

**SOSIAALIALAN AMMATTILAISILLE KOHDISTETUT TUKI- JA
KONSULTOINTIPALVELUT KANSAINVÄLISELLÄ AREENALLA**

Petteri Yli-Sikkilä
harjoittelija/ISO
27.5.2004

SISÄLTÖ

TERMEJÄ	3
1 JOHDANTO	4
2 KONSULTAATION JA TUEN MALLEJA	4
2.1 Internet	4
2.1.1 Keskustelupalstat ja chatit	4
2.1.2 Sähköposti ja postituslistat	6
2.2 Intranetit ja Ekstranetit	6
2.3 Puhelin	7
2.3.1 Suora puhelinyhteys	7
2.3.2 Puhelinkonferenssit	8
2.4 Paikallinen konsultaatio	8
2.4.1 Kasvokkain tapaaminen	8
2.4.2 Organisaatiotason konsultaatio ja ryhmäkonsultaatio	9
2.4.3 Alueellinen konsultaatio	10
3 JOHTOPÄÄTÖKSET	10
3.1 Kenen vastuulla on tukimuotojen järjestäminen?	10
3.2 Tukimuotojen vertailua	11
3.3 Pikaviestinnän mahdollisuudet	14
LÄHTEET	15

TERMEJÄ

Chat: Reaaliaikainen keskustelu toisen käyttäjän tai käyttäjien kanssa Internetin chat-huoneessa.

Ekstranet: Usein Intranetin ja Internetin välissä oleva asiakkaille tai muulle rajatulle ryhmälle suunnattu laajennus.

Keskustelupalsta: Internetin sivu, jossa voi lukea muiden kommentteja, vastata niihin sekä postittaa omia kommentteja.

Intranet: Organisaation sisäinen verkko, joka on suojattu julkiselta sisäänkäynniltä.

Pikaviestintä: Erityisesti kotona ja yritysmailmassa nopeasti yleistynyt kommunikointimuoto. Muistuttaa chattia, mutta vaatii koneelle asennettavan ohjelman ja sähköpostiosoitteen. Esim. MSN Messenger, ICQ, Jabber. Lisäksi erona chattiin on, että käyttäjän läsnäolon tila on jatkuvasti nähtävillä.

Portaali: Internetsivusto, johon on koottu mm. hyödyllisiä linkkejä ja uutisia.

Postituslista: Listalle lähetetyt sähköpostiviestit menevät kaikille listaan osallistuneille.

1 JOHDANTO

Tässä selvityksessä lähtökohdaksi on otettu sosiaalialan ammattilaisten tarvitsema ammatillinen ja henkilökohtainen tuki. Ammatillisella tuella tarkoitetaan tässä yhteydessä tietopalveluja ja konsultaatiota. Ero henkilökohtaiseen tukeen ei kuitenkaan ole välttämättä niin mustavalkoinen. Ammatillinen tuki tapahtuu useimmiten kahden tai useamman henkilön tapaamisen kautta, missä aina väistämättä myös annetaan jonkinlaista vertaistukea tai henkilökohtaista tukea. Konsultaatio määritellään usein neuvonnaksi. Konsulttia ei siis tarvitse totella, eikä konsultti myöskään ole vastuussa konsultoidun päätöksistä. Konsultaatio voi tarkoittaa myös hallinnollista neuvontaa esimerkiksi sosiaalihuollon suunnittelussa. Sosiaalialan ammattilaisille suunnatun tuen puute on tunnistettu hyvin ympäri maailmaa, mutta keinot sen korjaamiseksi ovat moninaiset.

Kirjoitus koostuu kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa käydään läpi ulkomailla tarjolla olevia konsultaatio- ja tukimuotoja. Esille tulevat Internetin keskustelupalstat, chatit ja ryhmät, sähköposti ja postituslistat, intranetit ja ekstranetit, pikaviestintä, puhelinkonsultaatio, puhelinkonferenssit, kollegatapaamiset, hallinnollinen konsultaatio, alueellinen konsultaatio sekä kriisi-, ryhmä- ja työyhteisökonsultaatio. Lista ei pyri olemaan kattava. Tekstissä käsitellään ainoastaan niitä tukimuotoja, jotka ovat tulleet esille Internetin kautta tehtyjen hakujen kautta. Metodina on siis ollut Internet survey. Rajoitteena ovat olleet omat kielitaitoni sekä yhteen kuukauteen rajattu aikataulu. Toisessa osassa analysoidaan ja vertaillaan tarkemmin eri tukimuotojen ominaisuuksia, pohditaan tukipalvelujen järjestämisen vastuuta sekä esitellään lyhyesti pikaviestinnän tarjoamia mahdollisuuksia.

2 KONSULTAATION JA TUEN MALLEJA

2.1 Internet

2.1.1 Keskustelupalstat ja chatit

Internet on pullollaan erilaisia keskustelupalstoja ja chatteja, joista löytyy omansa myös sosiaalialan osaajille. Nämä viestintäkanavat eroavat kuitenkin toisistaan merkittävästi käytäntöjensä ja tarjoamansa tuen laadussa.

Peruskeskustelualueita löytyy monista sosiaalialaan liittyvistä portaaleista. Usein vaikuttaa siltä, että palsta on lisätty vain sivuntäytteeksi. Tyhjä keskustelualue ei kuitenkaan hyödynnä ketään. Keskustelupalstan ylläpito vaatii aktiivisen käyttäjäkunnan. Riippuu täysin keskusteluun osallistuneista, miten käytännöllinen palstasta lopulta tulee. Useimmiten keskustelupalsta on jaoteltu puheenaiheiden mukaan. Vastausta kysymyksiinsä voi myös etsiä vanhoista keskusteluista. Ruotsista löytyy muutama peruskeskustelualue (Socialnätet 2004). Melko laajat keskustelupalstat löytyy The New Social Worker Onlinelta (2004) ja Social Work Searchiltä (2004a), jossa on käynyt suomalaisiakin sosiaalityön opiskelijoita.

Keskustelualueella voi olla myös ohjelmallista toimintaa. Esimerkiksi ruotsalainen kvinnofridsportalen tarjoaa internetkonferensseja viikoittain vaihtuvien puheenaiheiden (viikot 18–23 vuonna 2004). Sivun keskusteluihin ottaa osaa myös vierailevia asiantuntijoita. (Kvinnofridsportalen 2004) Raskaan sarjan ohjelmallista keskustelua löytyy Ison-Britannian sosiaaliministeriön sivuilla, jossa organisaatiot, asiantuntijat ja muut kiinnostuneet ottavat avoimesti kantaa hallituksen antamiin lakiesityksiin. (DHSSPS 2004) USA:ssa ohjelmallista keskustelua löytyy esimerkiksi CECP:n (Center for Effective Collaboration and Practice) sivuilla. (CECP 2004)

Opiskelijoilla on omat aktiiviset keskustelupalstansa. Usein sivulla on mukana myös chat. Englantilaisien sosiaalityön opiskelijoiden omalla sivulla löytyy monipuolinen keskustelupalsta, josta löytyy myös ammatillisia aiheita. Sivulla on n. 2800 jäsentä ja uusia viestejä saapuu päivittäin. (SocialWork-Students.com 2004) Myös ruotsalaisilla sosiaalialan opiskelijoilla on oma keskustelupalstansa ja chattinsa. (SOSUM 2004)

Oman joukkonsa muodostavat erilaiset aihepiiriryhmät (groups), joita löytyy mm. Googelta, Yahooolta ja MSN:ltä. Näiden ryhmien viestintä on usein yhdistynyt sähköpostiin, niin että ryhmän jäsenet voivat lisätä ja lukea viestejä joko ryhmän kotisivulta tai omasta sähköpostistaan. Vanhat viestit ovat luettavissa kotisivulta, josta saattaa löytyä myös chat-huoneita ja hakemistoja jäsenten väliseen tiedostonvaihtoon. Googlen ryhmä uk.gov.social-work on hieman riisuttu versio ryhmästä sisältäen ainoastaan sähköpostiviestinnän. Sen aktiivisuus on myös hiipunut niin että palstalla viihtyy nykyään lähinnä sosiaalipalvelujen haukkujia. (uk.gov.social-work 2004) MSN-ryhmä SocialWorkersChildProtection on sekin hiipunut loistokaudestaan. Ryhmän kotisivulla näkyy viimeisten muutaman kuukauden ajalta pelkästään roskapostia. Vanhat viestit ovat kuitenkin luettavissa ja todistavat aktiivisesta kaudesta. Sivulla on myös chat, jonka toiminta on luultavasti vähäistä. (SocialWorkersChildProtection 2004) Myös sosiaalityön johtajille on olemassa oma Yahoo-ryhmänsä. (NNSWM 2004) Ainakin Yahoos ryhmässä (groups.yahoo.com) ryhmän perustajat voivat päättää, kuinka avoin ryhmästä tehdään. Ryhmän kotisivu voi olla täysin avoin kaikille halukkaille tai pelkästään ryhmän jäsenille. Ryhmän jäsenyyden voi saada joko heti tai ainoastaan perustajajäsenen suostumuksella. Liika avoimuus näyttäisikin houkuttelevan sekä epäasiallisia nettiväittelijöitä että roskapostia.

Esimerkki vähemmän avoimesta ryhmästä on AOL:n (American Online) asiantuntijaryhmä Social Work Forum, joka on ilmeisesti ollut toiminnassa jo 1990-luvun alusta. Pääsy ryhmän kotisivuille on rajattu AOL:n maksaviin asiakkaisiin. Näitä asiakkaita ovat esimerkiksi miljoonat AOL:n Internetliittymän ostaneet. Ryhmä organisoii ohjelmallisia chatteja iltamyöhällä, joihin kutsutaan myös asiantuntijoita. Keskusteluissa on mukana vapaaehtoisia oppaita, joille voi lähettää kysymyksiä myös keskustelujen ulkopuolella. Reaaliaikainen keskustelu näppäilemällä vaatii omat käytäntönsä. Puheenjohtaja antaa keskustelussa puheenvuoroja halukkaille. Jos esimerkiksi haluaa kysyä jotain vierailevalta asiantuntijalta, kysyjä kirjoittaa kysymysmerkin ”?” ja odottaa vuoroaan. Kommentoijat kirjoittavat huutomerkkin ”!”. Keskustelu vaatii luonnollisesti hyvät konekirjoitustaidot. Tiedot keskustelun kulusta saattavat kylläkin olla vanhentuneita, sillä nykyään useissa chateissa on mahdollisuus ääni- ja näköyhteyteen web-kameran, mikrofonin ja kuulokkeiden avulla. AOL:n palveluihin kuuluu myös pikaviestimistä tuttu kontaktien saatavuusluettelo (buddy list), jonka kautta voi suoraan keskustella vapaana olevien kontaktien kanssa pikaviestinnän tyyliin. Toisin sanoen pelkästään klikkaamalla kontaktia avautuu kahdenkeskinen chat-ikkuna. Social Work Forumin ohjelmalliset chatit ovat pyörineet vuodesta 1995. Ryhmä julkaisee myös Social Work Forum Newsletter -nimistä nettilehteä sisäiseen tiedotukseen. (Social Work Forum Newsletter 1999, Peck 2004)

Toinen ohjelmallinen chat on ollut toiminnassa muutama vuosi sitten Behavior Online:n sivulla. Sivulta löytyy myös keskustelupalsta. Portaali on kohdistettu lähinnä psykososiaalisen koulutuksen saaneille. (Behavior Online 2004)

Social Work Café on sekin aikaisin toimintansa aloittanut portaali, jonka chatissa vieraili huippukautena 1998 noin tuhat kävijää viikossa. Internetin siinä kehitysvaiheessa tuhat kävijää oli melko kohtalainen saalis. Nykyään sivu vaikuttaa vanhentuneelta, eikä chat-huone suostu toimimaan. (Social Work Café 2004, Shane & Grant 1998)

Erilaisia vapaamuotoisia chatteja löytyy useita. Chattien elinikä on kuitenkin selvästi melko lyhyt, sillä useimmat viittaukset ja linkit ovat vanhentuneita. (SWAN 2004, Social Work Search 2004b, Social Work About 2004) Chatin toimivuus vaatii joko suuren käyttäjäjoukon tai ohjelmallisen aikataulun. Esimerkiksi SocialWork-students.com:in sivuilla oleva chat kirjauttaa käyttäjän ulos viiden minuutin hiljaisuuden jälkeen. (SocialWork-Students.com 2004) Tuntikausien odottelu keskustelukumppanin toivossa ei siis aina käy päinsä.

2.1.2 Sähköposti ja postituslistat

Ensimmäiset sähköpostijärjestelmät kehitettiin 1970-luvun alussa. Teknologia on siis ollut jo kauan tarjolla, mutta sosiaalialan ammatillisiin tarpeisiin sitä on alettu hyödyntää vasta myöhemmin. Nykyään sähköposti ja postituslistat alkavat kuitenkin jo olla perinteisiä yhteydenpitovälineitä sosiaalialallakin. Esimerkiksi Association of Baccalaureate Social Work Program Directors ylläpitää listaa yhdysvaltalaisista, englantilaisista ja kanadalaisista sosiaalialan postituslistoista (BPD 2004)

Sosiaalialan ammattilaisille on tarjolla myös maksullisia uutispalveluja Isossa-Britanniassa. Rekisteröityneet jäsenet voivat valita eri aihepiirin uutisia, jotka palvelu lähettää jäsenen sähköpostiin. Palvelu maksaa 0.25-3£ kuukaudessa. (Social Work Alliance 2004)

Fried Social Worker taas tarjoaa lievennystä stressaantuneille sosiaalityöntekijöille. Sivulta löytyy paljon tietoa stressistä ja keinoja sen lievittämiseen. Tarjolla on esimerkiksi rauhoittavia kuvia. Sivulla voi liittyä postituslistaan, jonka kautta saa sähköpostiin sosiaalityöaiheisia vitsejä. Sivulta voi myös tilata sosiaalityöaiheisia mukeja, paitoja, hiirimattoja, rekisterikilven taustoja ym. tuotteita. (Fried Social Worker 2004)

Ilmeisesti jonkinlaista sähköistä kollegaverkostoa ylläpitää Child Abuse Prevention Network (2004). Verkoston taustalla on monia julkisen sektorin sponsoreita, sekä yhdysvaltalainen yritys LifeNET, joka tarjoaa myös ProNet -nimistä internetyhteyttä ammattilaisille. Verkostoon liittyminen maksaa 100–160 dollaria vuodessa ja maksavia jäseniä on noin 1000.

2.2 Intranetit ja ekstranetit

Intra- ja ekstranetit poistavat monet internetin avoimuudesta johtuvat ongelmat, jotka piinaavat esimerkiksi monia keskustelupalstoja. Ne ovat kuitenkin kustannukseltaan vaativampia. Molemmat ovat käyttäjätunnuksin ja salasanoin suojattuja rajatun käyttäjäryhmän sisäisiä tiedotus- ja yhteydenpitoverkostoja.

Intranet ei kuitenkaan ole rajoittunut esimerkiksi yliopiston, kaupungin tai yrityksen sisäiseen kommunikointiin, vaan voi yhdistää eri tahoja kansallisella tasolla. Esimerkiksi Skotlannissa ollaan toteuttamassa laajaa koulujen tietoverkkojen yhdistämistä yhdeksi suureksi koulujen väliseksi intranetiksi. Kouluja ynnä muita tahoja intranettiin on liittynyt noin 3000 yhdistäen kaikkiaan noin 800 000 käyttäjää. Intranetin palveluihin kuuluu perinteisten tiedostonsiirtojen ja tiedotuspalvelujen lisäksi myös pikaviestintää. (esim. MSN Messenger-tyyliin) Pikaviestintä kuitenkin perustuu sähköpostiin joten se toimii itse asiassa Internetin kautta. Pikaviestintä on erityisesti yrityksissä ja kotioiloissa nopeasti yleistynyt viestintämuoto. (SSDN 2004)

Selvemmin sosiaalialaan liittyvä intranet löytyy USA:sta Addiction Technology Transfer Centerin tarjoamana. ATTC on päihdealan yläjärjestö, jolla on myös kansainvälistä toimintaa n. 80 maan (myös Suomen) kanssa. ATTC:n sivulta löytyy linkki intranettiin, jonne sisäänpääsy vaatii luonnollisesti käyttäjätunnuksen ja salasanan. Intranet yhdistää noin 1600 ammattilaista ja onkin saanut organisaatiossa hyvän vastaanoton. Järjestön nettipalvelujen ominaisuuksiin kuuluu mm. chat-huoneita ja pikaviestintää. (ATTC 2002, ATTC 2004)

Intranetteihin voi myös yhdistää kannettavaa teknologiaa, niin että esimerkiksi autolla liikkuvat sosiaalityöntekijät pääsevät käsiksi asiakastietoihin tai saavat yhteyden kollegoihin. (Flarion 2004)

National Society for the Prevention of Cruelty to Children (NSPCC) on Ison-Britannian suurin lastensuojelujärjestö. Se perustettiin jo vuonna 1884. Järjestö saa rahoituksensa enimmäkseen lahjoitusten kautta. Tuloja sillä oli vuonna 2003 noin 100 miljoonaa puntaa (n. 150 miljoonaa euroa), joista noin 70 % on tullut erinäisten lahjoitusten kautta. Järjestön tulot ovat lähes kaksinkertaistuneet vuodesta 1999, jolloin vuositulot olivat 60 miljoonaa puntaa. Suuret resurssit mahdollistavat laajan toimintakentän. NSPCC työllistää 1800 ihmistä ja lisäksi 17 000 vapaaehtoistyöntekijää. Näille työntekijöille on olemassa oma ympärivuorokautinen tukipalvelu. Sisäisen tuen lisäksi järjestöllä on ympäri maata lastensuojelun asiantuntijoita kaukokonsultteina. Nämä kaukokonsultit toimivat organisaation sisäisinä lastensuojelukonsultteina, mutta ovat kuitenkin NSPCC:n kustantamia. NSPCC tarjoaa nettisivuillaan myös asiantuntijoille varatun ekstranetin. (NSPCC 2004b) Osa ekstranetistä on salasanojen ja käyttäjätunnusten takana, mutta tunnukset voi saada kuka tahansa. Ekstranetissä tarjotaan kymmenhenkisen konsultaatiotyöryhmän tarjoamia palveluja. Konsulttityöryhmä toimii enimmäkseen organisaatiotasolla. Lastensuojelun ammattilaiset voivat silti pyytää konsultaatiota ekstranetin kautta esimerkiksi nettilomakkeella. Lomakkeen kautta ei kuitenkaan voi kysyä neuvoa yksittäisistä tapauksista, vaan silloin tulisi kääntyä järjestön yleisen auttavan puhelimen puoleen. Auttava puhelin on toiminnassa ympärivuorokautisesti ja tarjoaa palvelua 15 eri kielellä. Ekstranetistä löytyy myös tietoa, NSPCC:n oman kirjaston tietokanta ja yhteystiedot sekä uutisia. Suunnitteilla olisi tehdä ekstranetistä interaktiivisempi lisäämällä mm. keskustelupalsta. (NSPCC 2003, NSPCC 2004a)

2.3 Puhelin

2.3.1 Suora puhelinyhteys

Puhelin on yleinen konsultaatioväline kun on kyse kollegojen epävirallisesta yhteydenpidosta. On kuitenkin olemassa myös erillisiä konsultaatiolinjoja, joista saa asiantuntevaa ammatillista apua. Asiakkaille on yleensä omat auttavat puhelimet. Rajanveto yleisiin auttaviin puhelimiin onkin usein epäselvää. Yleinen asiakkaille suunnattu auttava puhelin saattaa myös tarjota konsultaatiota ammattilaisille. Konsultaatiota tarjoava palvelu saattaa taas antaa myös ei-ammattillista apua esim. vanhemmille. Domestic Violence & Incest Resource Centre tarjoaa Australiassa konsultaatiopalveluja arkisin yhdeksästä viiteen. (DVIRC 2004) Yhteyttä voi ottaa myös kuulorajoitteisille varatun numeron kautta, faksilla tai sähköpostilla. Samantapaista palvelua Australiassa tarjoaa myös Women's Alcohol and Drug Service (2004). Palvelu on suunnattu ammattilaisille, jotka kohtaavat työssään raskaana olevia päihdeongelmaisia

USA:ssa puhelinkonsultaatiota tarjoaa Social Workers Assistance Network (SWAN), jonka ympäri vuorokauden palvelemaan auttavaan puhelimeen (1-800-635-SWAN) voivat soittaa kollegat ja virastot, mutta myös perheenjäsenet ja muut huolestuneet. Palvelun erikoispiirteenä on, että kysymys nauhoitetaan ja lähetetään yhdelle SWAN:in vapaaehtoisista konsulteista. Yhteys ei siis

ole suora, eikä SWAN:in sivuilla myöskään kerrota miten konsultti antaa vastauksensa. (NASW 2004b) Palvelua sponsoroi USA:n suurin sosiaalityöntekijöiden järjestö National Association for Social Workers (NASW) ja sen osavaltiotason alajärjestö Massachusettsissa. Myös muissa NASW:in alajärjestöissä on tai on ollut konsultaatio- tai vertaistukevaa toimintaa esimerkiksi chatin muodossa. (NASW 2004a) Toinen yhdysvaltalainen järjestö, Clinical Social Work Federation tarjoaa hieman rajallisempia palveluja puhelimitse (CSWF 2004)

Tarve konsultaatioon voi johtua myös poikkeavasta tilanteesta. Kaliforniassa lastenhoitopaikkojen terveyspalveluihin liittyvän lakiuudistuksen synnyttämää painetta on purettu piirikunnallisilla konsulteilla. (Healthy Child Care America 2004) Konsultti voi tarjota apua nopeasti puhelimen välityksellä tai vierailemalla itse lastenhoitopaikassa. Konsultointipalveluja ei siis välttämättä tarjota enää lakimuutoksen aiheuttaman siirtymäkauden jälkeen.

Puhelin on usein ensimmäinen yhteydenpitoväline, jonka jälkeen itse konsultaatio tapahtuu muilla tavoin. Esimerkiksi Centre of Excellence for Child Welfare Kanadassa tarjoaa konsultaatiota poliitikoille, tutkijoille ja lastensuojelun palveluntarjoajille. Yhteydenottoon on annettu puhelinnumero ja sähköpostiosoite, mutta kotisivulla ei kerrota miten itse konsultaatio tapahtuu. (CECW 2004)

2.3.2 Puhelinkonferenssit

Puhelin voi toimia myös verkoston kommunikointimuotona. Puhelinkonferenssien kautta voidaan purkaa sekä henkilökohtaisia, että ammatillisia kysymyksiä. Esimerkiksi Australiassa pitkät välimatkat pakottavat hyödyntämään teknologian mahdollistamia yhteydenpitomuotoja. Sosiaalityöntekijöiden puhelinkonferensseja pidetään kuukauden välein ja ryhmäkoko on rajattu 6-10 henkeen. Konferenssiryhmään pääsy vaatii riittävää etäisyyttä kollegoista ja matkakustannusten ylivoimaisuutta. Ilmeisesti ryhmässä on kokeiltu myös videokonferensseja, mutta ne on lakkautettu teknisten hankaluuksien takia. Keskustelun aiheet ovat olleet ammatillisia ja myös vierailevia puhujia on konferensseissa käynyt. (Colledge 2003)

USA:ssa sosiaalityöntekijöiden kollegiaalisuuden kaipuuta hyödyntää Social Workers Support Network -niminen sivu, joka markkinoi kollegaverkostoja 25 dollarin vuosihintaan. Palvelua hallinnoi Pete Koffron, joka toimii myös monien yritysten konsulttina (esim. IBM ja American Express). Palvelu kattaa ainoastaan verkoston ja siihen liittyvän tietoturvan. Konferensseja pidetään kerran kuussa, jolloin kymmenhenkinen ryhmä voi jutella keskenään tunnin ajan. Jäsenet esiintyvät vain etunimillään. (Social Workers Support Network 2004)

2.4 Paikallinen konsultaatio

Yksinkertaisimmillaan paikallinen konsultaatio tapahtuu organisaation sisällä. Konsulttina ja tuen antajana voi silloin toimia joko naapurihuoneen kollega tai organisaation oma konsultti, työterveydenhoitaja tms.

2.4.1 Kasvokkain tapaaminen

Henkilökohtainen tapaaminen voi tapahtua myös laajemman verkoston ajoittaisina palaverina. Laajojen kansainvälisten konferenssien lisäksi on olemassa pieniä vertaistukea harrastavia ryhmiä

jolloin kyse voi olla vaikkapa sosiaalityöntekijöiden omasta AA-ryhmästä. (SWHSW 2004) Käytännössä samantapaisia tukimuotoja ovat kaikki pienryhmien tapaamiset, seutufoorumit ja kokoukset.

Tarvetta tapaamiseen voi syntyä myös korkeammalla hallinnollisessa portaikossa. National Resource Center for Information Technology in Child Welfare tarjoaa Yhdysvalloissa "vertaiskonsultaatiota" (peer-consultation) lastensuojelun IT-alan ammattilaisille ja johtajille. Käytännössä vertaiskonsultaatio tarkoittaa tarkoin suunniteltua tapaamista naapuriosavaltioiden lastensuojeluammattilaisten kesken, jotka siis toimivat toistensa vertaiskonsultteina. (NRCITCW 2004) Myös vapaaehtoisjärjestöjen johtajille on Yhdysvalloissa tarjolla oma verkostonsa. Eureka Communities tarjoaa verkoston ja ohjausta ei-kaupallisten järjestöjen johtajille. Toimintaan kuuluu tuettua itsearviointia, vierailuja ja arviointeja järjestön hallinnollisissa asioissa. (Eureka Communities 2004)

2.4.2 Organisaatiotason konsultaatio ja ryhmäkonsultaatio

Usein organisaatiotason konsultaatiossa on taustalla hallinnosta lähtenyt vaatimus työtehon parantamisesta tai kustannusten minimoimisesta, mikä saattaa johtaa epämiellyttäviin uudistuksiin tai irtisanomisiin. Tämän vuoksi organisaatiokonsulteista on saattanut jäädä huono kuva, mikä voi vaikuttaa työntekijöiden halukkuuteen ottaa yhteyttä "ystävällisempiin" konsultointipalveluihin. Hallinnollista konsultaatiota on selvästi enemmän tarjolla ammatilliseen konsultaatioon verrattuna. Erityisesti Yhdysvalloissa tarjontaa löytyy riittämiin. Hallinnollinen konsultaatio ei sinänsä kuulu enää tämän kirjoituksen aihepiiriin. Sen antama tuki ei ole ammatillista, eikä myöskään välttämättä paranna työyhteisön ilmapiiriä. Organisaatiotason konsultaatio voi kuitenkin olla myös ammatillista ryhmäkonsultointia, jolloin tuen keskipiste ei ole hallinnollisessa uudistamisessa vaan organisaation työntekijöiden ammatillisessa koulutuksessa.

Varsin perinteinen konsultointimuoto on työyhteisökonsultointi, missä keskipisteenä on lähinnä työyhteisön sisäisten jännitteiden purku. Toisin sanoen tukea tulee kahdelta suunnalta: itse konsultilta sekä organisaation omasta vertaistukiverkostosta, jota konsultti pyrkii tukemaan. Ruotsalaisen Gunilla Malmsten Olssonin yritys DUCO GU MA on kansainvälinen esimerkki työyhteisökonsultista. (DUCO GU MA 2001)

Yksi organisaatiotason konsultointimuoto on kriisikonsultointi, jota tarjoaa esimerkiksi Child Welfare League Yhdysvalloissa. CWLA on lastensuojelun yläjärjestö, jossa on 1200 jäsenjärjestöä. Jäsenmaksu on 1150\$ - 16 995\$ riippuen jäsenorganisaation lastensuojeluun varaamasta budjetista. Jäsenet saavat muiden etujen lisäksi tarvittaessa suunnittelu- ja kriisiapua nopeaa ratkaisua vaativissa ongelmissa, kuten lapsen kuoleman yhteydessä. (Child Welfare League 2004) National Center for Field Consultation on CWLA:n alainen keskus, joka on keskittynyt organisaatioiden hallinnolliseen ja ammatilliseen uudistamiseen. Keskus pyrkii tarjoamaan tukensa suoraan työntekijöille rakentavassa yhteistyöhengessä. Vuosittain keskuksen tulee 300-400 konsultaatiopyyntöä. (National Center for Field Consultation 2004) Konsultaatiota CWLA:n alaisuudesta tarjoaa myös Walker Trieschan Center for Professional Development (2004).

National Resource Center on Child Abuse and Neglect tarjoaa Yhdysvalloissa tarpeen mukaan räätälöityä konsultaatiota ja koulutusta. Konsultaatiota on mahdollista saada teknisissä kysymyksissä organisaatiotasolla. Keskus tarjoaa myös joustavaa koulutusta organisaatioiden työntekijöille. Lisäksi lapsien kanssa toimivat ammattilaiset saavat tietoa ilmaisen

puhelinneuvonnan kautta. Keskuksessa on myös ollut tekeillä lastensuojelun käypähoitosuosituksia. (NRCCAN 1999)

Suoraa tukea organisaatioiden työntekijöille tarjoavat myös mm. Australian childhood foundation (2004), Jewish Children's Bureau of Chicago(2004), North American Resource Center for Child Welfare (2004) ja Social Work Consultation Group (2004).

2.4.3 Alueellinen konsultaatio

Cornwallin kreivikunta Englannissa on järjestänyt lastensuojelun ammattilaisten konsultaation omalla tavallaan. Kreivikunnassa toimii erillinen konsultaatioryhmä (joint consultancy team), joka avustaa ja neuvoo kaikkia Cornwallin lasten kanssa toimivia lääkäreitä, opettajia, lakimiehiä, sosiaalityöntekijöitä ja poliiseja. Konsulttiryhmän taustalla on Cornwallin alueellinen lastensuojelukomitea (ACPC), joka on yhteistyössä myös kansallisen lastensuojelujärjestön (NSPCC) kanssa. Työryhmä antaa kliinistä konsultaatiota ja ylläpitää rekisteriä alueen lastensuojelun alaisista lapsista (n. 330 kpl). Rekisteri nopeuttaa selvästi yksittäisissä tapauksissa tapahtuvan konsultaation toimintaa. Esimerkiksi Suomessa asiakkaan tietojen välitys konsultille vaatii kirjallisen sopimuksen. (Pajukoski 2004) Cornwallissa konsultit kykenevät välittömästi antamaan tapauskohtaista neuvoa rekisterin lapsista. ACPC on myös kehittänyt lastensuojeluun oman käypähoitosuosituksen (Yellow Book). Keltaisessa kirjassa annetaan mahdollisimmat tarkat kuvaukset yleisistä hoitosuosituksista. Lisäksi konsultaatioryhmä valvoo alueen lastensuojelun tilaa ja puuttuu tarvittaessa eri tahojen toimintaan. Ilmeisesti Cornwallin alueella on konsultaatioryhmän lisäksi myös NSPCC:n kaukokonsultteja tai muita vastaavia organisaation sisäisiä konsultteja, joten ainakin lastensuojelun osalta konsultaatiotarve lienee tyydytetty. (ACPC 2002)

3 JOHTOPÄÄTÖKSET

3.1 Kenen vastuulla on tukimuotojen järjestäminen?

Edeltävässä tekstissä on tullut esille monia tapoja hoitaa sosiaalialan ammattilaisten tukipalvelut. Voisikin siis kysyä, kenen vastuulla tukipalvelujen järjestäminen tulisi olla. Tukipalveluja löytyy niin julkiselta ja yksityiseltä sektorilta, järjestöiltä kuin sosiaalialan ammattilaisten itsensä järjestäminä. Voisi myös pohtia tulisiko ammattiliittojen olla aktiivisemmin mukana tämän kaltaisessa tuen tarjoamisessa. Suomessa julkinen sektori on perinteisesti ollut vahvasti esillä.

Tukipalvelujen järjestämisessä on selvästi havaittavissa maiden välisiä eroja. Yhdysvalloissa on paljon tarjolla erilaisten järjestöjen ja yksityisten tarjoamia palveluja. Ammatillinen järjestäminen on maassa tällä hetkellä alhaista. Vain noin 15 % työntekijöistä kuuluu ammattiliittoihin. Liittojen puutteen aiheuttamaa tyhjiötä on syntynyt paikkaamaan erilaiset ammatilliset järjestöt, jotka pystyvät tarjoamaan jäsenilleen korkeintaan vakuutusturvaa. Julkinen rahoitus on harvinaista ja jos sitä on tarjolla, se yleensä tulee perille monen mutkan kautta. Yksityinen puoli on mukana sekä itse palveluntarjoajina, että sen sponsoreina.

Iso-Britannia saattaa edeltävien esimerkkien valossa vaikuttaa edistykselliseltä maalta konsultaation suhteen. Kannattaa kuitenkin muistaa, että sekä NSPCC, että Cornwallin konsultaatiotyöryhmä toimivat ainoastaan lastensuojelun sektorilla. Tämän huomion keskittymisen ja toisaalta NSPCC:n saaman huomattavan yksityisen tuen voi ymmärtää helpommin, jos tarkastelee maan lastensuojelun historiaa. NSPCC:n enimmäkseen lahjoituksista saadut tulot ovat kaksinkertaistuneet vuosina 1998-

2003 50 miljoonasta 100 miljoonaan puntaan. 1990-luvulla maassa ryhdyttiin erityisesti kiinnittämään huomiota lastensuojelun tasoon. Moottorina tässä kehityksessä toimi mediassakin voimakkaasti esillä olleet lasten hyväksikäyttötapaukset, jotka synnyttivät voimakkaan kansannousun. Lastensuojelu Isossa-Britanniassa ei kuitenkaan ole käyttökelpoinen malli, josta voisi ottaa oppia. Lastensuojeluviranomaiset eivät voi odottaa, että lasten kärsimys nousee tarpeeksi voimakkaaksi aiheeksi mediassa. Lasten kärsimys on helposti vihaa ja aktiivisuutta synnyttävä ongelma. Samanlaista kansannousua on turha odottaa ongelmista, jotka mieluummin lakaistaan maton alle. Lisäksi resurssien mennessä lastensuojeluun, voi loput ongelmakentät jäädä liian vähälle huomiolle.

Yhdysvalloissa on varsin varhaisessa vaiheessa huomattu tietotekniikan mahdollistamat yhteydenpitomuodot sosiaalialallakin. Pioneereina alalla ovat toimineet sosiaalialan ammattilaiset itse. Ilmeisesti ensimmäisiä www:tä hyödyntäviä verkostoja olivat Social Work Cafe ja AOL:n Social Work Forum, jotka kummatkin ovat olleet sosiaalityöntekijöiden perustamia ja ylläpitämiä. Yksi varteenotettava vaihtoehto onkin, että sosiaaliala hoitaa itse konsultaatiotarpeensa teknologian mahdollistamien verkostojen avulla. Ongelmana ovat kuitenkin riittämättömät resurssit ja toisaalta toiminnan koordinointiin tarvittavien vapaaehtoisten puute.

Yksi malli, jota ulkomailta on vaikea löytää, on pohjoismaisen hyvinvointivaltion mahdollistama ja julkisen sektorin rahoittama valtakunnallinen konsultaatiotoiminta. Suomessa tämäläpäästä kunnianhimoista toimintaa edustaa Stakesin eKonsultaatiohanke. (Stakes 2004)

3.2 Tukimuotojen vertailua

Taulukossa 1 on vertailtu eri tukimuotoja. Ensimmäisessä sarakkeessa tukimuotoja on vertailtu tuen käyttöoikeuden mukaan. Käyttöoikeus on julkinen jos kuka tahansa sosiaalialan ammattilainen, joka tietää palvelun sähköpostiosoitteen tai puhelinnumeron, saa sitä myös käyttää. Keskustelupalstoilla, chateilla, postituslistoilla ja ryhmillä käyttöoikeus voi olla joko julkinen tai rajattu. Rajallisuus voi johtua siitä, että palvelu on tarjolla sisäverkossa. Sisäänkäyry saattaa myös vaatia ryhmän jäsenten hyväksynnän. Sähköposti ja puhelin ovat julkisia. Ainoana rajoitteena on sähköpostiosoitteen tai puhelinnumeron selville saaminen. Periaatteessa on mahdollista, että puhelin tai sähköposti toimii sisäverkossa tarjoten palvelua vain sisäverkon sisällä. Puhelinkonferensseissa tuki on rajoitettu konferenssiin hyväksytyihin ja pikaviestinnässä viestintäverkkoon pääseminen vaatii ryhmän hyväksynnän.

Tuen julkisuuden lisäksi sen saatavuuteen vaikuttaa ”odotusaika”, eli aika tuen tarpeen heräämisen ja tuen antajaan yhteyden saamisen välillä sekä tuen saamisen viive itse konsultaatiotilanteessa. (taulukko 1 ja kuvio 1) Odotusajalla siis tarkoitetaan aikaa esimerkiksi hankalan tilanteen syntymisen ja konsultin paikalle saapumisen välillä. Odotusaika saattaa olla erityisen pitkä aikataulutetuissa tukimuodoissa, kuten esimerkiksi kuukausittain tapahtuvissa puhelinkonferensseissa. Toisaalta itse konsultaatiotilanne on puhelinkonferensseissa jatkuvan puheyhteyden vuoksi nopea. Odotusajaltaan nopein tukimuoto on pikaviestintä, jolla yhteyden esimerkiksi kollegaan voi saada jopa nopeammin kuin naapurihuoneeseen kävellen. Toisaalta pikaviestintä ei itse konsultaatiotilanteessa ole yhtä nopea kuin kasvokkain tapaaminen. Pikaviestinnän tai puheyhteyden edut lisääntyvät mitä kauempana lähin kollega sijaitsee.

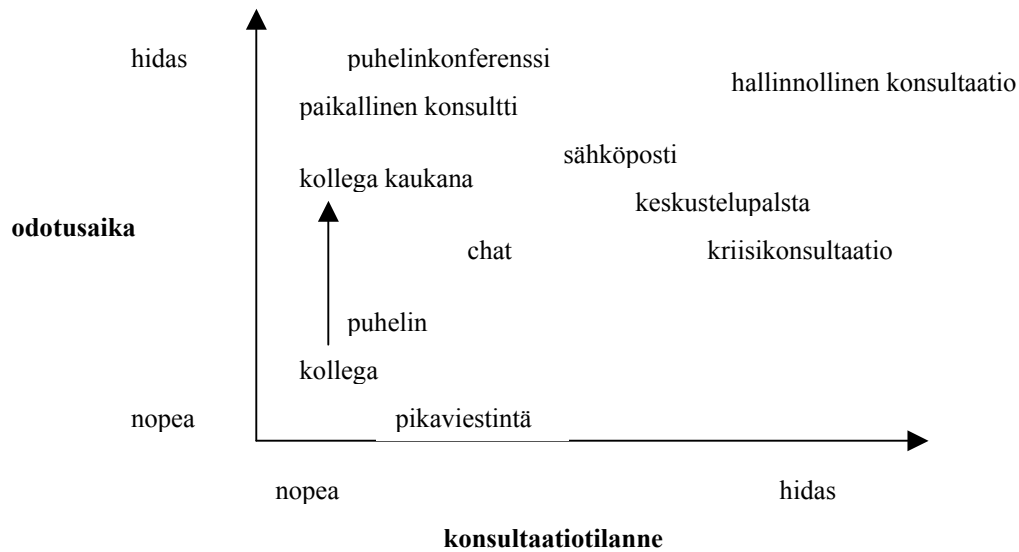
Konsultaatiotilanteen nopeus riippuu käytetyn tukimuodon mahdollistamasta vuoropuhelun nopeudesta. Kasvokkain tapahtuva kontakti on nopeinta ja siihen tulee puheen lisäksi myös tärkeät sanattomat viestit. Pelkässä puheyhteydessä esimerkiksi puhelimen välityksellä sanattomat viestit

katoavat. Reaaliaikainen tekstin välityksellä tapahtuva keskustelu (chat ja pikaviestintä) on seuraavaksi nopein kommunikointimuoto. Hidasteena on sekä mahdollinen tekninen viive, sekä näppäilyn aiheuttama viive. Varhaisimmissa reaaliaikaisissa tekstiviestitysmuodoissa teksti siirtyi vastaanottajalle sitä mukaa kun sitä kirjoitettiin. Nykyään lauseen siirto vastaanottajalle tapahtuu erikseen esimerkiksi enteriä painamalla. Chattiin ja pikaviestintään on mahdollista liittää myös sanotonta viestintää videokuvan välityksellä. Joitain eleitä voidaan myös ilmaista nopeasti niin sanottujen hymiöiden avulla, kuten esimerkiksi kirjoittamalla :) mikä tarkoittaa nauravaa kasvoa. Hymiöt voivat myös olla pieniä kuvia tai animaatioita, jotka tulevat tekstin sekaan. Reaaliaikaista viestintää hitaampi muoto on keskustelupalsta, jossa viestit vaihdetaan kokonaisina kertomuksina ja vastausta joudutaan odotetaan kymmenistä minuuteista moneen päivään.

Mahdollisuus nimettömyyteen mainitaan monen tukipalvelun yhteydessä. Tuen tarpeen myöntäminen voi tuntua liian vaikealta tai siihen ei työpaikalla suhtauduta myönteisesti. Lähes kaikkea tukea ja konsultaatiota on mahdollista saada myös nimettömänä ja jossain yhteydessä sitä jopa vaaditaan. (Social Workers Support Network 2004) Keskustelupalstat, chatit ja ryhmät ovat usein yleisesti saatavilla www-sivuilla ja niihin osallistuminen on mahdollista nimimerkilläkin. Jos osallistuminen vaatii rekisteröitymistä tai ryhmään liittymistä, voi rekisteröitymislomakkeeseen kirjata myös ”taiteilijanimensä”. Myös sähköpostiosoite on helppo hankkia ilman oikeita henkilötietoja. Kuitenkin joissain tukimuodoissa nimettömyys on käytännössä mahdotonta. Paikalliset konsultit oppivat väistämättä tuntemaan alueensa työntekijät. Pikaviestinnässä taas tietoturvallisuus vaatii käyttäjien tunnistamisen. Puhelinkonferensseihin pääsy vaatii henkilötietojen antamisen, mutta itse konferenssissa muiden osanottajien keskuudessa jäsenet voivat pysyä nimettöminä.

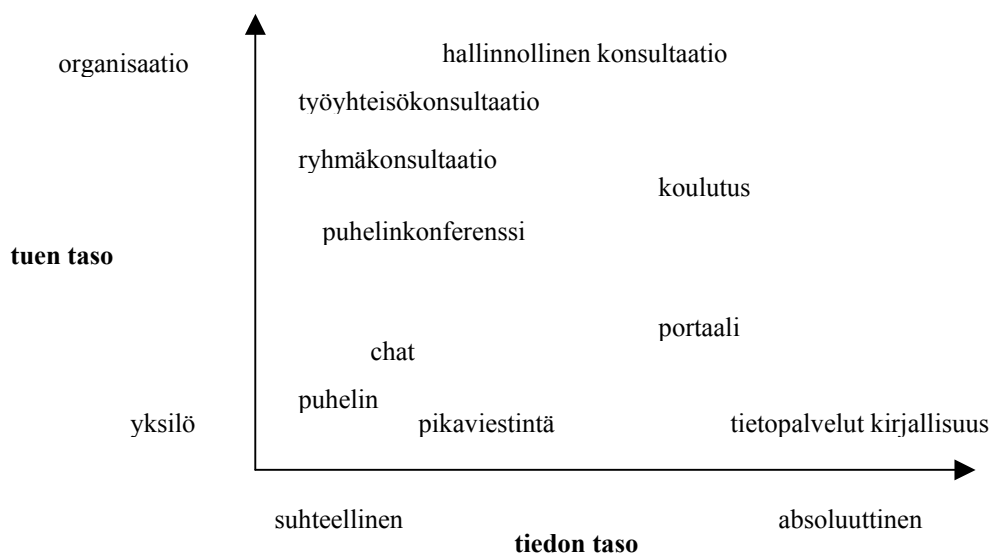
TAULUKKO 1. Tukimallien vertailua

	tuen käyttöoikeus	odotusaika	konsultaatio-tilanne	tuen antaja	mahdollisuus nimettömyyteen
keskustelupalsta	julkinen/rajattu	1 h-1 vk	hidas	kollega	kyllä
chat	julkinen/rajattu	heti-1vk	nopea	kollega	kyllä
postituslista	julkinen/rajattu	1 h-1 vk	hidas	kollega	kyllä
sähköposti	julkinen	1 h-1 vk	hidas	kollega/konsultti	kyllä
ryhmä	julkinen/rajattu	1 h-1 vk	hidas	kollega	kyllä
internetlomake	julkinen	1pv-1kk	hidas	konsultti	kyllä
puhelin	julkinen	heti	nopea	kollega/konsultti	kyllä
puhelinkonferenssi	rajattu	<1kk	nopea	kollega	kyllä/ei
paikallinen konsultti	rajattu	1vk-1kk	nopea	konsultti	ei
pikaviestintä	rajattu	heti-8h	nopea	kollega	ei



KUVIO 1 Tuen odotusaika ja konsultaatiotilanne

Kuviossa 2 tukimuodot on jaoteltu tuen tason ja tiedon tason mukaan. Tuen tasolla tarjotaan tuen vastaanottajan hallinnollista tasoa, eli käytännössä ryhmäkokoja. Alimpana on yksilö, keskellä ryhmä ja ylimpänä organisaatio. Esimerkiksi puhelimen kautta tapahtuva tuki kohdistuu aina yksilöön, kun taas hallinnollisessa konsultaatiossa kohderyhmänä on koko organisaatio. Tiedon taso taas viittaa siihen, kuinka läheistä ja vastaanottajan tarpeita varten muokattua tuki on. Absoluuttinen tieto on esimerkiksi painettua muuttumatonta tietoa tai organisaatiohierarkian yläosista saneltua käskytystä. Suhteellinen tieto on juuri tietylle vastaanottajalle tiettyyn asiaan liittyvää tietoa, joka voi tarkoittaa myös neuvottelua tai pelkästään vertaistukea. Organisaatiot voivat siis saada suhteellista tietoa työyhteisökonsultaation kautta, ryhmät ryhmäkonsultaation kautta ja yksilöt esimerkiksi puhelimen kautta.



kuvio 2 Tuen taso ja tiedon taso

Viestintätutkimuksen piirissä on havaittu, että sähköisessä viestinnässä syntyy vähemmän ristiriitoja ja erimielisyyksiä kuin kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä. (Adrianson 2001) Kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa ihmiset tukeutuvat helposti mielikuviin ja stereotyyppeihin. Luokittelemme näkemämme ihmiset helposti pelkän ulkonäön perusteella. Sähköisessä viestinnässä ulkonäköön perustuvaa ennakkoluuloisuutta ei voi esiintyä. Tekstin välityksellä tapahtuva viestintä on siis konsultaatiossakin tasavertaisempi kommunikointimuoto. Osanottajien ei myöskään tarvitse hätäillä kannanotoissaan tai mielipiteissään. Teksti on siis viestintämuotona täsmällisempi ja harkitumpi. (Sundman 2004) Toisaalta tekstin kautta ei pysty saavuttamaan samaa yhteenkuuluvuuden tunnetta tai innovatiivista hehkoa kuin kasvokkain kohtaamisessa. Teksti ei voi korvata yhdessä nauramisen terapeuttista voimaa.

2.3 Pikaviestinnän mahdollisuudet

Pikaviestintä mainitaan usein erityisesti intranettien yhteydessä, mutta tarkempaa tietoa käytön laajuudesta sosiaalialalla on vaikea saada. Pikaviestintä on ollut muutaman vuoden nopeimmin kasvanut kommunikointimuoto erityisesti yrityksissä ja kotioiloissa ja se on jo alkanut uhata sähköpostin asemaa viestinnän ykkösenä. Se on kuitenkin periaatteeltaan jo entuudestaan tutun ryhmän keskinäistä viestintää, joten soveltuu lähinnä kollegaverkoston sisäiseen tukitoimintaan.

Pikaviestintä on nopea ja miellyttävä kommunikointimuoto. Se perustuu sähköpostiin, mutta muistuttaa käytössä enemmänkin chattia ja vaatii koneelle asennettavan ohjelman. Pikaviestinnän ominaisuuksin kuuluu myös, että käyttäjä näkee jatkuvasti kontaktinsa paikalla- tai poissaolon. Toisin kuin puhelimessa, vastausta ei tarvitse antaa heti, eikä keskustelu vaadi täyttä huomiota. Näiden ominaisuuksiensa vuoksi pikaviestimellä voi keskustella useinkin kontaktin kanssa yhtä aikaa, ilman että sen hetkinen työnteko keskeytyy. Monet pikaviestintäohjelmat tukevat myös ääni- ja videoyhteyttä sekä pystyvät lähettämään tekstiviestejä. Pikaviestintä on mahdollista myös joissain uusimmissa kännykkämalleissa.

Yritysmaailmassa on myös huomattu pikaviestinnän hyödyt ja haitat. Hyötynä mainitaan usein kommunikoinnin nopeus ja helppous, haittana taas tuotteliaisuuden lasku ja tietoturvallisuuden uhat. Yrityksissä on esimerkiksi laskettu, että 31 % työntekijöiden kontakteista olisi työn ulkopuolisia. (Newman 2003) Toisaalta luku ei välttämättä eroa juurikaan vastaavasta osuudesta sähköpostiviestinnässä. Tuotteliaisuuden laskukaan tuskin olisi ongelma sosiaalialan tukiverkostossa, jossa itse kommunikointi olisi yhtä tärkeää kuin keskustelu aihe. Pikaviestintä ei myöskään eroa paljoa sähköpostista tietoturvallisuudessa tai virussuojauksessa. Suurimman uhan aiheuttaa käyttäjä, joka avaa tuntemattomien lähettämiä tiedostoja.

Pikaviestintä soveltuu mainiosti hajallaan olevan ryhmän jäsenten päivittäiseen yhteydenpitoon. Sosiaalityöntekijöille pikaviestintä tarjoaisi nopean keinon saada yhteys oman alueen kollegoihin ja erikoisasiantuntijoihin. Pikaviestinnän suurin etu on sen kyvyssä viestiä kontaktien paikallaolosta. Jos tämän yhdistäisi alueen osaamiskartoitukseen, niin parhaimmillaan sosiaalityöntekijöillä olisi jatkuvasti näkyvillä sillä hetkellä vapaana olevat kunkin alan asiantuntijat. Asiantunteva apu olisi siis kaksoisklikkauksen päässä.

LÄHTEET

ACPC 2002: Cornwall's Area Child Protection Committee. Working Together to Safeguard Children. Cornwall and the Isles of Scilly Inter-Agency Child Protection Procedures. [WWW-sivusto <http://www.cornwall.gov.uk/Education/childprot/intro.htm> 14.5.2004]

Adrianson L. 2001: Gender and computer-mediated communication: group processes in problem solving. Computers in Human Behavior. 17:1:2001. [WWW-sivusto http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6VDC-423HJ18-5&_coverDate=01%2F01%2F2001&_alid=174468412&_rdoc=1&_fmt=&_orig=search&_qd=1&_cdi=5979&_sort=d&view=c&_acct=C000050221&_version=1&_urlVersion=0&_userid=10&md5=1f8191d4f17a55026ee79693b0d407e6 25.5 2004]

ATTC 2002: Addiction Technology Transfer Center. Annual Report 2000-2001. ATTC National Office. Kansas City. [WWW-sivusto <http://www.nattc.org/pdf/annualReport.pdf> 13.5.2004]

ATTC 2004: Addiction Technology Transfer Center. [WWW-sivusto <http://www.nattc.org/> 13.5.2004]

Australian childhood foundation 2004: [WWW-sivusto <http://www.aaca.com.au/events/professional.asp> 17.5. 2004]

Behavior Online 2004: Keskustelupalsta. [WWW-sivusto www.behavior.net 13.5.2004]

BPD 2004: Association of Baccalaureate Social Work Program Directors. Postituslistoja. [WWW-sivusto <http://www.rit.edu/~694www/lists.htm> 14.5.2004]

CECP 2004: Keskustelupalsta. [WWW-sivusto <http://www.air.org/cecp/interact/interact.html> 13.5.2004]

CECW 2004: Centre of Excellence for Child Welfare. [WWW-sivusto <http://www.cecw-cepb.ca/Research/ResearchConsult.shtml> 14.5.2004]

Child Abuse Prevention Network 2004: Portaali. [WWW-sivusto www.child-abuse.com 14.5.2004]

Child Welfare League 2004: Agency Crisis Management. [WWW-sivusto <http://www.cwla.org/consultation/crisismgmt.htm> 17.5.2004]

Colledge Jennifer 2003: Rural Allied Health Networks. 5th National Allied Health Conference [WWW-sivusto http://www.sapmea.asn.au/conventions/alliedhealth/papers/colledge_jennifer.pdf 13.5. 2004]

CSWF 2004: Clinical Social Work Federation. Helpline. [WWW-sivusto <http://www.cswf.org/www/helpline.html> 13.5.2004]

DHSSPS 2004: E-Consultation. [WWW-sivusto <http://www.dhsspsni.gov.uk/econsultation/> 13.5.2004]

DUCO GU MA 2001: DUCO GU MA kotisivu. [WWW-sivusto <http://home.swipnet.se/ducoguma/> 17.5.2004]

DVIRC 2004: Domestic Violence & Incest Resorce Centre. Contacting DVIRC and other support services. [WWW-sivusto <http://www.dvirc.org.au/resources/Contact.htm> 13.5.2004]

Eureka Communities 2004: Building Communities one leader at a time. [WWW-sivusto www.eureka-communities.org 17.5.2004]

Flarion 2004: Flarion Technologies, Inc. Secure Mobile Broadband for State and Local Government Agencies. Connecting Legacy Networks with a Secure Mobile IP WAN. [WWW-sivusto http://www.flarion.com/viewpoint/whitepapers/Secure_Mobile_Broadband_Government.pdf 19.5.2004]

Fried Social Worker 2004: Fried Social Worker. [WWW-sivusto <http://www.friedsocialworker.com> 25.5.2004]

Healthy Child Care America 2004: Child Care Health Consultants. [WWW-sivusto <http://www.healthychildcare.org/cchinfo.cfm> 14.5.2004]

Jewish Children's Bureau of Chicago 2004: Professionals serving pregnant & parenting teens. [WWW-sivusto <http://www.jcbchicago.org/pages/pro-ocs-teens.html> 17.5.2004]

Kvinnofridsportalen 2004: Kvinnofridsportalen. [WWW-sivusto http://www.kvinnofrid.se/konferens/index_konferens.html 13.5.2004]

NASW 2004a: National Association for Social Workers. [WWW-sivusto <http://www.naswdc.org/> 13.5.2004]

NASW 2004b: NASW. Social Workers Assistance Network. [WWW-sivusto <http://www.naswma.org/about/default.asp?topicID=104> 13.5.2004]

National Center for Field Consultation 2004: National Center for Field Consultation: About us. [WWW-sivusto <http://www.cwla.org/consultation/consultationabout.htm> 17.5.2004]

Newman Michael 2003: Kommentti artikkelissa THE PROFNET WIRE: Law & Justice - Instant Messaging in the Workplace Nov. 1, 2003 [WWW-sivusto <http://www.forrelease.com/D20031101/hsprof1.P3.10312003152229.29695.html> 26.5. 2004]

NNSWM 2004: NNSWM - The listserv of the National Network of Social Work Managers. Yahoo!-ryhmä/postituslista. [WWW-sivusto <http://groups.yahoo.com/group/NNSWM/> 14.5.2004]

North American Resource Center for Child Welfare 2004: North American Resource Center for Child Welfare. [WWW-sivusto <http://www.ihs-trainet.com/> 17.5.2004]

NRCCAN 1999: National Resource Center on Child Abuse and Neglect. National Resource Center on Child Abuse and Neglect (NRCCAN). [WWW-sivusto <http://www.casenet.org/library/abuse/nrccan.htm> 17.5.2004]

NRCITCW 2004: National Resource Center for Information Technology in Child Welfare. Peer Consultation. [WWW-sivusto http://www.nrcitcw.org/ta/ta_peer.html 17.5.2004]

NSPCC 2003: NSPCC. Annual Reports and Accounts 2003. [WWW-sivusto <http://www.nspcc.org.uk/documents/AnnualReport2003.pdf> 13.5.2004]

NSPCC 2004a: National Society for the Prevention of Cruelty to Children. [WWW-sivusto <http://www.nspcc.org.uk> 13.5.2004]

NSPCC 2004b: NSPCCInform. [WWW-sivusto <http://www.nspcc.org.uk/inform> 13.5.2004]

Pajukoski Marja 2004: Konsultaatiosta tulisi laatia kirjallinen sopimus. [WWW-sivusto <http://www.stakes.fi/ekonsultaatio/konsultoinnin%20kehittäminen/kirjallinen%20sopimus.doc> 14.5.2004]

Peck Sheila 2004: Clinical Experts Wanted for AOL Chats. [WWW-sivusto http://www.clinicalsw.org/z_csw_professional/professional.html 13.5.2004 Klikkaa vasemmalta valikosta kohdasta Clinical Experts Wanted for AOL Chats.]

Shane Tobi Ann & Grant Gary B. 1998: The Social Work Café - Finding Personal Connections Across the New Social Work Frontier. Social Work Networker March 1998. [WWW-sivusto http://www.geocities.com/swcafe_2000/nasw.html 13.5.2004]

Socialnätet 2004: Sociala Nätets fikarum. [WWW-sivusto http://www.socialanadet.com/sn/debatt/forum_new.pml 13.5.2004]

Social Work About 2004: Chat. [<http://socialwork.about.com/careers/socialwork> 14.5. 2004]

Social Work Alliance 2004: Social Work Alliance. [WWW-sivusto <http://www.socialworkalliance.net/> 14.5.2004]

Social Work Cafe 2004: The Social Work Cafe. [WWW-sivusto http://www.geocities.com/swcafe_2000/swcafe.html 13.5 2004]

Social Work Consultation Group 2004: Advancing Professionalism in Long-Term-Care. [WWW-sivusto <http://www.swcginc.com/> 17.5.2004]

SocialWorkersChildProtection 2004: MSN-ryhmä. [WWW-sivusto <http://groups.msn.com/SocialWorkersChildProtection> 13.5.2004]

Social Workers Support Network 2004: Social Workers Support Network. [WWW-sivusto <http://socialworkersupport.org> 14.5.2004]

Social Work Forum Newsletter 1999: Social Work Forum Newsletter June 1999. [WWW-sivusto <http://members.aol.com/susanlcsw/swfnewsjun99.html> 13.5.2004]

Social Work Search 2004a: Keskustelupalsta. [WWW-sivusto <http://www.socialworksearch.com/forums/index.cgi> 13.5.2004]

Social Work Search 2004b Chat. [WWW-sivusto <http://www.socialworksearch.com/html/chat.html> 14.5.2004]

SocialWork-Students.com 2004: Keskustelupalsta ja chat. [WWW-sivusto <http://www.socialwork-students.com/> 13.5.2004]

SOSUM 2004: Keskustelupalsta ja chat. [WWW-sivusto <http://www.sosum.nu/index2.htm> 13.5.2004]

SSDN 2004: Scottish Schools Digital Network. [WWW-sivusto <http://www.ltscotland.org.uk/ssdn/> 13.5.2004]

Stakes 2004: Sosiaalihuollon e-konsultaatiohanke. [WWW-sivusto www.stakes.fi/ekonsultaatio 26.5.2004]

Sundman Peter 2004: Tarkkaan harkittua vuorovaikutusta. Erja Saarisen kirjoittama haastattelu. Sosiaaliturva 4/2004.

SWAN 2004: Chat Rooms. [WWW-sivusto <http://cosw.sc.edu/swan/chat.html> 13.5.2004]

SWHSW 2004: Social Workers Helping Social Workers. [WWW-sivusto <http://www.socialworkershelping.org/> 14.5.2004]

The New Social Worker Online 2004: Keskustelupalsta. [WWW-sivusto <http://www.socialworker.com/cgi-bin/discus/discus.cgi> 13.5.2004]

uk.gov.social-work 2004: Googlen ryhmä. [WWW-sivusto <http://groups.google.fi/groups?hl=fi&lr=&group=uk.gov.social-work> 13.5.2004]

Walker Trieschman Center for Professional Development 2004: [WWW-sivusto <http://www.cwla.org/programs/trieschman/default.htm> 17.5. 2004]

Women's Alcohol and Drug Service 2004: Professional Support. Secondary Consultation. [WWW-sivu http://www.wch.org.au/wads/sc.cfm?doc_id=3822 13.5.2004]