i>"Somessa on nimeomaa meidän ammattiryhmään erikoistunut sivusto, jossa käydään läpi erilaisia vääryyttä kokeneita, et ihmiset kertoo tilanteesta missä on kokenut vääryyttä eri tavalla. Et jos googlaat sen työntekijän nimen et ne jutut löytyy sieltä netistä. Se on varmasti psyykkisesti raskasta sille työntekijälle" H15</i>	Sosiaalityöntekijöiden erikoistunut sivusto, josta voi löytää työntekijöiden nimen kautta tietoa. Hyvin raskasta työntekijälle.	Sosiaalityöntekijään kohdistuva vihapuhe.	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus
<i>"... Siellä voi joutua semmosen yksipuolisen vihapuheen uhriksi tavallaan, et ku sä et voi kommentoida mitenkään sinne. Et joku voi kirjoittaa susta jotain juttuja niin sä et voi mennä sillee et hei tässä nyt vastaan tilanteeseen omasta näkökulmastani, mikä ois varmaan sillee et tuntis aikamoista kutkutusta, mut se ei oo mahdollista" H 15</i>	Vihapuheen uhriksi joutuminen. Turhautuminen, kun ei voi tuoda esille omaa näkemystä asiaan.	Sosiaalityöntekijään kohdistuva vihapuhe.  Kykenemättömyys puolustautua	Sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena.	Työn vaatimus

Taulukko 2. Esimerkki sisällönanalyysin toteuttamisesta

Sisällönanalyysilla saadaan kerättyä aineisto järjestetyksi johtopäätöksiä varten, mutta usein sisällönanalyysiä hyödyntäneitä tutkimuksia onkin kritisoitu keskeneräisyydestä; tutkija on saattanut kuvata analyysin tarkasti, mutta varsinaiset johtopäätökset ovat jääneet tekemättä ja järjestetty aineisto on esitelty niin sanottuina valmiina tuloksina (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Tähän ongelmaan olen pyrkinyt vaikuttamaan siten, että tuloslukuissa olen keskustellut aikaisempien aihepiiriin liittyvien tutkimusten ja teorioiden kanssa.

#### 4.6 Tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä

Tieteellisen tutkimuksen tekijöitä sitovat eettiset periaatteet, kuten tieteellisen totuuden etsintä ja tutkijalle suunnattujen sääntöjen sekä normien noudattaminen. Huolimatta siitä, että tieteenalat ovat keskenään erilaisia, sitovat niitä samanlaiset tutkimusetiikkaan nojaavat säännökset. Kaikki tutkimusprosessit, kuten tämä pro gradu -tutkielma, sisältävät monia vaiheita, joissa tutkijan on täytynyt tehdä eettisesti kestäviä ratkaisuja. (Kokko 2011, 295.) Jo tutkimusaiheen valinta on eräs eettisistä ratkaisuista. Aihetta valitessa tutkijan on pohdittava muun muassa sitä, kenen ehdoilla aiheen valitsee ja miksi tutkimukseen ryhdytään. Tutkijan on myös pohdittava, valitseeko aiheen, joka on helposti toteuttavissa mutta ei ole merkitykseltään erityisen tärkeä. (Hirsjärvi ym. 2004, 26.) Olen valinnut tutkimuskohteeksi aihealu-

een, jota ei ole sosiaalityön tai työelämän tutkimuksen kentällä vielä paljoa tutkittu. Tutkimusta ei ole ollut helppo toteuttaa, sillä aikaisempaa tutkimusta aiheesta on vähän. Tavoitteenani on ollut tehdä tutkimus, jonka avulla saadaan lisää tietoa sosiaalisen median merkityksistä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnille. Ajattelen, että kaikki uusi tieto, jonka avulla saadaan lisää tietoa tekijöistä, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin, on yhteiskunnallisesti merkittävää.

Tutkimusetiikan kannalta on tärkeää kunnioittaa tutkimukseen osallistuvien yksityisyydensuojaa ja anonymiteettia. Tutkimukseen osallistuvilla tulee olla oikeus määrittää, mitä tietoa he antavat tutkimusta varten. Jokaisen haastattelun alussa kerroimme haastateltaville, ettei heidän tarvitse vastata kysymyksiin, jos eivät halua ja, että heillä on mahdollisuus päättää haastattelu missä vaiheessa tahansa. Tutkimustuloksia ei tulisi kirjoittaa siten, että yksittäiset tutkittavat olisivat niistä tunnistettavissa. (Kuula 2011.) Aineistosta oli poistettu jo litteroinnin alkuvaiheessa haastateltavien yksityistietoja, kuten nimet ja tiedot paikkakunnista. Tutkimuksen yhteydessä saatuja tietoja ei saa antaa ulkopuolisille, eikä tietoja tule käyttää muuhun kuin sovittuun tarkoitukseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 156). Säilytin aineistoa lukitussa ja tilassa ja analyysin jälkeen hävitin minulle annetun kopion aineistosta siten, ettei sitä ole mahdollista enää käyttää.

Tutkittavat antavat itsestään tietoja tutkimukseen, jos he hyväksyvät tutkimuksen ja sen tavoitteet. Tämän vuoksi on tärkeää informoida osallistujia tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta ennen osallistumista. (Kuula 2011.) Ennen haastattelua lähetimme kaikille osallistujille informaatiokirjeen sähköpostilla, jossa kerroimme tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. Kirjeessä oli myös FamilyTies-hankkeen vastuhenkilön yhteystiedot. Haastatteluiden lopuksi kerroimme haastateltaville, että heillä on mahdollisuus ottaa yhteyttä halutessaan lisätietoja tutkimuksesta.

Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset ratkaisut ovat erottamattomia. Luotettavuus perustuu siihen, että tutkijat noudattavat hyviä tieteellisiä käytäntöjä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150.) Tutkija itse vaikuttaa laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen raportoimalla yksityiskohtaisesti tutkimuksen eri vaiheista. Tämä tapahtuu muun muassa arvioimalla aineistoa ja sen tarkoituksenmukaisuutta, esittämällä lukijoille suoria sitaatteja aineistosta ja kertomalla tutkijan omista mahdollisista ennako-oletuksista. (Eskola & Suoranta 2008, 211–217.) Olen pyrkinyt kiinnittämään huomioita näihin asioihin koko prosessin ajan tarkoitukseni tehdä

tutkimuksen tekemisestä mahdollisimman läpinäkyvää ja luotettavaa. Suorien haastatteluotteiden käyttäminen raportissa auttaa lukijaa näkemään mihin tutkija on perustanut tulkinsa (Hirsjärvi ym. 2013, 233). Tulososiossa olen käyttänyt paljon sosiaalityöntekijöiden sitaatteja tavoitteenani lisätä tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimukseni luotettavuutta arvioidessa tulee pohtia, miten aineisto on palvellut tutkimuksen tarkoitusta. Tutkijan itsensä keräämää aineistoa kutsutaan primaariaineistoksi ja muiden keräämää ns. valmista aineistoa kutsutaan sekundaariaineistoksi (Hirsjärvi ym. 2009, 186). Kuten aikaisemmin kerroin, olen osallistunut aineiston keruuseen, mutta aineistoa ovat keränneet myös muut tutkimusavustajat. Aihe ja haastattelurunko annettiin myös valmiina, enkä ole itse osallistunut niiden suunnitteluun lukuun ottamatta muutamaa tarkennusta sosiaalista mediaa käsitteleviin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen aineisto on sekundääriaineistoa. Hirsjärvi ym. (2009, 186) toteaa, että sekundääriaineistot ovat harvakseltaan soveltuvia sellaisenaan ja ne on kyettävä kytkemään omaan tutkimukseen sopivaksi. Ennen kuin päätin lopullisen tutkimuskysymykseni, olin lukenut aineiston monta kertaa läpi saadakseni kokonaiskuvan siitä, pystyykö aineisto vastaamaan tutkimuskysymyksiini. Koin, että sosiaalityöntekijöiden puheesta sai hyvin muodostettua erilaisia vaatimus- ja voimavaratekijöitä, joten ajattelen aineiston palvelevan tutkimustani tarkoituksenmukaisesti huolimatta siitä, että kyseessä oli sekundääriaineisto.

## **5. SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ TYÖSSÄ JA VAPAA-AJALLA**

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, minkälaisia merkityksiä sosiaalisella medially on sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnille. Tutkimuskysymyksiä koskevat sitä, millaisia työn voimavaroja ja vaatimuksia sosiaalityöntekijät liittävät sosiaaliseen mediaan.

Taustoitin tutkimuksen empiiristä osiota kuvaamalla, miten aineistossa esiintyvät sosiaalityöntekijät ovat kuvanneet omaa sosiaalisen median käyttöään työssä ja vapaa-ajalla. Kuvaan myös, minkälainen suhtautuminen sosiaalityöntekijöillä ylipäänsä on sosiaaliseen mediaan ja miten sosiaalisen median käyttöä on ohjeistettu organisaatioissa. Näitä kysymyksiä esitettiin sosiaalityöntekijöille haastattelussa (Liite 1). Luvun tarkoituksena on pohjustaa tutkimustuloksia ja valmistaa lukijaa varsinaisiin tutkimustuloksiin. Tämän jälkeen esittelen kuudennessa ja seitsemännessä luvussa tutkimuksen tulokset.

Luku on jaettu haastattelurungon mukaisesti kahteen alalukuun, joissa ensin kuvaan, minkälaista aineistossa esiintyvien sosiaalityöntekijöiden sosiaalisen median käyttö on töissä ja toisessa alaluvussa, minkälaista se on kotona. On hyvä kuitenkin huomioida, että jako sosiaalisen median käyttöön töissä ja vapaa-ajalla ei ole yksiselitteistä, koska useilla sosiaalityöntekijöillä oli epäselvyyttä sen suhteen, mikä on työkäyttöä ja mikä on vapaa-ajan käyttöä. Teknologian kehitys ja sosiaalinen media on hämärtänyt ihmisten käsitystä tilasta ja paikasta ja täten on vaikea todeta, milloin on kyseessä työkäyttö ja milloin vapaa-ajalla tapahtuva sosiaalisen median käyttö.

### **5.1 Sosiaalinen media työssä**

Sosiaalisen median käyttö kuului harvojen sosiaalityöntekijöiden työtehtäviin. Vain neljällä sosiaalityöntekijällä sosiaalisen median käyttäminen kuului tai oli kuulunut aikaisemmassa työssään sosiaalityöntekijänä osaksi työtehtäviä. Kolme näistä oli käyttänyt sosiaalista mediaa työskennellessään hankkeessa tai kehittämistyössä ja yksi oli käyttänyt sosiaalista mediaa työskennellessään kunnalla. Työtehtävät olivat organisaation Facebook-sivujen päivittäminen, blogin kirjoittaminen tai kunnan sosiaalityöntekijä Facebook-profiilin ylläpitäminen.

nen. Muutama sosiaalityöntekijöistä kertoi hyödyntävän työssään sosiaalista mediaa tiedonhakuun. Yksi sosiaalityöntekijä kertoi, että sosiaalinen media tulee asiakkaiden kanssa käydyissä keskusteluissa ilmi ja täten on osa työtehtäviä.

Seitsemän sosiaalityöntekijää kertoi, että työorganisaatiossa hyödynnettiin jotain sosiaalisen median kanavaa, mutta sosiaalinen media ei kuulunut heidän omiin työtehtäviinsä. Tyypillistä oli, että organisaatiolla oli omat Facebook-sivut, joiden päivittämisestä vastasi yksi tai useampi työntekijä. Esimerkiksi kunnalla saattoi olla omat Facebook-sivut lastensuojelulle ja työyhteisöstä oli valittu yksi tai useampi työntekijä viestintävastaavaksi, joiden tehtävänä oli sivujen päivittäminen ja ylläpitäminen. Sosiaalista mediaa hyödynnettiin organisaatioissa työntekijöiden rekrytoimisessa sekä tiedottamisessa. Eräs haastateltava kertoi, että heidän organisaatioissaan rekrytoidaan sosiaalisen median avulla tukiperheitä. Sosiaalisen median avulla myös tiedotettiin organisaatioissa olevista tulevista tapahtumista, esimerkiksi koulutuksista.

Seitsemän sosiaalityöntekijää kertoi, ettei heillä käytetä sosiaalista mediaa organisaatiossa osana työtehtäviä ollenkaan. He viittasivat useammin siihen, ettei organisaatiolla ole omia Facebook-sivuja. Heistä kolme kertoi, että asiasta on ollut puhetta tai on ollut suunnitteilla perustaa oma Facebook-sivusto tai jokin muu sosiaalisen median kanava. Osalla sosiaalityöntekijöistä oli myös epätietoisuutta sen suhteen, miten heidän organisaatiossaan sosiaalista mediaa käytetään. Eräs haastateltavista ei ollut varma, onko heidän organisaatiossaan Facebook-sivuja ollenkaan.

Lähes kaikki sosiaalityöntekijät kertoivat, ettei organisaatiolla ole olemassa työpaikkakohtaisia sääntöjä sosiaalisen median käyttöön liittyen. Myös tämän asian suhteen monilla oli epätietoisuutta, onko yhteisesti sovittuja sääntöjä vai ei. Sosiaalityöntekijöistä neljä kertoi, ettei tiedä tai ehkä on olemassa jonkinlainen ohjeistus. Vain yksi sosiaalityöntekijä kertoi, että organisaatiosta löytyy virallinen ohjeistus sosiaalisen median käyttöön ja yksi sosiaalityöntekijä kertoi, että ohjeistus olisi tulossa sen suhteen, miten toimia, jos asiakas yrittää lähestyä sosiaalisessa mediassa. Huolimatta siitä, ettei ohjeistuksia ollut laadittu työorganisaatioissa, oli sosiaalityöntekijöillä jonkinlainen käsitys siitä, mitä sosiaalisessa mediassa ei saisi tehdä. Sosiaalityöntekijät kertoivat, ettei sosiaaliseen mediaan saa päivittää mitään asiakastietoihin liittyvää eikä työpaikkaa saa kritisoida sosiaalisessa mediassa. Sosiaalityöntekijät kokivat näiden olevan itsestään selviä asioita, joihin ei tarvitse erikseen ohjeistusta. Sen

sijaan haastateltavista useampi toivoi, että sosiaalisen median käytöstä käytäisiin enemmän keskustelua organisaatioissa yleisesti.

Suurin osa sosiaalityöntekijöistä suhtautui sosiaaliseen mediaan sosiaalityön näkökulmasta positiivisesti tai neutraalisti. Sosiaalityöntekijöistä selkeästi vain kaksi toi esille suhtautuvansa negatiivisesti sosiaaliseen mediaan työssä. Toinen koki sosiaalisen median negatiivisena asiana, joka vaikuttaa negatiivisesti työssä jaksamiseen ja toinen koki, ettei ihmisiä kiinnostaisi, jos sosiaalityö menisi sosiaaliseen mediaan enemmän. Enemmistö kuitenkin koki, että sosiaalisella medialla on tärkeä rooli sosiaalialalle. Sosiaalityöntekijöistä kuusi oli sitä mieltä, että sosiaalista mediaa tulisi hyödyntää entistä enemmän sosiaalialalla, erityisesti sosiaalityön imagon parantamisessa sekä asiakkaiden yhteydenpidon näkökulmasta. Vaikka suhtautuminen on enemmistön näkökulmasta positiivista, aiheuttivat kysymykset sosiaaliseen mediaan liittyen myös epävarmuuden tunnetta. Esimerkiksi osa sosiaalityöntekijöistä toivoi sosiaalisen median hyödyntämistä enemmän osana työtehtäviä, mutta samalla kokivat organisaation resurssit ja omat sosiaalisen median käyttötaidot riittämättömiksi tähän tarkoitukseen.

## **5.2 Sosiaalinen media vapaa-ajalla**

Vapaa-ajalla kaikki käyttivät sosiaalista mediaa. Suosituimpia sosiaalisen median sovelluksia olivat WhatsApp ja Facebook. Kaikki sosiaalityöntekijät käyttivät WhatsAppia ja lähes kaikki olivat Facebookissa. Vain yksi sosiaalityöntekijä ei maininnut olevansa Facebookissa. Muita mainittuja sovelluksia olivat Instagram, Snapchat, Twitter, LinkedIn tai Tinder. Useimmat sosiaalityöntekijöistä kertoivat käyttävänsä sosiaalista mediaa vähintään tunnin päivässä, keskimäärin kaksi tuntia päivässä. Korkeimman arvion sosiaalisen median käytölle arvioi eräs haastateltavista olevan kahdeksan tuntia ja pienimmän arvion antoi eräs haastateltava arvioimalla käyttävänsä Facebookia 20 minuuttia päivässä. Sosiaalityöntekijät kokivat myös haastavaksi arvioida oman sosiaalisen median käyttöään. Kaikki kertoivat käyttävänsä sosiaalista mediaa eniten puhelimella. Toiseksi eniten sosiaalista mediaa käytettiin tietokoneella ja vähiten tabletilla.

Eniten sosiaalista mediaa käytetään yhteydenpitoon läheisten kanssa. Tässä tarkoituksessa sosiaalityöntekijät hyödynsivät eniten WhatsAppia. Useat haastateltavista kertoivat kuuluvansa johonkin WhatsApp-ryhmään, esimerkiksi perheen tai työpaikan sisäiseen ryhmään. Myös Facebookin Messenger-sovellusta hyödynnettiin yhteydenpitovälineenä. Muuten sosiaalityöntekijät kertoivat käyttävänsä sosiaalista mediaa tiedonhakuun ja ajanvietteenä. Sosiaalisen median kautta he hakivat tietoa heitä kiinnostavista asioista kuten tulevista tapahtumista tai ajankohtaisista aiheista.

Sosiaalityöntekijöitä pyydettiin kuvaamaan omaa aktiivisuuttaan sosiaalisessa mediassa. Kukaan sosiaalityöntekijöistä ei kokenut olevansa erityisen aktiivinen vaan enemmistö kuvasi olevansa ”ei erityisen aktiivinen”. Enemmistö kertoi, etteivät he päivitä usein sosiaalista mediaa vaan kuvasivat kuuluvansa enemmän sivustakatsijan rooliin, joka seurailee ja tykkäilee muiden päivityksistä. Kukaan sosiaalityöntekijöistä ei kuitenkaan kertonut, ettei koskaan päivittäisi itse mitään sosiaaliseen mediaan. Sosiaalityöntekijöillä oli jokaisella oma käsityksensä siitä, mitä on aktiivinen päivittäminen. Esimerkiksi eräs kuvasi, ettei ole aktiivinen sosiaalisen median käyttäjä, mutta kertoi päivittäin jakavansa tai päivittävänsä jotain sosiaalisessa mediassa.

Seuraava sitaatti kuvastaa osuvasti, miten enemmistö sosiaalityöntekijöistä suhtautui sosiaaliseen mediaan;

*”Pääosin positiivisia. Se on nyt tullut jäädäkseen ja tärkeä osa nykyihmisen elämää niin, kai se on ihan ok. Ihmiset pääosin osaa käyttäytyä siellä ihan järkevästi. Toki siinä on lieveilmiönsä, mutta suurin osa ihmisistä käyttää sitä niin kuin kuuluukin.”(H4)*

Sosiaalityöntekijät ajattelivat sosiaalisen median olevan myönteinen asia, joka on osa kaikkien elämää. Sosiaalityöntekijät suhtautuivat sosiaaliseen mediaan pääsääntöisesti innostuneesti ja myönteisesti mutta kuitenkin varauksella ymmärtäen sosiaalisen median tuomat haitat. Erityisesti yksityisyydensuojaan liittyvät tekijät herättivät sosiaalityöntekijöissä kysymyksiä. Vain yksi sosiaalityöntekijä kertoi tuntemustensa sosiaaliseen mediaan liittyen olevan pääosin negatiivisia, mutta hän myönsi sosiaalisen median sisältävän myös positiivisia asioita kuten yhteydenpidon mahdollistamisen.

## 6. SOSIAALINEN MEDIA TYÖN VOIMAVARANA

Ensimmäisessä tulosluvussa esittelen, minkälaisia työn voimavaroja sosiaalityöntekijät liittävät sosiaaliseen mediaan. Voimavarat jakautuivat kolmeen yläluokkaan, jotka ovat nimeltään sosiaalinen media ja vaikuttaminen voimavarana, sosiaalinen media työn tuunaamisen ja ammatillisen kasvun voimavarana sekä sosiaalinen media yhteydenpidon ja yhteisöllisyyden kokemuksen voimavarana. Yläluokat koostuvat useammasta alaluokasta, jotka olen tummentanut tekstistä havainnollistaakseni niitä paremmin.

Jokaisen yläluokan yhteydessä olen pyrkinyt perustelemaan työhyvinvointiin liittyvä tutkimuskirjallisuuden avulla, miksi koen yläluokan edustavan työn voimavaroja.

### 6.1 Sosiaalinen media ja vaikuttaminen voimavarana

Sosiaalinen media ja vaikuttaminen voimavarana muodostivat ensimmäinen työn voimavarojen yläluokan. Vaikuttamisen yläluokka koostuu neljästä alaluokasta: työn näkyväksi tekemisestä, positiivisen mielikuvan luomisesta, epäkohtien esille tuomisesta ja kannanottamisesta. Ajattelen kaikkien edellä mainittujen tekijöiden edustavan vaikuttamista, minkä vuoksi ne muodostavat oman yläluokan.

*“Et mä aattelen just sitä ehkä enemmän sellaista viestintäarvoa, et se on mahdollista tuoda jotenkin omaa työtä esille omista lähtökohdista, ku vaikka just aattelee sosiaalityötä niin monesti se mediassa kirjoittelu voi olla aika negatiivista et sit aina välillä on sillee et voi vitsi että ei se nyt ehkä ihan noin ole, sit se voi että tuoda omista lähtökohdista sitä omaa viestiä esille...” H6*

Sosiaalityöntekijät kokivat, että sosiaalisen median ja sen erilaisten kanavien kautta pystytään vaikuttamaan sosiaalityöhön eri tavoin, kuten **tekemällä sosiaalityöstä näkyvämpää** ja **luomalla positiivista mielikuvaa sosiaalityöstä**. Heidän mielestään sosiaalisen median avulla on mahdollista **tuoda esiin sosiaalityöhön liittyviä epäkohtia**, esimerkiksi asiakkaiden oikeuksiin liittyviä kysymyksiä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että sosiaalisen median välityksellä pystytään tuomaan esille sosiaalityöntekijöiden näkemystä asioista, sen sijaan että olisi vain ulkopuolelta tulevia – lähinnä negatiivisia – tulkintoja sosiaalityöstä.

Sosiaalisesta mediasta on tullut eräs tärkeimmistä vaikuttamisen kanavista hyvin lyhyessä ajassa ja nopealla vauhdilla. Pesosen (2013, 13) mukaan teoriassa kuka tahansa voi oikea-



aikaisella tiedottamisella vaikuttaa monien ihmisten mielipiteisiin ja tehdä muutosta sosiaalisessa mediassa. Sosiaalinen media mahdollistaa julkisen keskustelun yhteiskunnan epäkohdista ja vauhdittaa tehtävää muutosta. Nopea ja joustava mediavaikuttaminen ei kuitenkaan ole vielä asettunut helposti osaksi julkishallinnon sosiaalityön työtehtäviä, jotka ovat osa byrokraattisesti hallittua järjestelmää. (Tiitinen 2018, 19.) Sen sijaan monet yksityisen puolen yritykset hyödyntävät sosiaalista mediaa jatkuvasti yritysten viestinnässä ja markkinoinnissa (Pönkä 2014, 33).

Sosiaalityöntekijät tekivät itse omilla henkilökohtaisilla profiileillaan esimerkiksi Facebookissa vaikuttamistyötä jakamalla sosiaalityöhön liittyviä sivustoja tai uutisia. Tiitisen (2019, 14) mukaan rajan tekeminen virallisloueisen mediavaikuttamisen ja yksittäisten työntekijöiden tekemän mediavaikuttamisen välillä on hämärtyvä ja sosiaalityöntekijät voivat osallistua keskusteluun eri rooleista käsin: joko ammattiroolissa tai yksityishenkilönä. Moni sosiaalityöntekijä kertoi tekevänsä usein sosiaalityöhön liittyviä päivityksiä, esimerkiksi jakamalla artikkeleita, joissa on esillä lastensuojelun asema yhteiskunnassa tai STM:n linjave-toja. Sosiaalityöntekijät kertoivat myös **ottavansa sosiaalisessa mediassa kantaa asioihin**. Kannanottamista oli esimerkiksi, jos sosiaalityöntekijät kommentoivat johonkin omaa alaan liittyviin päivitykseen. Sosiaalityöntekijät pitivät hyvänä sitä, että sosiaalisen median avulla on mahdollista tiedottaa sosiaalityöhön liittyvistä asioista helposti ja siellä sana leviää nopeasti.

*”Mä oon siellä sosiaalityön uraverkostossa ollut alusta pitäen niin mun mielestä se on hirveen hyvä. Ja kyllä mä oon oikeesti sitä mieltä, että pystytään vaikuttamaan ja on vaikutettu ja sitä kautta niitä kampanjoi niin kuin nyt oli se Tuhhat allekirjoitusta lastensuojelun puolesta...” H9*

Yksittäisten sosiaalityöntekijöiden tekemien päivitysten lisäksi vaikuttamista sosiaalisessa mediassa tehtiin myös ryhmissä kollektiivisesti. Lähes kaikki sosiaalityöntekijöistä kuuluivat Facebookissa Sosiaalityön uraverkosto -ryhmään. Ryhmä on tarkoitettu sosiaalityöntekijöille tai sosiaalityötä opiskeleville uraan liittyvien ajatusten ja kysymysten vaihtamiseen. Ryhmässä on melkein 3000 jäsentä. (Facebook, sosiaalityön uraverkosto -ryhmä 21.7.2019.) Sosiaalityön uraverkoston kautta on tehty kollektiivista vaikuttamistyötä, josta esimerkkinä on Tuhhat allekirjoitusta lastensuojelun puolesta -kampanja. Kampanjan avulla uraverkostossa olevat sosiaalityöntekijät keräsivät syksyllä 2017 yli 1000 allekirjoitusta sen puolesta, että poliittisen päätöksentekijät ottaisivat vastuun lastensuojelun asiakasmäärien ja työolosuhteiden kohtuullistamisesta, jotta lasten oikeuden toteutuisivat. (Adressit.com.) Kampanja

sai aikanaan paljon huomiota lehdissä ja sen jälkeen esimerkiksi Helsingin kaupunki on lupautunut rajaamaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriä.

Sosiaalityöntekijät toivoivat, että sosiaalityö olisi enemmän näkyvillä sosiaalisessa mediassa. Kolme sosiaalityöntekijää viittasivat siihen, miten poliisi käyttää sosiaalista mediaa. Poliisi on aktiivinen sosiaalisen median käyttäjä esimerkiksi Twitterissä ja Facebookissa. Tällä tavalla poliisi on vaikuttanut oman ammattikuntansa näkyvyyteen ja lisännyt kansalaisten tietoisuutta poliisin toiminnasta. Sosiaalityöntekijät pohtivat, että myös sosiaalityön tulisi ottaa mallia poliisin tavasta olla läsnä sosiaalisessa mediassa. Myös sosiaalityö on vähitellen alkanut näkymään enemmän sosiaalisessa mediassa eri yhteisöpalveluissa kuten Instagramissa tai Facebookissa perustamalla omia sivustojaan. Esimerkiksi Vantaan lastensuojelulla on Instagram-tili, jolla on melkein 2000 seuraajaa (Instagram, vantaanlastensuojelu profiili 23.7.2019).

*“Varmaan ihan hyvä että ala näkyy sosiaalisessa mediassa et sit mä oon ihan mielenkiinnolla seurannu vaikka, just jollain Vantaan lastensuojelulla ja nyt Helsingin lastensuojelulla on vaik Insta-tilit että mitä ne siellä viestii ja et millasta kuvaa ne siellä välittää et sitä on ihan kiinnostava seurata ja mä aattelen että se on ihan hyvä, että sosiaalinen tai että sosiaalihuolto on siellä missä ihmisetkin on ehkä sillee että, helposti tavoitettavissa ja näkyy” H4*

Sosiaalityöntekijöiden tekemän vaikuttamistyön sosiaalisessa mediassa voidaan nähdä olevan osa rakenteellista sosiaalityötä. Rakenteellinen sosiaalityö on määritelty nykyisessä sosiaalihuoltolaissa (2014) seuraavasti: “rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.” Laissa painotetaan tuomaan esille asiakastyöhön perustuvaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja mahdollisista toimenpide-ehdotuksia sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. (SHL 1301/2014 7 §.)

Tutkimukseni perusteella voidaan sanoa, että sosiaalisen median kautta tehtävä vaikuttaminen toimii työn voimavarana. Jos sosiaalisen median avulla pystytään muuttamaan kansalaisten näkemystä sosiaalityöstä positiivisempaan suuntaan ja lisäämään sosiaalityön arvostusta, on sillä merkitystä myös sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta. Vatajan ja Julkusen (2004, 28–32) mukaan arvostus sosiaalityötä kohtaan on kaksijakoinen; sosiaalityöntekijät arvostavat omaa työtään, mutta kokevat ongelmalliseksi yhteiskunnallisen arvost-

tuksen puutteen, mikä näkyy esimerkiksi alhaiseksi koetussa palkkauksessa. Se, ettei sosiaalityö saa tarpeeksi arvostusta, vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden työhön sitoutumiseen, työmotivaatioon, alalle hakeutumiseen ja täten myös työhyvinvointiin. (Mt.) Sosiaalisessa mediassa tehtävän vaikuttamistyön avulla voidaan myös pyrkiä vaikuttamaan sosiaalityön rakenteisiin. Esimerkki tällaisesta on aiemmin mainittu Tuhhat allekirjoitusta lastensuojelun puolesta -adressi, jonka myötä Helsingin kaupunki on luvannut rajata sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriä lastensuojelussa. Uskon, että tämänkaltaisilla muutoksilla on pidemmällä tähtäimellä myös vaikutusta sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin.

Sosiaalisessa mediassa tehtävän vaikuttamistyön voidaan nähdä vaikuttavan positiivisesti työhyvinvointiin myös siitä näkökulmasta, että sosiaalityöntekijät kokevat saavansa aikaan muutosta ja mahdollisesti tätä kautta kokevat myös voimaantumisen tunnetta. Voimaantuminen tarkoittaa yksittäisen työntekijän ja kokonaisten työyhteisöjen halua tavoitella menestystä ja sitä kautta syntyvää vahvuuden kokemusta. Voimaantumisen kokemuksella on yhteys työntekijöiden ja työyhteisön työhyvinvointiin ja minäkuvan vahvistumisen kokemukseen. (Takanen 2005, 59; Räsänen 2002, 19.) Hurin (2006, 529–530) mukaan voimaantuminen alkaa, kun nykyinen tilanne koetaan epämiellyttävänä, minkä seurauksena toive muutoksesta herää. Kokemus muutostarpeesta jaetaan yleensä työyhteisön kesken, minkä jälkeen voimaantuminen voi muuttua yhteisölliseksi toiminnaksi, jossa pyritään vaikuttamaan ympäröivään todellisuuteen ja voidaan saada aikaan muutoksia. (Hur 2006, 529.)

## **6.2 Sosiaalinen media työn tuunaamisen ja ammatillisen kasvun voimavarana**

Toinen työn voimavarojen yläluokka on nimeltään sosiaalinen media työn tuunaamisen ja ammatillisen kasvun voimavarana. Yläluokka koostuu kahdesta alaluokasta: sosiaalinen media työn tuunaamisen välineenä ja ammatillisen kasvun välineenä. Molempia alaluokkia yhdistävänä tekijänä koin olevan mahdollisuuden niiden hyödyntämiseen osana käytännön työtä, minkä vuoksi yhdistin ne omaksi yläluokakseen.

Huolimatta siitä, että sosiaalisen median käyttö oli osa harvojen sosiaalityöntekijöiden työtehtäviä, tuli sosiaalityöntekijöiden puheissa ilmi, miten sosiaalista mediaa on hyödynnetty tai olisi mahdollista hyödyntää osana työtä. Miellän tämän sosiaalisen median hyödyntämisen osana työtehtäviä työn tuunaamiseksi. Työn tuunaamisen käsitteen on tuonut suomalai-

seen työhyvinvoinnin keskusteltuun työhyvinvoinnin tutkija Jari Hakanen. Työn tuunaamista on määritelty työhyvinvointitutkimuksessa eri tavoin. Yhdistävänä ajatuksena kuitenkin on, että työn tuunaamisella tarkoitetaan yksilön oma-aloitteista työn muokkaamista, minkä tavoitteena on lisätä työn voimavaroja ja muokata työtä enemmän omien intohimojen ja tavoitteiden mukaiseksi. Työn tuunaaminen tapahtuu osana nykyistä toimenkuvaa ja sen sallimissa rajoissa, eli työn tuunaamisella ei tarkoiteta työpaikan vaihtamista tai työpaikan vastaista toimintaa, kuten esimerkiksi sovitusta työtehtävistä kieltäytymistä. Työn tuunaaminen on keino, jonka avulla työntekijät voivat vaikuttaa työn voimavaroihin ja optimoida työn vaatimuksia. Työn tuunaamisella on mahdollista ylläpitää työn tekemisen mielekkyyttä ja energisyyttä. Työtä voi tuunata monella eri tavalla, kuten muokkaamalla työtehtäviä, omia ajatuksiaan työstä tai työhön liittyviä ihmissuhteita. (Hakanen & Seppälä 2017, 153, 155–156, 163.)

**Sosiaalisen median hyödyntäminen työn tuunaamisen välineenä** ilmeni eri tavoin. Esimerkiksi eräällä sosiaalityöntekijällä oli Facebookissa oma sosiaalityöntekijäprofiili, jonka avulla asiakkaat pystyivät ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään. Sosiaalista mediaa myös hyödynnettiin tukiperheiden rekrytoinnissa ja asiakastyössä. Seuraavassa sitaatissa sosiaalityöntekijä kuvaa, miten hyödyllinen sosiaalinen media on ollut tukiperheiden rekrytoinnissa:

*”Meillä on siis monentyyppistä toimintaa, esimerkiksi meillä on tämmöstä vapaaehtosuuteen perustuvaa tukiperhetyötä, tukihenkilötoimintaa niin niiden rekryamisessa some on kyllä ollu tosi hyvä, on tämmösiä kampanjoita et Facebookissa näkyy sitten näitä meidän ilmoituksia että on tulossa valmennus niin, tulee tosi paljon yhteydenottoja ja näin, ja tosi sitten jotka haluaa sijaisperheeksi myös niin se tuos sitä näkyvyyttä” H14*

Sosiaalityöntekijät kokivat sosiaalisella mediallyalla olevan hyötyä asiakkaiden kannalta ja asiakastyön välineenä. Sosiaalisen median avulla asiakkailla on mahdollisuus löytää vertaistukea ja saada tietoa palveluista. Useat sosiaalityöntekijät myös pohtivat, miten sosiaalista mediaa olisi mahdollista hyödyntää enemmän osana asiakastyötä. Esimerkkinä tästä toimii seuraava sitaatti, jossa eräs sosiaalityöntekijä pohti, miten sosiaalisen median avulla voisi saada lisätietoja asiakkaasta.

*”Kuulostaa tosi oudolta, mutta ois se varmaan ihan jos vois myös niitten asiakkaiden sometilejä jotenkin tai siis mieltii vaikka nuoria niin nehän laittaa sosiaaliseen mediaan ihan kaiken niin se voi olla kuva nuoresta tosi erilainen siellä sosiaalisessa mediassa kun sitten mikä tulee olemaa vaikka tapaamisella” H5*

Sosiaalisen median ajateltiin olevan asiakasystävällinen tapa olla yhteydessä asiakkaisiin. Useampi sosiaalityöntekijä toivoi, että WhatsAppia voisi käyttää asiakkaiden, erityisesti nuorten, kanssa. WhatsAppin käyttö on ilmaista ja usein sosiaalityön asiakkailla on huono taloudellinen tilanne, eikä heidän ole esimerkiksi mahdollista lähettää esimerkiksi perinteisiä tekstiviestejä. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi, että heillä perhetyöntekijät käyttävät WhatsAppia asiakkaiden kanssa. Toinen sosiaalityöntekijä kertoi, että hän käyttää WhatsAppia niiden asiakkaiden kanssa, joihin ei muuten ole mahdollista saada yhteyttä. Myös WhatsAppin käyttöön asiakastyössä liittyy esteitä, lähinnä tietosuojaan liittyen, minkä vuoksi sitä ei ole toistaiseksi ollut mahdollista käyttää jokapäiväiseen kommunikointiin. Sosiaalityössä käsiteltävät asiat ovat usein hyvin arkaluontoisia, minkä vuoksi työntekijöiden on oltava hyvin tarkkoja tietosuojan luotettavuudesta.

Useampi sosiaalityöntekijöistä tiedosti sosiaalisen median käyttöön liittyvät eettiset riskit ja kysymykset tietosuojaan liittyen. Esimerkiksi edeltä mainittu ehdotus asiakkaiden yksityisten sosiaalisen median käyttäjäprofiilien tarkkailusta sitä varten, että saisi asiakkaasta lisätietoja, voisi herättää monia kysymyksiä liittyen asiakkaiden yksityisyydensuojaan. Strom-Gottfried ym. (2014) kehottavat sosiaalityöntekijöitä pidättäytymään asiakkaiden sosiaalisen median profiilien katsomisesta, sillä asiakkailla on myös oikeus yksityisyyteen ja sosiaalisen median kautta saadut yksityiskohdat asiakkaiden elämästä voi vaikuttaa kielteisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen auttamissuhteeseen. Granholm (2016, 65) painottaa sosiaalityöntekijöiden velvollisuutta informoida asiakkaita mahdollisista tietosuojaan liittyvistä riskeistä.

Informaatioteknologioiden hyödyntämistä osana sosiaalityönä tutkinut Granholm (2016) tuo esille väitöskirjassaan sosiaalisessa mediassa tehtävän sosiaalityön mahdollisuuksia. Granholmin mukaan asiakkaille tulisi mahdollisuus saada sosiaalityön ohjausta netin välityksellä. Granholmin mukaan tutkimukset (Best. ym. 2014) ovat osoittaneet, että asiakkaat etsivät terveystietoa internetistä. Tämän vuoksi asiakkaille tulisi tarjota helposti saatavilla olevaa tietoa sosiaalisen median välityksellä. Granholm ehdottaa, että tietoa voisi esittää videoklippien muodossa. Asiakkaiden mahdollisuus hoitaa asiansa sosiaalisen median välityksellä voi vahvistaa asiakkaan luottamusta ja itsemääräämisoikeutta. Granholm ehdottaa myös, että asiakkaat voisivat tavata sosiaalityöntekijöitä videoyhteyden avulla. Tämänkaltainen työskentely helpottaisi syrjäseuduilla asuvien ja liikuntarajoitteisten elämää, sillä jokaisen ei tarvitsisi aina tulla tapaamaan sosiaalityöntekijää toimistolle vaan asiat voisi hoitaa kotoa käsin.

(Granholm 2016; Best 2014.) Ihmiset elävät tällä hetkellä kahdessa eri todellisuudessa ja näin ollen myös sosiaalityön tulisi olla läsnä molemmissa todellisuuksissa. (Granholm 2016, 21).

*”Ja itse vapaa-ajalla katson sitten, Facebookis on semmonen sosiaalityön uraverkosto niin, sitä mää oon välillä seurannu aika aktiivisesti ja sieltä kautta sit kaikkee, muitten työntekijöiden kokemuksia tai kysymyksiä jostain eri teemasta seurannut. Siten oon ehkä omassa työssäni sitä, hyödyntänyt myöskin sitä tietää mitä oon saanu sieltä” HI*

Sosiaalityöntekijät hyödynsivät **sosiaalista mediaa ammatillisen kasvun välineenä**. Sosiaalisen median käyttö saattaa tuottaa hyvinkin odottamatonta hyötyä organisaation kannalta, koska sosiaalisen median avulla on helppo etsiä tietoa. Sosiaalinen media on avannut uudenlaisia mahdollisuuksia henkilökohtaiselle ja ammatilliselle luovuudelle. (Matikainen 2011, 67; Bunzel 2010,6) Sosiaalisen median avulla sosiaalityöntekijät hankkivat tietoa, jota voivat hyödyntää osana työtään. Kuten seuraavassa sitaatissa tulee ilmi, eräs sosiaalityöntekijä haki tietoja sosiaalisen median kautta liittyen asiakkaansa diagnoosiin:

*”... mulla yhdellä asiakkaalla on autismin kirjo – diagnoosi niin, sitten kävin esimerkiksi hakemassa Autistiliiton sivun ja tykkäsin siitä ja nyt oon huomannut, on hyödyllisiä ne linkit mitä sieltä tulee näkyviin” HI*

Sosiaalityöntekijät hankkivat sosiaalisen median avulla informaatiota työhönsä liittyen tarkoituksella tai toisinaan myös sattumalta, esimerkiksi Facebookia selatessaan törmäämällä päivityksiin tai linkityksiin, jotka kokivat hyödyllisenä työn oman työn kannalta. Useampi sosiaalityöntekijä mainitsi hyödyntävänsä työssään tietoa, jota on lukenut Facebookin Sosiaalityön uraverkosto -ryhmästä. Siellä sosiaalityöntekijät kertovat omista kokemuksistaan tai esittävät kysymyksiä sosiaalityöhön liittyen. Mankan (2016, 88) mukaan oppiminen vaatii vuorovaikutusta, ajankäytön väljyyttä ja innovatiivista ilmapiiriä. Valtaosa oppimisesta tapahtuu työpaikalla ja se edellyttää kohtaamisia työyhteisön jäsenten kanssa. Hänen mukaansa erityisesti kokemustiedon välittyminen kaipaa epämuodollista ilmapiiriä. Täten rentoa ajatustenvaihtoa työpaikan kahvipöydässä ja käytävillä tarvitaan. (Mt.) Ajattelen, että sosiaalityön uraverkostossa tapahtuva ajatusten ja kokemusten vaihto on juuri edellä kuvatun kaltaista kokemustiedon vaihtamista epämuodollisessa ilmapiirissä. Myös sosiaalityöntekijät kertoivat saavansa työhönsä liittyvää tietoa, kun samalla alalla työskentelevät ystävät ja koivat Facebookissa alaan liittyviä päivityksiä.

Sosiaalisella medially on positiivisia vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin ammatillisen kasvun ja työn tuunaamisen näkökulmasta. Sosiaalityössä tarvitaan monenlaisia erilaisia taitoja, joka vaatii jatkuvaa ammatillista kehittymistä. Kehittymisen myötä myös työntekijän kokemus työn hallittavuudesta kasvaa. Mahdollisuus kehittyä työssään lisää myös uskoa omaan pystyvyyden kokemukseen ja täten vaikuttaa myös työhyvinvointiin. (Hakanen 2011, 52.)

On sanomattakin selvää, että ammatillinen kasvu on merkittävä voimavara, josta hyötyvät työntekijä itse, asiakas ja koko työyhteisö. Ammatillinen kasvu on tärkeää myös työntekijän voimaantumisen kannalta. Voimaantuminen on lisääntynyttä itseluottamusta ja sisäisen voiman kokemista. Voimaantuminen on luonteeltaan sosiaalinen prosessi, jonka aikana työntekijän ammatti-identiteetti vahvistuu osana työyhteisöä, mikä mahdollistaa ja sallii ammatillisen kasvun. Voimaantunut työntekijä usein myös nauttii työstään, mikä on merkittävä työn voimavara. Ammatillinen kasvu ja sitä kautta syntyvät asiantuntijuus on tärkeä työhyvinvoinnin osa-alue. (Wallin 2006, 10 ,15; Hänninen 2006, 192) Työn tuunaamisen on myös todettu olevan positiivisesti yhteydessä työhyvinvointiin (esim. Hakanen & Seppälä 2017).

### **6.3 Sosiaalinen media yhteydenpidon ja yhteisöllisyyden kokemuksen voimavarana**

Kolmannen työn voimavarojen yläluokan muodostaa sosiaalinen media yhteydenpidon ja yhteisöllisyyden kokemuksen voimavarana. Yläluokka koostuu neljästä alaluokasta: yhteisöllisyyden kokemus työyhteisössä, yhteisöllisyyden kokemus lähipiirissä, yhteydenpito arjen asioissa ja sosiaalinen media yksinäisyyden kokemusta vastaan. Miellän kaikkien edellä mainittujen alaluokkien liittyvän jollain tavalla yhteydenpitoon ja tätä kautta yhteisöllisyyden kokemukseen, joten luokittelin ne omaksi yläluokakseen.

Pönkän (2014, 11) mukaan sosiaalisen median suosio osoittaa, että se vastaa johonkin ihmisen syvällisempään sosiaalisuuden tarpeeseen. Kaikissa eri verkkososiaalisuuden muodoissa on loppujen lopuksi kyse samasta asiasta, eli ihmisten kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta (Pönkä 2014,12). Tätä ajatusta vahvistaa Matikaisen (2009) tutkimus, jonka mukaan sosiaalista mediaa käytetään nimenomaan sosiaalisista syistä. Näitä sosiaalisia syitä ovat tiedon jakaminen, toisten tapaaminen, vapaus julkaista omia tuotoksia sekä muiden käyttäjien kirjoitusten lukeminen (Matikainen 2009, 41).

Lähes kaikki sosiaalityöntekijöistä kertoivat käyttävänsä sosiaalista mediaa eniten yhteydenpitoon. Sosiaalityöntekijät kuvasivat sosiaalisen median olevan välittömin tapa olla yhteydessä läheisiin. Sosiaalityöntekijät myös kuvasivat, miten sosiaalisen mediassa yhteydenpito lisäsi **yhteisöllisyyden ja läheisyyden kokemusta läheisten kanssa**. Useampi sosiaalityöntekijä kertoi, kuinka ovat sosiaalisen median avulla päivittäin yhteydessä läheisiin, jotka asuvat kauempana kuten ulkomailla. Seuraavat sitaattit tiivistävät osuvasti, miten sosiaalityöntekijät kuvasivat sosiaalisen median merkitystä yhteydenpidon välineenä:

*“Se on välittömin tapa olla yhteydessä tietyllä tavalla kuulla kuulumisia niin omien lastenkin perheistä. He tosin vaihtelevasti ovat aktiivisia siellä mutta siis anyway jonkinnäköinen tuntuma siihen, mitä mun, varsinki ku oma tytär asuu ulkomailla. Niin ehkä siks jotenkin sen takia semmonen kokemus et ois lähempänä kun on siellä somessa” H1*

*”Et etenkin semmoset vähän etäisemmät ja etäämällä asuvat kaverit, niin sillee et ne on siellä somessa niin tuntuu et ne on jotenkin erilalla läsnä ku varmaa silloin jos sitä somee ei olis” H15*

Tutkimuskirjallisuudessa yhteisöllisyyden käsite koetaan haastavana sen määrittelyn ja mitaamisen vaikeuden takia. Yhteisöllisyyden käsitteen synonyymina tai rinnalla käytetään usein käsitettä ”sosiaalinen pääoma”. Tutkimukset (esim. Nieminen yms.2008) ovat osoittaneet sosiaalisen pääoman tuottavan paljon hyötyä yksilölle ja yhteiskunnalle. Sosiaalinen pääoma tuottaa psyykkisen hyvinvoinnin kokemusta ja se on yhteydessä positiiviseen terveyskäyttäytymiseen. (Nieminen yms.2008, 421.)

Sosiaalisen median avulla sosiaalityöntekijöiden on mahdollista pitää yhteyttä läheisiinsä myös työpäivän aikana. Erityisesti perheelliset kokivat sosiaalisen median helpottavan arkea, sillä he kykenivät sosiaalisen median avulla hoitamaan helposti lapsiin liittyviä asioita. Sosiaalityöntekijät kertoivat työpäivän aikana ohjailevan lapsiaan WhatsAppin avulla, esimerkiksi varmistamalla, että lapsi on lähtenyt kouluun tai päässyt sieltä turvallisesti perille. Sosiaalisen median avulla sosiaalityöntekijät sopivat perheenjäsentensä kanssa arkisista asioista kuten siitä, kuka hakee lapset päivähoidosta.

*”Mut toki täällä kun on työntekijöitä joilla on pieniä lapsia ja alakouluikäisiä niin kyllä, se on meillä sallittua, että sitä omaa käynnykkää voi pitää auki. Niin paljon ne vanhemmat joutuu ohjailemaan niitä lasten aamulähtöä ja kotiinpaluuta koulusta, niin puhelimen kautta niin, ei ole paheksuttava asia meillä” H10*



Edellä olevassa sitaatissa esimiesasemassa oleva sosiaalityöntekijä kuvaa, miten heidän työyhteisössä on sallittua ja jopa suotavaa pitää yhteyttä lapsiin työpäivän aikana. Perhe-elämän ja työn yhteensovittaminen on kaikkien etu. Tutkimusten mukaan erityisesti äidit Suomessa kokevat stressiä työn ja perhe-elämän ristiriitaisista odotuksista. Onnistunut perhe ja työelämän yhdistäminen vähentää työntekijöiden kokemaa stressiä ja täten psykososiaalista kuormitusta. Salmi ja Lammi-Taskula (2014) korostavat työelämän toimintamallien merkitystä lapsiperheiden hyvinvoinnin kannalta, jotta perheen ja työelämän yhteensovittaminen helpottuisi. Esimerkkejä tällaisista toimintamalleista ovat etätöiden mahdollisuus ja liukuva työaika, mutta muitakin toimintatapoja tulisi hyödyntää. (Mt.) Sosiaalisen median avulla tapahtuva yhteydenpito lapsiin ja muihin perheenjäseniin voisi olla eräs esimerkki toimivasta työelämän ja perheen yhteensovittamisen käytännöistä. Myös Tammelinin (2018) tutkimuksen mukaan vanhemmat ovat kokeneet hyödylliseksi ja helpottavaksi sen, että informaatioteknologioiden avulla voi ohjailla lapsia töistä käsin.

Sosiaalisen median merkitys yhteydenpidon välineenä korostui läheisten kanssa pidettävässä yhteydenpidossa, mutta sitä käytettiin myös työkavereiden ja laajemmassa merkityksessä koko ammattiyhteisön välisessä kommunikoinnissa. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, miten sosiaalisen median avulla on mahdollista vahvistaa **yhteisöllisyyden kokemusta työyhteisössä**. Sosiaalista mediaa pidettiin positiivisena työyhteisön yhteisöllisyyden näkökulmasta. Yhteisöllisyydellä kuvataan työyhteisön sosiaalista puolta. Yhteisöllisyyden kokemus voidaan nähdä työympäristön henkisenä tilana, joka määrittää sitä, kuinka työyhteisön jäsenet kohtelevat toisiaan. Jokaisessa pidempään yhdessä työskennelleessä työyhteisössä yhteisöllisyyden muodostuminen on välttämätöntä. Positiivinen yhteisöllisyyden kokemus työyhteisössä tukee työntekijöiden tuloksellisuutta, terveyttä ja yleistä hyvinvointia. (Pasivaara & Nikkilä 2010,16,37.) Yhteisöllisyys synnyttää myös sosiaalista pääomaa, joka vahvistaa työyhteisön toimintaa edistämällä verkostoitumista, luottamusta ja vastavuoroisuutta. Sosiaalinen pääoma on koko työyhteisön ja yksilön voimavara, joka vaikuttaa työhyvinvointiin positiivisesti. Yhteisöllisyys toimii myös puskurina työstressin negatiivisia vaikutuksia vastaan. (Manka 2016, 132–134.)

*“Meillä on tietysti tiimi -WhatsApp ja se on osa sellasta meidän keskinäisen hyvän hengen ylläpitoa ja semmosta et se vahventaa jotenkin meidän työntekijöiden välisiä suhteita ja tosi usein sinne sinne vaikka jos joku tietää et vaikka ollu jotkut työkaverit hankalassa tilanteessa jotenkin jääny hoitamaan sitä, niin sitä kautta myös huolehditaan ihmisistä että miten meni taikka toivotetaan tsemppiä tai jotenkin tällästä” H15*

Usealla sosiaalityöntekijällä oli työyhteisön, kuten oman tiimin, yhteinen WhatsApp-ryhmä, jonka avulla he pitivät yhteyttä kollegoihinsa. Osalla WhatsApp oli työpuhelimessa ja osalla omassa henkilökohtaisessa puhelimessa. Sosiaalityöntekijät kokivat työyhteisön välisen WhatsApp-ryhmän mahdollistavan kätevän yhteydenpidon työtovereihin työpäivän aikana tai vapaa-ajalla. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi, että heidän työyhteisössään töitä täytyy tehdä paljon yksin kuten olla paljon reissun päällä itsekseen ja työkavereita näkee työpaikalla harvoin. Tämän vuoksi hän koki työpaikan yhteisen WhatsApp-ryhmän tärkeäksi; sen avulla oli helppo pitää yhteyttä samanaikaisesti koko tiimin jäseniin. Sosiaalityöntekijät kokivat yhteisen WhatsApp-ryhmän vahvistavan työyhteisön ilmapiiriä.

Sosiaalisen media vahvistaa **yhteisöllisyyden kokemusta myös koko ammattiyhteisön sisällä**. Useampi sosiaalityöntekijä viittasi Sosiaalityön uraverkosto -ryhmään ja siihen kuuluviin jäseniin ja siihen, kuinka ovat sitä kautta tutustuneet myös muihin kollegoihinsa. Ajattelun, että sosiaalityön uraverkostossa tapahtuvan verkostoitumisen avulla on mahdollista vahvistaa sosiaalityöntekijöiden ammattiyhteisön välistä yhteisöllisyyden kokemusta ja täten myös koko sosiaalityön ammattikunnan ammatti-identiteettiä.

*”.. mä pidän heitä (sosiaalityön uraverkostosta puhuttaessa) hirmu tärkeintä ja kivoina kumppaneina siellä Facebookissa, että he edustavat minulle omien epäilystensä kautta semmosta ajassa liikkuvaa, uutta että he linkittävät sinne omia töihinsä ja juttuihinsa liittyviä asioita ja sieltä voi saada myöskin jotain tähän työhön liittyvää ajattelemisen aihetta ja ideoita” H16*

Sosiaalisen median koettiin myös vähentävän yksinäisyyden kokemusta ja tuovan seuraava muutenkin kuin saman ammattiryhmän sisältä. Osa sosiaalityöntekijöistä kuvasi, miten sosiaalinen media on **helpottanut yksinäisyyden tunnetta**. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi saaneensa uusia ystäviä sosiaalisen median kautta ja toinen sosiaalityöntekijä kuvasi, miten asuessaan yksin ulkomailla sosiaalinen media oli hänelle henkireikä, jonka kautta pystyi pitämään yhteyttä muihin ihmisiin. Useampi sosiaalityöntekijä kertoi myös kuuluvansa johonkin itselleen merkitykselliseen vertaistukiryhmään. Sosiaalisen medially on paljon annettava niille, joiden elinpiiri on kaventunut. Sosiaalisen median avulla vertaisryhmien löytäminen on helppoa. Esimerkiksi kotiäideille suunnatut vertaisryhmät ovat olleet hyvin suosittuja myös Suomessa. (Pönkä 2014, 30–31.) Useat tutkimukset (mm. Elovainio ym. 2017) on ovat osoittaneet, kuinka yksinäisyyden kokemuksella on haitallisia vaikutuksia yksilön hyvinvoinnille. Yksinäisyyden kokemusten on todettu olevan yhteydessä masentuneisuuteen ja kohonneeseen kuolemanriskiin (Elovainio ym. 2017.)

Samankaltaisia tuloksia on saatu myös aikaisemmista työhyvinvointia ja sosiaalista mediaa tarkastelevista tutkimuksista. Fu ym. (2019) mukaan sosiaalisen median avulla on mahdollista lisätä työyhteisön sosiaalista pääomaa, mikä vaikuttaa positiivisesti myös työssä viihtymiseen. Robertsonin ja Keenin (2017) mukaan mitä enemmän työntekijät pitävät yhteyttä kollegoihinsa Facebookin kautta, sitä korkeampi on työntekijän työtyytyväisyys.

Sajaniemi ja Mäkelä (2014,137) painottavat, että monimutkaistuvassa ja muuttuvassa yhteiskunnassa on entistä tärkeämpää vahvistaa joukkoon kuulumisen kokemuksia ja täten ehkäistä sosiaalista syrjäytymistä. Sosiaalinen syrjäytyminen on yhteiskunnan suurimpia ongelmia, joka aiheuttaa suurta kärsimystä yhteisöjen ja yksilöiden hyvinvoinnille, ja sen kansantaloudelliset kustannukset ovat merkittäviä. (Mt.) Ajattelen kaikkien edellä mainittujen yhteydenpidon ja yhteisöllisyyden kokemusten alaluokkien toimivan työn voimavaratekijöinä, sillä hyvinvoiva ihminen tarvitsee lähelleen muita ihmisiä ja yhteisöllisyyden kokemusta. Tätä ajatusta vahvistavat myös useat tutkimukset, jotka tunnistavat yhteisöllisyyden ja sosiaalisen pääoman merkityksen hyvinvoinnin lähteenä.

## **7. SOSIAALINEN MEDIA TYÖN VAATIMUKSENA**

Toisessa tulosluvussa kerron, minkälaisia työn vaatimuksia sosiaalityöntekijät liittävät sosiaaliseen mediaan. Työn vaatimukset jakautuivat kolmeen yläluokkaan, jotka ovat sosiaalinen media ja vihapuhe, sosiaalinen media ja työn ja vapaa-ajan rajankäynti sekä sosiaalinen media ja kognitiiviset vaatimukset työn vaatimuksena. Myös nämä yläluokat koostuvat useammasta alaluokasta, jotka olen tummentanut tekstistä havainnollistaakseni niitä paremmin.

Kuten työn voimavarojen yhteydessä, olen myös työn vaatimusten kanssa pyrkinyt perustelemaan työhyvinvointiin liittyvä tutkimuskirjallisuuden avulla, miksi koen yläluokan edustavan työn vaatimuksia.

### **7.1 Sosiaalinen media ja vihapuhe vaatimuksena**

Ensimmäinen työn vaatimusten yläluokka on sosiaalinen media ja vihapuhe työn vaatimuksena. Yläluokka koostuu kolmesta alaluokasta, joita ovat yksittäiseen sosiaalityöntekijään kohdistuva vihapuhe, yleisesti sosiaalityöhön kohdistuva vihapuhe ja yksipuolisen vihapuheen uhrina oleminen. Kaikki alaluokat edustavat sosiaalityöhön kohdistuvaa vihapuhetta, joten ne muodostavat oman yläluokan.

Sosiaalityöntekijät kokivat vihapuhetta sosiaalisessa mediassa useammalla tasolla. Vihapuhe saattoi olla yksittäiseen työntekijään kohdistuvaa tai yleisemmällä tasolla sosiaalityöhön kohdistuvaa vihapuhetta. Pöyhtäriin ym. (2013,15) mukaan vihapuhe on viime aikoina yleistynyt käsite, jota käytetään monenlaisissa merkityksissä ja yhteyksissä. Käytän myös itse termiä vihapuhe, koska sosiaalityöntekijät kuvasivat kokemaansa negatiivista puhetta sosiaalisessa mediassa vihapuheeksi. Sosiaalinen media mahdollistaa avoimen yhteiskunnallisen keskustelun, mutta samalla se on myös tehnyt asioiden salaamisesta haastavampaa, sillä tiedot vuotavat helposti eteenpäin erilaisten sosiaalisten median palvelujen kautta. Jos virkamies toimii tehtävässään väärin, tiedot leviävät sosiaalisen median palveluiden kautta helposti ja nopeasti eteenpäin. Sosiaalisessa mediassa puheenaiheet saavat päivittäin näkyvyyttä erilaisten uutiskanavien avulla. (Pönkä 2014, 29.)

**Yksittäiseen sosiaalityöntekijään kohdistuvaa vihapuhetta** oli esimerkiksi aiheelle suunnatuissa blogikirjoituksissa tai Facebookin ryhmässä nimeltä Lastensuojelun uhrin. Lastensuojelun uhrin -ryhmässä on noin 3100 jäsentä. Ryhmän kuvauksessa todetaan ryhmän olevan kaikille, jotka haluavat tuoda julki, miten viranomaiskoneisto kohtelee lapsia ja heidän vanhempiaan. (Facebook, Lastensuojelun uhrin 6.8.2019.) Seuraavassa sitaatissa sosiaalityöntekijä kuvaa, miten hänen kollegoistaan on keskusteltu julkisesti Lastensuojelun uhrin -ryhmässä ja blogissa, johon on nimetty sosiaalityöntekijät, jotka ovat toimineet asiakkaiden näkökulmasta väärin:

*”Mut onhan siellä semmosta ylipäättänsä liikkeellä semmosta sosiaalityöntekijöiden haukkumista. Facebookissa ”lastensuojelun uhrin-ryhmää”, missä on saatettu puhua ”kunnan nimi” sossuista. Sit on se yks blogi, missä hirveen pitkä lista kaikista ”kunnan nimi” sossuista jotka ovat toimineet väärin” H12*

Kukaan sosiaalityöntekijöistä ei kertonut, että olisi itse henkilökohtaisesti joutunut vihapuheen uhriksi, vaan useimmin viittasivat kollegoihinsa, joille näin on tapahtunut. Korpiolan (2001, 36) mukaan mediavälitteiselle viestinnälle on ominaista eräänlainen etäisyyden hallinnan tunne, joka voi rohkaista ihmisiä ilmaisemaan mielipiteitään ja itseään avoimemmin kuin normaalissa vuorovaikutuksessa. Tämän asian käänteisenä puolena on se, että sosiaalisen median mahdollistama etäisyys saa ihmiset toimimaan myös ajoittain hyvin aggressiivisesti. Schrootenin ja Jaakkolan (2014, 14) mukaan sosiaalisessa mediassa vakavimmat sosiaalityöntekijöihin kohdistuvat tapaukset täyttävät henkisen väkivallan tunnusmerkit ja täten kuuluvat rikosoikeudellisesti rangaistaviin tekoihin. Kyseiset rikokset ovat kuitenkin aina asianomistajarikoksia, mikä tarkoittaa sitä, että työntekijän itsensä on tehtävä asiasta rikosilmoitus ja kustannettava mahdolliset oikeudenkäyntikulut. (Mt.)

Sosiaalityöntekijät kokivat, että sosiaalisessa mediassa on yksittäiseen työntekijään kohdistuvan vihapuheen lisäksi myös **yleisesti sosiaalityöhön kohdistuvaa vihapuhetta**. Vihapuhe ilmeni negatiivisena kirjoitteluna ja sosiaalityöntekijöiden olettamuksena, että sosiaalityöhön liittyvä puhe on ”törkyistä”. Tiitinen (2019, 21–22) kirjoittaa väitöskirjassaan, kuinka kansainvälisen tutkimuksen mukaan sosiaalityön medianäkyvyys on joko olematonta tai sitten keskittynyt perinteisesti vain alan skandaaleihin ja epäonnistumisiin. Sosiaalityöllä on ominaispiirteitä, joiden vuoksi se on monia muita ammattikuntia haavoittuvaisempi julkiselle kritisoinnille. Julkisuudessa sosiaalityöntekijät on perinteisesti nähty kunnianhimo-

sina viranomaisina, jotka toimivat jännitteisessä tilassa marginaaliryhmien ja muun yhteiskunnan välillä. Sosiaalityön interventiot ja prosessit ovat usein vaikeasti mitattavia ja etenevät hitaasti. Osa sosiaalityöntekijöistä joutuu myös tekemään vastentahtoisia viranomaispäätöksiä. Kaiken tämän vuoksi sosiaalityö voi herättää valitettavan usein ihmisissä ristiriitaisia tunteita ja odotuksia. (Mt.)

Sosiaalityöntekijät kuvasivat joutuvansa **yksipuolisen vihapuheen uhreiksi**, koska he eivät voi asemansa puolesta kommentoida tai vastata sosiaalisessa mediassa tapahtuvaan vihapuheeseen. Sosiaalityöntekijöitä sitoo vaitiolo velvollisuus, joten he eivät voi kommentoida sosiaalisessa mediassa yksittäisten asiakkaiden asioita. Sosiaalisessa mediassa käyty vihapuhe aiheutti sosiaalityöntekijöissä turhautumisen tunnetta. Seuraava sitaatti kuvastaa sosiaalityöntekijän kokemusta siitä, ettei kykene vastaamaan vihapuheeseen;

*”Kun lukee jostain, että taas on haukuttu sosiaalityötä, kyllä se tuntuu kurjalta, kun ei voi ikinä vastata siihen ja oikaista sitä. Tällä hetkellä se on vaan siedettävä, että ihmiset saavat maailmalla huutaa ja puhua mitä tahansa. Kyllähän se vaikuttaa negatiivisena paineena työssä jaksamiseen” H10*

Sosiaalityöntekijät kuvasivat, miten negatiivinen vihapuhe vaikuttaa negatiivisesti työssä jaksamiseen. Seuraavassa sitaatissa sosiaalityöntekijä pohtii, miten psyykkisesti raskasta työntekijälle on joutua vihapuheen uhriksi sosiaalisessa mediassa:

*”Somessa on nimeomaa mejän ammattiryhmään erikoistunut sivusto, jossa käydään läpi erilaisia vääryyttä kokeneita, et ihmiset kertoo tilanteesta missä on kokenut vääryyttä eri tavalla. Et jos googlaat sen työntekijän nimen et ne jutut löytyy sieltä netistä. Se on varmasti psyykkisesti raskasta sille työntekijälle” H15”*

Sosiaalityöntekijät kokivat myös epäreiluna sen, että he joutuvat jotenkin oman asemansa ja ammattinsa vuoksi pelkäämään ja olemaan varuillaan sosiaalisen median käytön suhteen. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, miten joutuvat usein pohtimaan tarkkaan omaa sosiaalisen median käyttöönsä ja osa kuvasi myös siihen liittyviä pelon tunteita. Eräs sosiaalityöntekijä totesi, ettei sosiaalityöntekijöiden tulisi pelätä sosiaalisessa mediassa olemista, koska kaikki muutkin ammattilaiset sitä käyttävät. Vihapuheen uhriksi on joutunut sosiaalityöntekijöiden lisäksi myös muiden ammattiryhmien edustajia kuten poliitikkoja tutkijoita ja toimittajia. Vihapuheen kohteeksi joutumisen seurauksena on ollut muun muassa se, etteivät kaikki tutkijat enää halua kommentoida mediassa tai ainakin joutuvat kovasti punnitsemaan,

miten asiansa esittävät, koska he pelkäävät vihapuheen vaikutuksia yksityiselämäänsä. (Pöyhtäri 2013, ym. 16–17.) Sosiaalityöntekijät ovat useita muita ammattiryhmiä alttiimpia kritiikille, koska he tekevät ihmissuhdetyötä, jossa joudutaan käyttämään valtaa ja puuttumaan ihmisten yksityisasioihin. Usein tämä aiheuttaa vihaa, joka saattaa purkautua sosiaalisessa mediassa anonyymiteetin turvin. (Schrooten & Jaakkola 2014.)

Sosiaalisessa mediassa koettu vihapuhe toimii työn vaatimuksena, koska sillä on selkeästi negatiivisia vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Sosiaalisessa mediassa koettua vihapuhetta voidaan tarkastella myös henkisen väkivallan tai väkivallan uhan näkökulmasta. Isotaluksen ja Saarelan (2001,7) mukaan asiakkaiden epäasiallinen käytös, kuten nimittely, on vakava uhka työhyvinvoinnille. Heidän mukaansa lievimmätkin uhka- tai väkivaltakokemukset voivat aiheuttaa psyykkisiä vammoja, huonontaa työilmapiiriä, johtaa sairauspoissaoloihin ja lisätä työntekijöiden vaihtuvuutta. (Mt.)

Weizmann-Heneliuksen (1997, 136–137) mukaan työ, jossa on läsnä henkisen tai fyysisen väkivallan uhka, aiheuttaa stressiä työntekijälle. Hänen mukaansa väkivallan uhan kokeminen on aina traumaattinen kokemus huolimatta siitä, että sen katsottaisiin kuuluvan osaksi ammattia. Väkivallan uhalla on psyykkisiä ja fyysisiä seuraamuksia. Työntekijälle on hyvin uuvuttavaa olla koko ajan valmiina ja pelätä uhkaavia tilanteita. Painetta aiheuttavat myös asiakkaiden kielteiset asenteet ja solvaukset. On hyvin todennäköistä, että tämänkaltaisiin kokemuksiin työntekijät reagoivat monin tavoin, kuten kokemalla toivottomuutta ja tyytymättömyyttä, muuttamalla ärtyneeksi ja kireäksi ja suhtautuminen asiakkaisiin voi muuttua vihaiseksi. (Mt.)

## **7.2 Sosiaalinen media työn ja vapaa-ajan rajankäynnin vaatimuksena**

Sosiaaliseen mediaan liittyvistä työn vaatimuksista selkeästi eniten puhututtivat työn ja vapaa-ajan rajankäyntiin liittyvät teemat. Sosiaalisen media työn ja vapaa-ajan rajankäynnin vaatimuksena muodosti selkeästi suurimman yläluokan siinä mielessä, että teemaan liittyviä puheenvuoroja oli eniten. Yläluokan muodostavia alaluokkia oli neljä: roolien sekoittuminen, yksityisyyden suojaan liittyvät kysymykset, asiakas yksityiselämän alueella ja työ sekä työkaverit yksityiselämän alueella. Ajattelen kaikkien edeltä mainittujen alaluokkien edustavan työn ja vapaa-ajan rajankäyntiin liittyvää teemaa, minkä vuoksi ne muodostavat oman

yläluokkansa. Tieto- ja viestintäteknologiat ovat mahdollistaneet uudet työmuodot, joiden eräänä vaikutuksena on työn läikkyminen vapaa-aikaan ja perhe-elämään. Työnteon ajan ja paikan hämärtyessä työntekijän oma vastuu työn rajoista kasvaa (Virtanen 2017,31; Pyöriä 2012, 85).

*”missä menee sen yksityisyyden ja työminän raja?” H3*

Sosiaalityöntekijät kertoivat, että sosiaalinen media on hämärtänyt vapaa-ajan ja työn rajanvetoa. Sosiaalinen media aiheutti **roolien sekoittumista**. Sosiaalityöntekijöille oli epäselvää, milloin sosiaalisessa mediassa toimitaan yksityishenkilönä ja milloin työntekijänä. Esimerkiksi seuraavassa sitaatissa sosiaalityöntekijä kertoo, miten hän on joutunut puuttumaan kollegansa sosiaalisen median käyttöön, kun kollega oli lisännyt sosiaaliseen mediaan kuvia lapsista, joiden tukiperheenä on toiminut. Kyseinen kollega on ollut sosiaalityöntekijän kaveri yksityisessä Facebook-profiilissa.

*”...keitä työkavereita voi esimerkiks itse, olla vaikka Facebookissa kaveri. Et mul on sellanen sattunut, että työtoveri on ollu siellä ystävä ja hän on tukiperhe ollut sitten, tämmösessä toisessa roolissa ja hän on julkaissut siellä esimerkiksi näitten lasten kuvia, mihin mä oon joutunut puuttumaan, ja sit käyty semmonen keskusteltu. // että tämmönen, et jos on, tavallaan työssä ni saako sitten julkaista tämmösiä kuvia. Koin silloin kuitenkin, että se menee sen, et aika perusasia et ei saa lasten kuvia näyttää siellä ni hän oli kuitenkin sit julkaissut. Ja sitten koin saavani siitä hänen taholta ehkä sellaisia seurauksia ku sitte puuttuin siihen asiaan.” H1*

Varatuomari Pirkko Pesonen ohjeistaa Schrooten & Jaakkolan (2014) artikkelissa muistamaan oman roolinsa ja virka-aseman toimiessaan sosiaalisessa mediassa. Hänen mukaansa varsinaista verkkoidentiteettiä ei ole olemassa, vaan verkon käyttäjä on sama henkilö kuin reaali maailmassa ja huolimatta siitä, että verkossa toimitaan vapaa-ajalla, on sosiaalityöntekijä myös siellä organisaation virkamies ja työntekijä.

Osa sosiaalityöntekijöistä koki kuormittavana sen, että sosiaalinen media mahdollistaa **työkavereiden ja töiden valumisen vapaa-ajalle**. Seuraavassa sitaatissa työntekijä kuvaa, miten hän on pohtinut suhtautumistaan siihen, että työkaverit voivat seurata häntä sosiaalisessa mediassa:



*”Sitte just nää työ- ja kaveripiirien sekottuminen, ni se on kyl kans sit sellain toinen kysymys mitä mä oon miettinyt aika paljon // mä oon just siinä kohtaan tehnyt nyt esimerkiks sitä rajausta et mä en halua et ihan kaikkia mä en oo et työkavereistakin Instassa niin mä oon ihan just sellaset oikeesti läheisimmät et en, en halua sit jakaa kaikkien työkavereitten kaa kaikki imun asioit...” H6*

Sosiaalisen median kautta työasiat tulevat herkästi mieleen, jos Facebookin uutisvirta täyttyy sosiaalityöhön liittyvistä päivityksistä. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi, miten häntä häiritsevät Facebookissa jatkuvasti näkyvät sosiaalityöhön liittyvät päivitykset:

*”Joskus se on jopa vähä häiritsevää koska siellä (sosiaalityön uraverkosto) on jotain niitä megakeskustelijoita, jotka jaksaa viikonloppunakin käyä ja siellä keskustella erinäisistä asioista ja sit se on vähän niin kuin myös semmonen että joskus ei yhtää ittee kiinnosta se jos klikkaat vaikka viikonloppuna Facebookiin ja sit siellä on heti ne päivitykset siinä omassa newfeedissä, kun ei ittee tosiaan kiinnosta ajatella mitää sosiaalityötä vapaa-ajalla” H15*

Samankaltaisia tuloksia tuli esille myös Bordin ym. (2018) tutkimuksessa. Tutkimuksen mukaan uudet kommunikaatioteknologiat, joihin myös sosiaalinen media olennaisesti kuuluu, ovat vaikeuttaneet työn ja vapaa-ajan hämärtymistä. Heidän tutkimuksensa mukaan nykyisen kommunikaatioteknologian tuottama jatkuva ja loputon informaation määrä vaikuttaa työhyvinvointiin. Myös jatkuva kokemus siitä, että täytyy olla tavoitettavissa missä tahansa, vaikuttaa hyvinvointiin työn vaatimuksena. (Mt.)

Sosiaalityöntekijät pelkäsivät **asiakkaiden tulevan yksityiselämän alueelle** sosiaalisen median välityksellä. Sosiaalityöntekijöitä kuormitti ajatus siitä, että asiakkaat olisivat lähempänä heitä sosiaalisen median avulla tai yrittäisivät ottaa yhteyttä heihin sosiaalisen median kautta. Osalla sosiaalityöntekijöistä oli kokemuksia asiakkaiden yhteydenotoista sosiaalisessa mediassa. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi, että oli saanut epämääräisen viestin Facebookin kautta asiakkaaltaan. Asiakkaat olivat saattaneet yrittää pyytää sosiaalityöntekijöitä kaveriksi Facebookin kautta. Kukaan sosiaalityöntekijöistä ei kertonut hyväksyneensä asiakkaiden kaveripyynnöitä ja he pitivät tätä epäsoveliaana ajatuksena. Sosiaalityöntekijät kokivat asiakkaiden kaveripyynnöt ahdistavina. Sosiaalityöntekijät kertoivat myös, että asiakkaat ovat käyneet katsomassa heidän sosiaalisen median profiilejaan ja myös tämä on tuntunut ahdistavalta. Eräällä sosiaalityöntekijällä oli ollut hyvin negatiivinen kokemus, kun asiakas oli käynyt katsomassa hänen miehensä Facebook-profiilia;

*”Kun mullakin on ollu semmonen asiakas, joka kaiveli tietoja. Kun minusta ei ollu julkisesti siel tietoja niin hän onnistu löytämään mun aviomiehen tiedo. // Sit mä koin sen tosi kuormittavaks ku hän muutenkin meni henkilökohtaisuuksiin et hän sitten käytti niitä asioita keskustelussa, että kun, sillein otti esille sitä että mikset sinä kissasi ja miehesi ja lapsesi kanssa tyyliin mene tekemään sitä ja tätä tai mitä on hän löytänyt sitten sieltä netistä”H2*

Sosiaalityöntekijä kertoi, että tilanteen jälkeen asiakas oli siirretty häneltä toiselle sosiaalityöntekijälle. Tämänkaltainen asiakkaan osallistuminen työntekijän yksityiselämään on työntekijälle hyvin kuormittava kokemus.

Eräs sosiaalityöntekijä kertoi tilanteesta, joka oli tapahtunut hänen kollegalleen, jossa nuori asiakas oli kuvannut Snapchatiin, kun hänet vietiin kiireellisen sijoituksen myötä sijaishuoltopaikkaan. Sosiaalityöntekijän kollega oli ollut läsnä tilanteessa. Sosiaalityöntekijä kuvaili, että tämänkaltainen työntekijän yksityisyyden rikkominen kuvaamalla videomateriaalia sosiaaliseen mediaan ilman työntekijän lupaa tuntuu epämiellyttävältä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat sosiaalisen median käyttöön liittyen ajoittain pelon tunnetta. Pelon tunne liittyi siihen, että asiakkaat voisivat käyttää hyväksi tietoja, joita saa sosiaalisen median avulla työntekijöistä tai heidän perheenjäsenistään. Sosiaalityöntekijät kuvasivat myös pelkäävänsä, miten esimiehet tai kollegat mahdollisesti reagoivat heidän sosiaalisen median kuviin tai päivityksiin.

Sosiaalityöntekijöitä mietityttivät useat **yksityisyyden suojaan liittyvät kysymykset**. Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa yksityisyyttä on perinteisesti tarkasteltu tietyinä kaikille kuuluvana perusarvona. Myös Suomen perustuslaki turvaa jokaisen yksityiselämän ja yksityiselämän suojan. Sosiaalinen media on aiheuttanut uudenlaisia haasteita yksityisyydelle. Näkyvimmit huolenaiheet ovat liittyneet Facebookin yksityisyyden suojaan ja sen käyttöehtoihin. (Tamminen ym. 2011.) Sosiaalityöntekijät olivat hyvin tarkkoja omista yksityisyysasetuksistaan ja siitä, että pysyvät anonyymina sosiaalisessa mediassa. Sosiaalityöntekijät kertoivat rajanneensa yksityisyysasetuksiaan sosiaalisen median kanavissa siten, että pysyisivät mahdollisimman anonyymeina tai vaikeasti löydettävissä.

*”Ekana mulle tulee mielee tälläset yksityisyyteen liittyvät asiat että miten, miettinyt sitä miten itte suojaa itteään vaikka somessa. Et monethan on vaikka just jollain eri nimellä somessa, et mä en oo viel, et mään vielä nyt toistaiseksi ainakin ollu omal nimellä mut oon kyllä välillä miettinyt pitäskö olla jotenkin enemmän piilossa ettei ois vaikka asiakkaiden löydettävissä et haluis sille suojele sitä omaa elämää” H6*

Tyypillistä sosiaalityöntekijöille on, että he ovat Facebookissa jollain muulla kuin omalla nimellään. Useampi kertoi olevansa kahdella ensimmäisellä nimellään, ilman sukunimeä. Asiassa oli selkeä yhteys liittyen siihen, tekikö sosiaalityöntekijä asiakastyötä vai ei. Lähes kaikki lastensuojelussa työskennelleet olivat vaihtaneet nimensä Facebookissa. Myös sosiaalityöntekijät, jotka eivät olleet lastensuojelussa töissä pohtivat, jos he olisivat lastensuojelussa töissä, olisivat he vielä tarkempia yksityisyysasetusten suhteen. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että olivat alkaneet kiinnittää yksityisyysasetuksiin enemmän huomiota sen jälkeen, kun olivat aloittaneet työt sosiaalityöntekijöinä. Muita yksityisyysasetuksiin liittyviä toimintoja oli muun muassa asetusten rajaaminen siten, ettei sosiaalityöntekijöitä ole mahdollista löytää tai ettei heitä kuka tahansa voisi pyytää kaveriksi Facebookissa. Perheelliset sosiaalityöntekijät kertoivat, etteivät lisää lapsistaan kuvia sosiaaliseen mediaan. Sosiaalityöntekijät perustelivat yksityisyysasetusten tarkkaa rajaamista sillä, että haluavat suojata itseään ja perhettään. Strom-Gottfried ym. (2014) kehottavat sosiaalityöntekijöitä huolehtimaan yksityisyysasetuksistaan ja pitämään tiukat rajat suhteessa asiakkaisiin sosiaalisessa mediassa. Heidän mukaansa ei ole ammatillisesti hyväksyttävää olla yhteydessä asiakkaisiin sosiaalisen median kautta, sillä se vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen auttamuussuhteeseen.

Ajattelen kaikkien edeltä mainittujen tekijöiden toimivan työn vaatimuksena, koska jatkuva työn pohtiminen ja työn läsnäolo vapaa-ajalla vaikeuttaa työstä palautumista ja täten vaikuttaa negatiivisesti työssä jaksamiseen. Työstä palautuminen on prosessi, jonka aikana työntekijä palautuu työpäivän aikaisista rasituksista ja stressistä työpäivää edeltävälle tasolle. Palautuminen on erityisesti tärkeää työssä, joka koetaan kuormittavana. Jos työntekijä ei ehdi palautua kunnolla töistä, on riskinä pitkittynyt väsymystila, joka pahimmillaan voi johtaa työpuupumukseen. (Hakanen 2011, 98–99.)

On myös hyvä huomioda, etteivät informaatioteknologioiden ja sosiaalisen median tuomat muutokset työelämän ja vapaa-ajan rajankäyntiin aina näyttäytyä työn vaatimuksina. Esimerkiksi Tammelin (2018) on tutkinut työn ja kodin rajankäyntiä uusien teknologioiden näkökulmasta. Tammelinin tutkimuksen mukaan työn ja kodin välinen raja on hämärtyneet uusien informaatioteknologian kehityksen myötä, luoden mahdollisuuksia joustavampaan tapaan tehdä töitä ja olla yhteydessä perheeseen myös työaikana, minkä koettiin vähentävän stres-

siä. Tammelinin mukaan tulevaisuudessa työntekijöiden tulee entistä tarkemmin itse määrittellä, miten on tavoitettavissa ja tarvittaessa rajata sitä. (Mt.) Tässä tutkimuksessa olen kuitenkin luokitellut työn ja vapaa-ajan rajankäyntiin liittyvät teemat työn vaatimuksiksi, koska sosiaalityöntekijät toivat selvästi esille, miten kokivat erilaiset teemaan liittyvät tekijät kuormittavina.

Sosiaalisen median vaikutuksia yksityiselämän ja työelämän rajojen hämärtymiseen voisi tarkastella myös roolistressiteorian viitekehystä. Työn ja yksityiselämän välinen ristiriita viittaa siihen, että näiden elämän osa-alueiden vaatimukset ovat keskenään ristiriitaisia. Roolistressiteorian (Kahn, ym.1964) mukaan erilaiset roolit kohdistavat työntekijään kuormittavia ja ristiriitaisia odotuksia. Yksilöillä on aina rajallinen määrä voimavaroja niukkuusoletuksen mukaan, joten useat erilaiset roolit elämässä johtavat kyseisten voimavarojen ehtymiseen ja roolien kuormittavuuteen. Pyrkimys jakaa voimavarat useiden eri roolien kesken on työntekijälle hyvin raskasta, koska työhön ja yksityiselämään käytetyt voimavarat vähentävät toiseen elämäntilanteeseen käytettävissä olevia voimavaroja ja täten vaikuttavat jaksamiseen joko kotona tai töissä. (Mauno ym.2017, 92–94; Kahn ym.1964.) Sosiaalinen media on lisännyt työn ja vapaa-ajan rajojen epäselvyyttä, millä on merkitystä myös työhyvinvoinnille.

### **7.3 Sosiaalinen media ja kognitiiviset vaatimukset**

Sosiaalityöntekijät kuvasivat erilaisia haasteita, joita sosiaalinen media on tuonut osaksi elämää ja nämä muodostavat yhdessä yläluokan, jota kutsun kognitiivisten vaatimusten luokaksi. Työn kognitiiviset vaatimukset ovat laadullisia kuormitustekijöitä, jotka liittyvät ensisijaisesti tiedon käsittelyyn, vastaanottamiseen ja tuottamiseen vaatimuksiin. Ne liittyvät myös yleisesti kognitiivisen prosessoinnin vaatimuksiin. Esimerkkejä kognitiivista vaatimuksista työelämässä ovat uuden tietojärjestelmän oppiminen tai asiakasta koskeva päätöksenteko. Kognitiiviset vaatimukset voivat viitata myös monimutkaisen uuden tiedon hyödyntämiseen ja tuottamiseen, esimerkiksi uusien teknologisten innovaatioiden opetteluun. (Mauno ym. 2017; Zapf, ym., 2014.)

Sosiaalityöntekijöiden kuvaamia sosiaaliseen mediaan liittyviä kognitiivisia vaatimuksia olivat sosiaalisen median käytön riippuvuus ja sen aiheuttamat kielteiset vaikutukset vuorovaikutukseen ja lasten sekä nuorten sosiaalisen median käyttöön liittyvä huolipuhe. Nämä

muodostavat yhdessä yläluokan, jota kutsun kognitiiviseksi vaatimuksiksi, koska miellän niiden kaikkien olevan edeltä kuvatun kaltaisia kognitiivisia haasteita. Maunon ym. (2017,78) mukaan työn kognitiiviset vaatimukset voidaan nähdä myös sateenkaarikäsitteenä, joka sisältää monenlaisia kognitiivista prosessointia ja aivotyötä vaativaa työskentelyä.

*”...Se häiritsee mua äärimmäisen paljon et ihmiset on niin koukussa et ne ei pysty keskittyy siihen vuorovaikutukseen ja läsnäoloon ihan aidosti”H3*

**Sosiaalisen median riippuvuus ja sen kielteiset vaikutukset vuorovaikutukseen** muodostivat yhden vaatimusten alaluokan. Edellä mainittu sitaatti kuvastaa osuvasti sosiaalityöntekijöiden huolta liittyen sosiaalisen median liialliseen käyttöön. Käytän termiä sosiaalisen median riippuvuus, koska myös sosiaalityöntekijät käyttivät kyseistä termiä. Sosiaalisen median riippuvuus yhdistettiin keskusteluissa usein myös siihen, miten se vaikuttaa kielteisesti vuorovaikutukseen ja läsnäoloon.

Uusea sosiaalityöntekijä nosti esille, miten paljon sosiaalisen media on vaikuttanut ihmisten väliseen vuorovaikutukseen negatiivisessa mielessä. Suuri osa vuorovaikutuksesta on siirtynyt käytäväksi sosiaalisen median kautta, mutta jatkuva puhelimen katsominen ja sosiaalisen median selaaminen vaikuttavat väistämättä myös ihmisten väliseen ”aitoon” vuorovaikutukseen.

*”Sitten just sitä mieltii, että ei liikaa sitte katoa sinne että istu perheen kanssa vaikka pöydässä ja sitte selaa koko ajan jotain, Facebookkia, että oisi ihan läsnä hetkessä, Kyllä noita mieltii aika paljonkin”H2*

Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi, miten sosiaalisen median tulo ihmisten elämään on muuttanut perheen yhteistä aikaa. Hän kuvasi sosiaalisen median eriyttävän perhettä, kun kaikki keskittyvät omiin asioihinsa tablettien tai puhelimen kautta sen sijaan, että katsoisivat yhdessä televisiota, kuten ennen. Perheenjäsenten sosiaalisen median käyttöön puuttuminen aiheuttaa ristiriitoja perheissä. Forsbergin ja Pösön (2001,200) mukaan tutkimuskirjallisuudessa on esitetty, että siirtyminen uuteen tietoyhteiskuntaan vaatii jälleen perheen määritelmän muuttumista. Nyky-yhteiskunnassa perhe irtaantuu yhä enemmän kodista ja perinteisesti määritellystä ”tilasta.” Tietotekniikka ja sitä kautta sosiaalinen media tarjoaa uudenlaisia

mahdollisuuksia ylläpitää perhesuhteita, jotka eivät perustu yhdessä asumiseen, mutta samanaikaisesti myös haastaa uudella tavalla eri sukupolvien väliset vuorovaikutussuhteet. (Mt. 2001, 200.)

Sosiaalityöntekijät kertoivat miettineensä paljon omaa sosiaalisen median käyttöään ja siihen liittyvää riippuvuutta. Useampi sosiaalityöntekijä kuvasi, ettei ole kovin huolissaan omasta käytöstään, mutta on pohtinut asiaa paljon ja koki viettävänsä liikaa aikaa sosiaalisen median parissa. Osa pohti, että he olisivat halukkaita käyttämään enemmänkin sovelluksia, mutta niiden opettelu veisi jälleen aikaa. Sosiaalityöntekijät pyrkivät myös tietoisesti rajamaan omaa sosiaalisen median käyttöä tai olivat pohtineet, että pitäisi alkaa rajoittaa itseään käytön suhteen.

*”Se kourkuttaa ja vie mukanaan ja mä oon se ittestäni huomannut, että mähän voisin vaikka koko päivän olla siellä somessa vaan. Niin sen takia mä oon tehnyt niitä sääntöjä just ja työaikana jos aattelee et tässä mä teen kuitenkin etätöitäkin, niin se olis loputon suo, et mähän en saisi töitä tehtyä ollenkaan jos mä koko ajan antaisin itteni olla tuolla somessa”H3*

Sosiaalityöntekijät tuottivat paljon **huolipuhetta liittyen sosiaalisen median vaikutuksista lapsiin ja nuoriin**. Lapsista puhuttaessa sosiaalityöntekijät useimmiten viittasivat omiin lapsiinsa tai lapsenlapsiin, mutta osa viittasi myös lapsiin ylipäätänsä tai asiakaslapsiin. Seuraavassa sitaatissa sosiaalityöntekijä kuvastaa, miten on pohtinut sosiaalisen median vaikutuksia lapsiin. Sitaatti kuvastaa osuvasti, minkälaista sosiaalityöntekijöiden huolipuhe liittyen lapsiin ja nuoriin oli:

*”Ja sitte se mitä, mistä oon ite paljon puhunut just settä, silloin kun oon ite ollu lapsi ja mulle on puhelu tullu ni kyllähän isä ja äiti on aina kysynyt, että kuka soitti ja mitä asiaa sillä oli ni, nyt sitten eihän me voida mitenkää tietä, et mitä ne lapset eikä ne suostu mitää kertomaan et mitä ne, keltä ne saa viestiä tai, mitä ne, missä ne siellä selaa. Mä silleen jotenkin aattelen, että se on tavallaan kun kaikki on siinä, jotenkin saatavilla, myös ne ikävät asiat sitte siellä, et miten ne sitten oikeesti noitten lasten mieleen vaikuttaa. Se mua ehkä mietittää välillä” H8*

Huolenaiheita olivat pelko siitä, että lapsi tulee kiusatuksi sosiaalisen median kautta sekä kysymykset siitä, ketkä kaikki voivat ottaa lapsen yhteyttä sosiaalisen median kautta, mitä lapsi tekee sosiaalisessa mediassa ja ymmärtääkö lapsi itse, mitä hän siellä tekee. Eräs sosi-

aalityöntekijä kertoi, miten hänen 10-vuotias lapsensa oli laittanut Youtubeen omia julkaisuja. Sosiaalityöntekijöitä huolestutti myös se, minkälaisiin ei-lapsille sopiviin sivustoihin ja materiaaliin lapset voivat törmätä vahingossa tai tietoisesti sosiaalisessa mediassa. Esimerkiksi eräs sosiaalityöntekijä kertoi, että hänen lapsensa oli katsonut Youtubesta videoita, joihin oli piilotettu pornograafista materiaalia.

Forsberg ja Pösö (2001,193) luettelevat artikkelissaan samantyyppisiä uhkia ja riskejä kuin mitä sosiaalityöntekijät liittivät sosiaalisen mediaan ja lapsiin. Forsbergin ja Pösön mukaan tietotekniikan on tehnyt arkipäiväiseksi lapsiin liittyvät uhat ja riskit kuten esimerkiksi pedofilian, pornografian, aggressiivisuuden, nettiriippuvuuden, lasten sosiaalisten taitojen sekä lukutaidon rappeutumisen, tunne-elämän köyhtymisen ja niin sanotusta todellisesta elämästä vieraantumisen. (Mt.)

*”Mä en tajua miten ihmisten aivot kestää sitä. Siis se tuottaa ihan hirveesti siis semmosii, vaikka mun asiakaslapsilla niin niitten ongelma on se et ku ne on niin kiinni siinä somessa ja niissä puhelimissa. Se on oikeesti semmonan ihan riippuvuus siihen.” H15*

Sosiaalityöntekijät, joilla oli omia lapsia, kokivat avuttomuuden tunnetta siitä, etteivät he tiedä, mitä kaikkea lapset tekevät sosiaalisessa mediassa. Sosiaalityöntekijöitä huolestutti myös se, miten uppoutuneita lapset ja nuoret ovat sosiaaliseen mediaan ja miten paljon se vie heiltä aikaa. Tapoja, joilla vanhemmat pyrkivät vaikuttamaan lasten sosiaalisen median käyttöön, oli muun muassa seuraavanlaisia: perheissä tuli noudattaa sovittuja ikärajoja ja lisäksi tehtiin yhteisiä sääntöjä, esimerkiksi ruokapöytään tulo puhelin kädessä oli kielletty.

Miellän edellä kuvatut haasteet kognitiivisiksi vaatimuksiksi, koska ne kaikki aiheuttavat sosiaalityöntekijöille tavalla tai toisella lisää psyykkistä kuormitusta joko vapaa-ajalla tai työelämässä. Työn kognitiiviset vaatimukset muodostuvat kuormitustekijöiksi silloin, kun työntekijä kokee ne pääosin kielteisesti tai niitä on työntekijälle liikaa. Työn kognitiivisilla vaatimuksilla voi olla työhyvinvoinnin kannalta myönteisiä sekä negatiivisia vaikutuksia, riippuen siitä toimivatko ne motivoivina haastevaatimuksina vai kuormittavina vaatimustekijöinä. Tutkimukset ovat osoittaneet, että liian suuret työn kognitiiviset vaikutukset liittyvät työhyvinvoinnin kannalta negatiivisiin seurauksiin kuten uniongelmiin ja väsymykseen sekä työssä suoriutumisen heikentymiseen. (Mauno ym. 2017, 79–80; Kinnunen ym., 2017.)

Sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan kuuluvat oleellisesti haastavat ongelmat ja pyrkimys ratkoa niitä. Sosiaalisen median lisääntynyt käyttö on tuonut perheisiin uudenlaisia haasteita, kuten lapsiin liittyvät pelot ja perheen vuorovaikutuksen muuttumisen. Väistämättä nämä näkyvät jo ja tulevat näkymään vahvasti tulevaisuudessakin perheiden kanssa tehdyssä työssä, kuten lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijöillä tulee olla kykyjä ja valmiuksia ratkoa sosiaalisesta mediasta johtuvia ongelmia. Kaikki tämä lisää työn kuormittavuutta ja on täten merkityksellistä myös työhyvinvoinnin näkökulmasta.



## 8. JOHTOPÄÄTÖKSET

### 8.1 Tutkimustulosten yhteenveto ja tarkastelu

Tutkimustulokset jakautuivat kahteen pääluokkaan: työn voimavaroihin ja vaatimuksiin. Halusin tarkastella sosiaalisen median merkityksiä työhyvinvoinnille sekä positiivisesta että negatiivisesta näkökulmasta, jotta saisin kokonaisvaltaisen kuvan ilmiöstä. Mänttari-van der Kuip (2015, 16) toteaaakin, että työhyvinvointia tulee tarkastella laajasti negatiivisen ja positiivisen ulottuvuuden kautta, jotta voidaan edistää sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia.

Työhyvinvointia edistäviä tekijöitä eli työn voimavaroja olivat sosiaalinen media vaikuttamisen voimavarana, työn tuunaamisen ja ammattiosaamisen voimavarana ja yhteydenpidon ja yhteisöllisyyden voimavarana. Sosiaalisen median koettiin mahdollistavan helpon tavan tehdä vaikuttamistyötä, jonka avulla voidaan vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden työoloihin ja asiakkaiden asemaan. Sosiaalista mediaa hyödynnettiin työn tuunaamisen välineenä muun muassa osana asiakastyötä. Sosiaalisen median avulla sosiaalityöntekijät kykenivät myös vahvistamaan ammattiosaamistaan, sillä sosiaalisen media mahdollistaa helpon tiedonsaannin. Kolmantena voimavaraluokkana oli sosiaalinen media yhteydenpidon ja yhteisöllisyyden kokemuksen voimavarana. Sosiaalityöntekijät kokivat sosiaalisen median mahdollistavan helpon ja joustavan tavan olla yhteydessä läheisiin ja kollegoihin. Sosiaalisen median ajateltiin myös vahvistavan ammattiyhteisön sisäistä yhteisöllisyyden kokemusta.

Työhyvinvointia kuormittavia tekijöitä eli työn vaatimuksia olivat sosiaalinen media ja vihapuhe, sosiaalinen media työn ja vapaa-ajan rajankäynnin vaatimuksena ja sosiaalinen media ja kognitiiviset haasteet. Sosiaalinen media on mahdollistanut avoimen yhteiskunnallisen keskustelun, minkä käänttöpuolena voidaan nähdä lisääntynyt vihapuhe. Sosiaalityöntekijät kokivat sosiaalisessa mediassa vihapuhetta useammalla eri tasolla, mikä heijastuu negatiivisena paineena työssä jaksamiseen. Sosiaaliseen mediaan ja työn ja vapaa-ajan rajankäyntiin liittyvät teemat mietityttävät paljon sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijät kokivat kuormittavina asiakkaiden mahdolliset yhteydenotot sosiaalisen median kautta ja töiden valumisen vapaa-ajalle. Myös yksityisyyden suojaan liittyvät kysymykset aiheuttivat sosiaalityöntekijöissä epävarmuuden tunnetta. Kolmannen työn vaatimusten yläluokan muodosti sosiaaliseen mediaan liittyvät kognitiiviset vaatimukset. Sosiaalinen media on tuonut uudenlaisia

haasteita, joita sosiaalityöntekijät kokevat arjessa ja työelämässä. Kognitiivisia vaatimuksia olivat sosiaalisen median riippuvuuden vaikutukset vuorovaikutukseen ja lasten sosiaalisen median käyttöön liittyvä huolipuhe.

Kuten luvussa 3.4 kerroin, on työn vaatimusten ja voimavarojen mallia kritisoitu siitä, ettei jako työn voimavaroihin ja vaatimuksiin ole aina yksiselitteinen. Työntekijät kokevat työn vaatimukset ja voimavarat aina yksilöllisesti ja toinen voi kokea jonkin tekijän voimavarana, kun taas toinen työntekijä kokee saman tekijän vaatimuksena. Työntekijät voivat myös kokea jonkin piirteen samanaikaisesti työn vaatimuksena ja voimavarana. (Mäkinen 2015, 49–51.) Tämä tuli esille myös tämän tutkimuksen tuloksissa. Esimerkiksi sosiaalista median mahdollistamaa yhteydenpitoa pidettiin samanaikaisesti sekä työn vaatimuksena että voimavarana. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä koki kollegoiden yhteydenpidon sosiaalisen median kautta positiivisena asiana, mutta osa koki kollegoiden yhteydenotot kuten kaveripyynnöt sosiaalisen median kautta rasitteena.

Koin myös haastavaksi rajata, onko kyseessä sosiaalityöntekijöiden sosiaalisen median käyttö vapaa-ajalla vai työssä. Lopulta päätin kuitenkin olla rajaamatta tutkimuskysymystä koskemaan vain jompaa kumpaa, koska ajattelen sosiaalisen median käytön rajaamisen vain työhön tai vapaa-ajalle olevan mahdotonta. Tätä näkemystä vahvisti myös se, että useammat haastateltavat totesivat vaikeaksi erottaa, mikä on työkäyttöä ja mikä on vapaa-ajan käyttöä. Tämä näkyy tutkimustuloksissa siten, että työn vaatimukset ja voimavarat koskettavat myös paljon sosiaalityöntekijöiden vapaa-aikaa. Ajattelen niiden olevan silti merkityksellisiä työhyvinvoinnin kannalta, sillä kuten Salmi ja Lammi-Taskula muistuttavat (2014, 50) on tärkeää oivaltaa hyvinvoinnin moniulotteisuus: monet tekijät heijastuvat työntekijöiden työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin käsite on laaja ja sisältää työntekijöiden henkilökohtaisen ja työelämän sekä näiden yhteensovittamisen. Molemmat elämän osa-alueet vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin ja jaksamiseen. (Rauramo 2005, 17.) Täten ajattelen, ettei ollut tarkoituksenmukaista myöskään tässä tutkimuksessa pyrkiä erottamaan näitä osa-alueita.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että sosiaalisella medially on monenlaisia merkityksiä työhyvinvoinnille. Sosiaalityöntekijöiden puheesta nousi esille, kuinka sosiaalisen mediasta on tullut lähes välttämätön osa ihmisten jokapäiväistä elämää niin töissä kuin vapaa-ajalla. Tutkimustulokset ovat yhtenäisiä aikaisemman tutkimuksen kanssa sen suhteen, miten teknologian hyödyntäminen osana sosiaalityötä on kuitenkin vielä hyvin vähäistä

(esim. Kairala 2018.) Teknologioiden kuten sosiaalisen median käyttö osana työtä on lisääntymässä mutta selvästi vielä alkutekijöissään. Sosiaalityöntekijöillä oli kuitenkin selvästi innostusta sosiaalisen median hyödyntämiseen enemmässä määrin, koska heillä oli paljon ajatuksia siitä, miten sosiaalista mediaa voisi käyttää työssä enemmän. Esteeksi sosiaalisen median hyödyntämiseen osana työtä muodostui kuitenkin tiedon ja osaamisen puute sekä kysymykset liittyen tietosuojaan ja niihin kietoutuviin eettisiin kysymyksiin. Useiden kansallisten ohjeistusten mukaan teknologian käyttöä ollaan hyväksymässä entistä paremmin osaksi sosiaalityötä, mutta toisaalta niiden mukaan tulee myös huomioida, kuinka sosiaalityössä teknologian käyttö edellyttää eettistä näkökulmaa ja kriittisyyttä. (Kairala 2018, 212; NASW ym. 2017.)

## 8.2 Lopuksi

Tutkimukseni tavoitteena on ollut tarkastella, minkälaisia merkityksiä sosiaalisella medially on sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnille. Sosiaalisesta mediasta on tullut merkittävä osa ihmisten jokapäiväistä elämää. Kuten Granholm (2016,20) toteaa, elämme tällä hetkellä kahdessa todellisuudessa; virtuaalitodellisuudessa ja fyysisessä todellisuudessa. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi on myös ajankohtainen aihe, joka näkyy esimerkiksi lehtien otsikoissa – sosiaalityön kriisistä ja sosiaalityöntekijöiden kuormittuneisuudesta uutisoidaan melko paljon. Halusin valita aiheen sen ajankohtaisuuden lisäksi myös henkilökohtaisista syistä. Työhyvinvoinnin kysymykset ovat kiinnostaneet minua opintojeni alusta lähtien ja olen usein törmännyt sosiaalityöntekijöiden pahoinvointiin työelämässä. Ajattelen myös, että työhyvinvoinnin teoriaan tutustumalla kykenen tarkastelemaan omaa työssä jaksamista laajemmasta näkökulmasta ja ennaltaehkäisemään paremmin mahdollista työuupumusta työssäni sosiaalityöntekijänä. Lisäksi olen aina ollut aktiivinen sosiaalisen median käyttäjä ja halusin sosiaalisen median olevan toisena vallitsevana teemana, sillä pidän sosiaalista mediaa ja siihen liittyviä ilmiöitä mielenkiintoisina ja ajankohtaisina teemoina.

Tutkimuksen keskeisenä haasteena oli se, että aiempaa tutkimusta tästä aihepiiristä on tehty toistaiseksi vain vähän. Työhyvinvointia on tutkittu paljon kansainvälisessä sekä kotimaisessa tutkimuksessa. Sen sijaan tutkimus, jossa tarkastellaan sosiaalista mediaa ja työhyvinvointia tai tutkimus sosiaalityöstä ja sosiaalisesta mediasta on vähäistä. Kuten teoriaosuudessa totesin, on ylipäänsä sosiaalisen median tutkimus toistaiseksi ollut harvassa, mikä on mielestäni mielenkiintoista, kun otetaan huomioon, miten suuri rooli sillä on ihmisten elämässä. Tietylnaista haastetta tutkimuksen tekoon toi myös se, että molemmat pääteemat eli

sosiaalinen media ja työhyvinvointi ovat hyvin laajoja, vaikeasti rajattavia käsitteitä, mikä taas teki tutkimuksen rajaamisesta haastavaa. Toisaalta koen tämän myös antaneen mahdollisuuden tulkita tuloksia monesta laajasta näkökulmasta käsin.

Mielekkäimmäksi osuudeksi tämän tutkimuksen tekemisessä koin aineiston keräämisen. Osallistuminen FamilyTies-hankkeeseen mahdollisti aloittelevalla tutkijalla helpon tavan kerätä aineisto, sillä sain valmiin haastattelurungon ja selkeän tehtävänannon, joiden avulla lähdin suorittamaan haastatteluja. Ajattelen myös, että tämänkaltainen tapa kerätä aineistoa useamman henkilön kanssa on taloudellinen ja tehokas tapa saada laajempi aineisto useasta teemasta, sen sijaan, että jokaisesta teemasta kerättäisiin erillinen aineisto. Koen, että sosiaalityöntekijöillä on enemmän töitä kuin aikaa töiden tekemiseen ja tämä vaikuttaa myös siihen, ettei heillä riitä aikaa ja energiaa osallistua jatkuviin haastattelupyyntöihin. Täten kannustan siihen, että jatkossa opinnäytetöiden aineiston keräämistä pyrittäisiin suorittamaan yhdessä hankkeissa tai muiden opiskelijoiden kanssa, jolloin kaikki hyötyisivät ja välttäisiin ylimääräiseltä työltä.

Informaatioteknologian tuomat muutokset vaikuttavat kansalaisten hyvinvointiin, terveydenhuollon sekä sosiaalihuollon palveluihin (Granholm 2016,21). Ylösen (2018,105) mukaan informaatioteknologia ja sosiaalityö on perinteisesti asetettu vastakkain, eikä esimerkiksi verkkoympäristössä tapahtuvaa kohtaamista ole pidetty tärkeänä. Sosiaalityön kentällä verkossa tapahtuvien kohtaamisten on nähty jopa uhkaavan kasvokkaisen työskentelyn olemassaoloa, jonka nähdään olevan sosiaalityön ydintä. Ylönen (2018,124) peräänkuuluttaa, etteivät digitalisaation tarjoamat mahdollisuudet erilaiseen kommunikaatioon saa jäädä huomioimatta. Hänen mukaansa sosiaalityön anti digitalisaatiolle on vuorovaikutuksessa, sillä sosiaalityöntekijät ymmärtävät vuorovaikutuksen ja sosiaalisten suhteiden merkityksen elämässä ja meidän tulisi tukea näitä myös verkkoympäristöissä. (Ylönen 2018, 105,124.)

Työhyvinvointia voidaan edistää lisäämällä toimenpiteitä, joka kehittävät voimavaroja, ja pahoinvointia taas kyetään ehkäisemään puolestaan pitämällä työn vaatimukset kohtuullisina (Manka 2016, 69). Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että sosiaalisen median avulla on mahdollista vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin positiivisesti, mutta tämä vaatisi sosiaalisen median hyödyntämistä osana työtä enemmän. Edellyttää kuitenkin koko organisaation sitoutumista ja johdon lupaa, että sosiaalista mediaa voitaisiin hyödyntää systemaattisesti osana työtehtäviä. Sosiaalisen median tuomat vaatimukset tulee myös osata

huomioida ja tehdä toimenpiteitä niiden rajaamiseksi, jottei sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi heikkene entisestään. Sosiaalityötä ja sosiaalista mediaa käsittelevässä tutkimuksessa useat tutkijat (mm. Boddy & Dominell, 2017; Halabuza 2014) peräänkuuluttavat ammattijärjestöjen ja ylemmän tahon velvollisuutta tuottaa ohjeistuksia sosiaalityöntekijöille sosiaalisen median käyttöön liittyen. Koen myös oman tutkimukseni tulosten vahvistavan samaa ajatusta ohjeistusten tarpeellisuudesta, sillä sosiaalityöntekijät olivat epävarmoja monien sosiaaliseen mediaan liittyvien asioiden, kuten yksityisyysasetusten ja omien toimintaroolien, suhteen. Uskon, että yhteiset toimintaohjeistukset voisivat madaltaa sosiaalityöntekijöiden kynnystä hyödyntää sosiaalista mediaa enemmän työssä.

Tutkimukseni on ensimmäisiä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin ja sosiaalisen median merkityksiä tutkivia tieteellisiä julkaisuja Suomessa, ja näin ollen olisi tarpeen tehdä jatkotutkimusta aiheesta. Tutkimus sosiaalisesta mediasta ja työhyvinvoinnista on aivan alkutekijöissään ja sitä tarvitaan enemmän, jotta voidaan vaikuttaa sosiaalisen median tuomiin haasteisiin ja mahdollisuuksiin työhyvinvoinnin näkökulmasta. Potentiaalisia jatkotutkimusaiheita sosiaalityöhön ja sosiaaliseen mediaan liittyen on lukuisia. Erityisesti sosiaalisen median tuomat haasteet liittyen eettisiin kysymyksiin kuten asiakkaiden sekä työntekijöiden yksityisyysensuojaan vaativat tarkempaa tutkimusta. Sosiaalisen median merkityksiä sosiaalityölle tulisi tutkia myös asiakkaiden näkökulmasta, jotta sosiaalista mediaa kyettäisiin hyödyntämään asiakastyössä nykyistä aktiivisemmin. Informaatioteknologia ja sosiaalinen media ovat tulleet jäädäkseen, eikä niitä voida enää jättää huomiotta myöskään sosiaalityöntekijöillä.

## 9. LÄHTEET:

Adressit. Lasten oikeus suojeluun! Poliittisten tahojen on otettava vastuu lastensuojelun toimintaedellytyksistä. [https://www.adressit.com/oikeus\\_suojeluun](https://www.adressit.com/oikeus_suojeluun) [viitattu 21.9.2019]

Alasuutari, P. (2005) Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Räsänen, P., Anttila, A., Melin, H. & Heiskala, R. Tutkimus menetelmien pyörteissä. Jyväskylä: PS-Kustannus. 15–28

Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2017). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22. 309–328.

Barnes, A. (1999) On seeing people through "rustcolored glasses": A study of practitioners' perceptions of clients. *Journal of Applied Social Sciences* 23 (2). 13–20.

Best, P., Manktelow, R. & Taylor, B. J. (2014) Social work and social media: online help-seeking and the mental well-being of adolescent males. *British Journal of Social Work*. Advanced access published November 11.

Berzin, S., Singer, J. & Chan, C. (2015). Practice innovation through technology in the digital age: a grand challenge for social work. Working Paper 12. Cleveland: American Academy.

Boddy, J. & Dominelli, L. (2017) Social media and social work: The challenges of new ethical space. *Australian Social Work* 70 (2). 172–184.

Bunzel, T. 2010. Tools of Engagement. Presenting and Training in a World of Social Media. Hoboken: Pfeiffer

Castells, M. (1996/2000) The Information Age. Economy, Society and Culture. Vol 1: The Rise of the Network Society. Oxford: Blackwell.

Charoensukmongkol, P. 2014. Effects of support and job demands on social media use and work outcomes. *Computers in Human Behavior*, 36(C). 340–349.

Costine, J. (2012, August 22). How big is Facebook's data? 2.5 billion pieces of content and 500+ terabytes ingested every day.

Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86. 499–512.

Gibson, M. 2014. Social worker shame in child and family social work: inadequacy, failure, and the struggle to practice humanely. *Journal of social work practice*, 28:4. 417– 431.

Duncan-Daston R., Hunter-Sloan M. & Fullmer E. (2013) Considering the ethical implications of social media on social work education. *Ethics Inf Technol* (2013) 15: 35.

Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1). 210 –230.

- El Ouiridi, A., El Ouiridi, M., Segers, J., & Henderickx, E. (2015). Employees' use of social media technologies: a methodological and thematic review. *Behaviour & Information Technology*, 34(5), 454–464.
- Elovainio, M., Hakulinen, C., Pulkki-Råback, L., Virtanen, M., Josefsson, K., Jokela, M., Vahtera, J., & Kivimäki, M. (2017). The contribution of risk factors to excess mortality in isolated and lonely individuals: the prospective UK Biobank cohort study. *Lancet Public health*.
- Erkkola, J. (2008) Sosiaalisen median käsitteestä. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin Ylipisto.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). Johdatus laadulliseen tutkimukseen (8. p.). Tampere: Vastapaino.
- Facebook (2019). Sosiaalityön uraverkosto ryhmä.
- FamilyTies (2019) [https://research.tuni.fi/wrc/families\\_fin/](https://research.tuni.fi/wrc/families_fin/) [viitattu 1.10.2019]
- Fang, L., Mishna, F., Zhang, V., Wert, M. & Bogo, M. (2014) Social Media and Social Work Education: Understanding and Dealing with the New Digital World. *Social Work in Health Care*, 53:9. 800–814.
- Forma, P., Väänänen, J. & Saari P. (2004) Työhyvinvointi kuntasektorin toimialoilla vuonna 2003. Helsinki: Kuntien eläkevakuutus.
- Forsberg, H. & Pösö, T. (2001) Virtuaaliyhteisöllisyys ja langaton kommunikaatio - uhka ja mahdollisuus lapsille. Teoksessa Kangassalo, M. & Suoranta, J. (toim.) Lasten tietoyhteiskunta. Tampere: Tampere University Press. 193–206
- Forsman, S. (2010) Sosiaalityöntekijän työssä jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa: henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Sosiaalityön tutkimuksen laitos. Tampere: Tampere University Press.
- Fu, J., Sawang, S., & Sun, Y. (2019). Enterprise Social Media Adoption: Its Impact on Social Capital in Work and Job Satisfaction. *Sustainability*, 11(16), 4453.
- Granholm, C. (2016) Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Helsinki: Finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. Addison-Wesley, Reading, MA
- Hakanen, J. (2014). Onnellinen työssä? 8½ kysymystä työn imusta. Teoksessa Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 340–365
- Hakanen, J. (2011). Työn imu. Työterveyslaitos. Tampere: Tammerprint Oy.

Hakanen, J. (2005). Työuupumuksesta työn imuun. Työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Väitöskirja. Helsinki: Työterveyslaitos.

Halabuza, D. (2014) Guidelines for Social Workers' Use of Social Networking Websites. *Journal of Social Work Values and Ethics*, Volume 11, Number 1. 23–32.

Hakola, J. (2012). Sosiaalisen median mahdollisuudet ja haasteet koulukuraattorin työssä. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopisto.

Helsingin Sanomat 8.5.2018 <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005672236.html> [Viitattu 8.10.2019]

Hirsjärvi, S., Pirkko R. & Sajavaara, P. (2004) Tutki ja kirjoita. 10. painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. (2013) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, L. (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen M. & Niskala A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 55–86.

Hur, Mann Hyung (2006): Empowerment in terms of theoretical perspectives: exploring a typology of the process and components across disciplines. *Journal of Community Psychology*. Vol. 34. No. 5. 523–540.

Hänninen, S. (2006). Voimaantumisen kehitysohjelma persoonallisen ja ammatillisen identiteetin tukijana. Teoksessa Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu.

Isotalus, N. & Saarela, K. L. (2001). Kauris: Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos : Työturvallisuuskeskus.

Juuti, P. & Salmi P.(2014). Tunteet ja työ: Uupumuksesta iloon. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Kahn, R. L., Wolfe, D.M., Quinn, R. P, Snock, J.D., & Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and role ambiguity*. New York: Wiley.

Kairala, M. (2017) Alkusanat. Teoksessa Kivistö, M. & Pääkkönen, K. (2017). Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopisto. 7–12

Kairala M. (2018) Sosiaalityön teknologiaosaaminen. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A., Romakkaniemi, M., Kokkonen, T., Mattila, M., . . . Puttonen, P. Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Helsinki: UNIPress. 211–227

Kananoja, A. & Ruuskanen K. (2019) Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Raportteja ja muistioita 2019:4

Karasek, R.A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2). 285–308.



- Karvinen-Niinikoski, S., Salonen J., Meltti T., Yliruka, L., Tapola-Haapala, M. & Björkenheim, J. (2005). *Konstikas sosiaalityö 2003: Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.
- Kimball, E. & Kim, J. (2013). Virtual boundaries: Ethical considerations for use of social media in social work. *Social Work*, 58(2).
- Kinnunen, U., Feldt, T., Sianoja, M., de Bloom, J., Korpela, K., & Geurts, S. (2017). Identifying long-term patterns of work-related rumination: Associations with job demands and well-being outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(4). 514–526.
- Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. (2013). *Vaikuttavaa aikuis-sosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin*. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. THL: Raportti 8/2013.
- Kivistö M. & Pöykkönen K. (2017) *Johdatus Sosiaalityö digitalisaatiossa teokseen*. Kivistö, M. & Pöykkönen, K. *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Rovaniemi: Lapin yliopisto. 13–20
- Korpiola, L. (2011). *Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa*. Helsinki: Infor.
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys* (2. uud. p.). Tampere: Vastapaino.
- Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. (2015). *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino.
- Lahtinen, P., Männistö, L. & Ravio, M. (2017). *Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia: Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja*. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print - Suomen yliopistopaino oy.
- Lastensuojelun uhrit, Facebook-ryhmä. [Viitattu 6.8.2019]
- LePine, J.A., Podaskoff, N.P., & LePine, M.A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of management Journal*, 48. 764 –775.
- Lietsala, K. & Sirkkunen, E. (2008). *Social media: Introduction to the tools and processes of participatory economy*. Tampere: University of Tampere, Hypermedia Lab.
- Manka, M. (2016). *Työhyvinvointi*. Helsinki: Talentum Pro.
- Matela, K. (2011). *Viihtyvät ja vaihtuvat: Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vaikuttavat tekijät*. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Matikainen, J. 2011. *Miksi ihmiset käyttävät sosiaalista mediaa? Teoksessa Aaltonen-Ogbeide, T., Jäkälä, M. & Pekkola, S. (2011). Silmät auki sosiaaliseen mediaan*. Helsinki: Tulevaisuusvaliokunta. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2011. 64–77.

- Matikainen, J. (2009). Sosiaalisen ja perinteisen median rajalla. Helsinki: Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto.
- Matikainen, J. (2008). Verkko kasvattajana: Mitä aikuisen tulisi tietää ja ajatella verkosta? Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.
- Mauno, S., Huhtala, M. & Kinnunen U. (2017). Työn laadulliset kuormitustekijät. Teoksessa Mäkikangas, A., Mauno, S. & Feldt, T. (toim.) Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä. PS-kustannus. 73–99.
- Meltti T. & Kara H. (2009) Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Yliruka L, Koivisto J & Karvinen-Niinikoski S. (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki. 22–39.
- MTV Uutiset (26.8.2019). Sosiaalityöntekijöiden palkat syynissä – korotuksien toivotaan houkuttavan työhön: ääritapauksissa jopa puolet lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä on vaihtunut vuoden sisään. <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/sosiaalityontekijoiden-palkat-syynissa-korotuksien-toivotaan-houkuttavan-tyohon-aaritapauksissa-jopa-puolet-lastensuojelun-tyontekijoista-on-vaihtunut-vuoden-sisalla/7525370> [viitattu 30.8.2019]
- Mäkikangas, A, Feldt, T & Kinnunen, U. (2015) Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja työhyvinvointiin. Teoksessa Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S., (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus. 56–74
- Mänttari-van der Kuip, M. 2015. Sosiaalityöntekijöiden työyhteisölliset voimavarat subjektiivisen työhyvinvoinnin selittäjänä kunnallisessa sosiaalihuollossa. Teoksessa työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning 1 – 2015. Vammalan Kirjapaino Oy. 3–19
- Mänttari-van der Kuip, M. (2015). Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Mäntysaari, M. & Weatherley, R. (2010). Theory and Theorizing: Intellectual Contexts of Social Work Research. Teoksessa Shaw, I. (toim.) (2010). The SAGE handbook of social work research. London: SAGE. 180–194.
- NASW, ASWB, SCWE & CSWA (2017). Standards for technology in social work practice. National association of social workers. Washington, DC.
- Nieminen, T., Martelin, T., Koskinen, S., Simpura, J., Alanen, E., Härkänen, T., & Aromaa, A. (2008). Measurement and socio-demographic variation of social capital in a large population-based survey. Social Indicators Research, 85(3). 405–423.
- Paasivaara, L. & Nikkilä, J. (2010). Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kirjapaja: Kirjavälitys.
- Pakka, J. & Rätty, T. (2010). Työstä hyvinvointia. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Pesonen, P. (2013). Sosiaalisen median lait. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

- Pönkä, Harto (2014) Sosiaalisen median käsikirja. Jyväskylä: Docendo.
- Pöyhkäri, R., Haara, P. & Raittila, P. (2013). Vihapuhe sananvapautta kaventamassa. Tampere: Tampere University Press.
- Rahikka, A. (2013). Dialogi auttavissa verkkopalveluissa: Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Helsinki: Helsingin yliopisto, sosiaalitieteiden laitos.
- Rasanen L. (2009) Työyhteisön kehittämistä ja työhyvinvointia tukevat johtamisen käytännöt. Teoksessa Yliruka L., Koivisto J. & Karvinen-Niinikoski S. (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki. 59–76.
- Rauramo, P. (2005) Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä -Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painopistealueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:25. Helsinki.
- Robertson, B & Kee, K. (2017) Social Media at Work: The Roles of Job Satisfaction, Employment Status, and Facebook Use with Co-Workers, Computers in Human Behavior. 70. 191-196.
- Räsänen, J. (2002). Voimaantumisen oikeus ja välttämättömyys: ammatillisen voimaantumisen edellytykset ja käytäntö. Järvenpää: Julkiviestintä Oy.
- Saarinen, A., Blomberg, H., Kroll, C. (2012). Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. Yhteiskuntapolitiikka 77. 403–418.
- Salmi M. & Lammi-Taskula J. (2014) Perheen ja työn yhteensovittaminen hyvinvoinnin tekijänä. Teoksessa Lammi-Taskula J. & Karvonen S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes print - Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere. 38–51
- Sajaniemi N. & Mäkelä J. (2014). Ihminen voi hyvin joukossa. Teoksessa Hakanen, J., Tuominen-Soini, H., Uusitalo-Malmivaara, L., Salmela-Aro, K., Uusitalo-Malmivaara, L., Martela, F. & Niemivirta, M. Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Schaufeli, W., & Bakker A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. Journal of Organizational Behavior, 25. 293–315.
- Schrooten, H & Jaakkola H. (2014) Tarvitsemmeko somesuojelua? Talentia. 31.1.2014.
- Seppälä, P. & Hakanen J. (2017). Työn voimavarat ja niiden tuunaaminen. Teoksessa Mäkkikangas, A., Mauno, S., Feldt, T., Feldt, T., Feldt, T., Mauno, S., . . . Salonen, K. Tykkää työstä: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus. 149–167.
- Seppänen, J. & Väliaverron, E. (2012). Mediatyöyhteiskunta. Tampere: Vastapaino.
- Sirkkunen, E. (2006). Vertaismedia haastaa perinteisen joukkoviestinnän. Teoksessa Aula, P., Matikainen, J. & Villi, M. Verkkoviestintäkirja. Helsinki: Yliopistopaino.

- Soini, S. & Hurskainen J. (2017). Sosiaalinen media lastensuojelutyössä. Teoksessa Malin P. Nousiainen K. & Tapola-Haapala M. Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Julkaisija: Talentia ry/ Talentia-lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura 2017. 71–79
- Soramäki, M. (2003). Informaatioyhteiskunnan teorit ja sähköisen viestinnän todellisuus. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Storm-Gottfried, K., Thomas M. & Andersson H. (2014) Social Work and Social Media: Reconciling Ethical Standards and Emerging Technologies. *Journal of Social Work Values and Ethics*, Volume 11, Number 1 (2014). 54–65
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 13 2017. Helsinki: Tilastokeskus. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi\\_2017\\_13\\_2017-11-22\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tie_001_fi.html) [viitattu 25.8.2019]
- Taipale, S. (2013). Informaatioaika: Manuel Castells ja verkostoituva hyvinvointivaltio. Teoksessa Saari, J., Taipale, S., Kainulainen, S., Saari, J., Taipale, S., Julkunen, R. & Mäntysaari, M. Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 173–197
- Takanen, T. (2005). Voimaantuva työyhteisö: Miten luomme tulevaisuutta? Helsinki: Sun Innovations.
- Tammelin, M. (2018). Work - family border styles and mobile technology. In Tammelin, M (ed). *Family, Work and Wellbeing. Emerging new issues*. Springer Briefs, Springer Nature. 91–104
- Tamminen, S., Lehmuskallio, A & Johanson M. (2011) Yksityisyyden haasteet sosiaalisessa mediassa. Teoksessa Aaltonen T. ym. ( toim). *Silmät auki sosiaaliseen mediaan*. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2011. 228–243
- Tenkanen, E. (2015). Sosiaalisen median kohut lastensuojelun työntekijöiden näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Tiitinen, L. (2019) *Kamppailu sananvapaudesta: sosiaalialan ammattilaisten toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä*. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Tuomainen, S. (2017). Sosiaalinen media rakenteellisen sosiaalityön välineenä. Pro gradu-tutkielma. Sosiaalityö. Itä-Suomen yliopisto.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino, Oy.
- Tuomi, J. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valtionhallinnon viestintäsuositus. (2016). Avoimesti, rohkeasti ja yhdessä. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14/2016.

Valtion virkamieseettinen neuvottelukunta. (2016). Virkamies sosiaalisessa mediassa. Valtiovarainministeriö, VM050:00/2014.

Vartiainen, M. (2017). Johdanto. Työpsykologian ja hyvinvointitutkimuksen kehitys Suomessa. Teoksessa Mäkikangas, A., Mauno, S., Feldt, T., Feldt, T., Feldt, T., Mauno, S., Salonen, K. (2017). Tykkää työstä: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus. 11–35.

Virtanen, P. & Sinokki, M. (2014), Hyvinvointia työstä: työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.

Vataja, K. & Julkunen, I. (2004) Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Hyvät käytännöt -tutkimuskatsaus. Helsinki: STAKES.

Wallin, A. (2006). Suomi-neito Down Under – työyhteisöjen elämää Australiassa suomalaisesta naisnäkökulmasta. Johtamistaidon PD- ohjelman lopputyö. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.

Waris, Kyösti. (2001). Näköaloja työelämään – Kuormittuminen voimavaraksi. Helsinki. Työterveyslaitos.

Weizmann-Henelius, G. (1997). Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä.

Ylönen K. (2018). Nuorten ja työntekijän välinen auttamissuhde verkossa – verkkoympäristön edut ja haasteet. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A., Romakkaniemi, M., Kokkonen, T., Mattila, M. & Puttonen, P. Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Helsinki: UNIpress. 104–123

Zhang, X., Ma, L., Xu, B., & Xu, F. (2019). How social media usage affects employees' job satisfaction and turnover intention: An empirical study in China. *Information & Management*, 56(6), 103136.

Zapf, D., Semmer, N. K., & Johnson, S. (2014) Qualitative demands at work. Teoksessa M. Peeters, J. de Jonge & T. Taris. (toim.). An introduction to contemporary work psychology. Chichester: Wiley Blackwell. 144–169.

## LIITE 1. Haastattelurunko

### 1. TEKNOLOGIA JA SOSIAALINEN MEDIA TYÖSSÄ

- Käytätkö sosiaalista mediaa työssä?

#### JOS KYLLÄ

- o Mitä ? (linkedin; facebook; instagram, twitter...?)
- o Kuinka usein?(jokapäiväistä)
  - Entä vapaapäivinä tai lomalla, teetkö työasioita?
  - Luetko sähköpostia ns. vapaa-ajalla, iltaisin, lomalla? Reagoitko siellä oleviin asioihin, esim. vastaamalla – vai jätätkö työajalle?
- Onko somen käyttäminen osa työtehtäviä – eli ”pakollista” vai pikemminkin siksi että haluat itse?
  - o Millaisia asioita somen käyttäminen koskee? Mitä teet?
  - o Onko some:lla tärkeä rooli omalla alallanne? (työala)
  - o Onko työnantaja /esimies pyytänyt, että olet mukana sos.mediassa yksityishenkilönä tai ylläpidät työyhteisön some:a?
- Onko teillä työpaikkakohtaisia/organisaatiokohtaisia sääntöjä some:n käyttöön? Mitä saa /ei saa julkaista? Pitäisikö olla?
- Liittyykö some:n käyttöön jotain sellaista mitä olet joutunut pohtimaan tai mikä on epämiellyttävää? (esim. omien kavereiden ja perheen ja toisaalta työkavereiden/-verkostojen sekoittuminen; omien asioiden näkyminen muille? )
  - o Rajoitatko mitä laitat someen? Miksi? Onko käynyt niin, että olet julkaissut jotain ja sitten harmittanut jälkikäteen?
    - Onko työyhteisössä ollut epäasiallista käyttäytymistä asiakkaiden suunnalta? Miten niistä on selvitty – onko työnantaja/esimies tehnyt jotain asian ratkaisemiseksi? Onko virallisia työturvallisuusohjeita asiasta?
  - o Entä mitä hyvää some:n käyttö on tuonut työhön ja sen tekemiseen? ”mitä saat/mitä hyötyjä some:n käytöstä on?”
- Minkälaisia tunteita some:n käyttöön liittyy ? positiivisia: iloa; hyötyä; innostusta /entä aiheuttaako se joskus väsymystä tai ahdistusta?

### 2. TEKNOLOGIA ARJESSA

#### Seuraavassa olen kiinnostunut sosiaalisen median käytöstä arjessa, työn ulkopuolella.

#### KAIKILLE:

- Käytätkö somea vapaa-ajalla? Jos ei, miksi et?
- Jos kyllä, mitä sosiaalisen median ohjelmia käytät...? Ja kenen kanssa?
  - o esim. What's upp:ia tai Instagram, facebook twitter.
    - Esim. what's uppia: Kenen kanssa, millaisia ryhmiä?
  - o (jos tulee joku uusi sovellus, voi hyvin kysyä mikä se on?)

- Mitä ohjelmaa käytät eniten? Jos arvioit ajassa, päivittäin - kauanko aikaa menee somessa?
- Minkälaisista asioista tulee viestiteltä muiden kanssa?
  - Miten kuvailisit toimintaasi sosiaalisessa mediassa, esim. facebookissa? (aktiivinen,..?)
- Seuraatko aktiivisesti muiden twiittejä tai muita päivityksiä, juttujen ja uutisten jakamista?
  - Seuraatko aktiivisesti jotain blogia tai bloggaatko itse?
- Käytätkö somea älypuhelimella, tabletilla vai tietokoneelta?
- Yleisesti; millaisia tuntemuksia sinulla on liittyen erilaisiin sosiaalisen median ohjelmiin? Oletko innostunut niistä vai ovatko ne pakkopullaa?
  - Osaatko sanoa syytä miksi et ole innostunut?
- Viime aikoina on puhuttu myös siitä että ollaan riippuvaisia teknologiasta, koetko olevasi "riippuvainen" sosiaalisesta mediasta?
  - Joo - ehkä: Miten se näkyy? Oletko lomalla irti päivityksistä?

#### Jos lapsia tai puoliso

- Pidätkö työpäivän aikana yhteyttä puolisoosi tai lapsiin?
  - Miten? millä välineillä, millä ohjelmilla? (mm. some: insta, what's up, kauppalistat, face,sähköposti...)
  - Mitä asioita viestitätte ja miksi? Kuinka usein? (päivittäin, satunnaisesti tai kun jotain erityistä)?
- Häiritsevätkö viestit vai ovatko ne hyödyllisiä? (Kivoja? Tarpeellisia?)
  - Onko puolisoasi sosiaalisessa mediassa (what's upp, facebook jne)?
  - Entä lapsi / lapset? Kenen kanssa hän viestii ja mistä?
  - Tuleeko teille perheessä ristiriitoja somen käyttämisestä? Millaisia, mistä asioista?

#### Kaikille:

-Onko jokin asia, mikä on mietityttänyt sosiaalisen median käyttöön liittyen? (Joko omalta tai lasten kohdalta.)