
Vilja Levonius

Sosiaalinen media muokkaa hoivaa ja rakentaa empatiaa viestinnän keinoin

Hoivatyössä työtä tehdään jatkuvasti toisen, haavoittuvassa asemassa olevan henkilön kanssa. Työ tehdään omalla persoonalla (Fazio ym. 2018), ja hoiva nähdään usein kutsumusammattina. Ala kärsii työvoimapulasta ja alalla työskentelevät uupumuksesta (Kovalainen 2021). Väitöskirjatutkimuksessani (Levonius 2025) tarkastelin, miten empatia rakentuu hoivatyön arjessa – ja miten sosiaalinen media osallistuu tämän empatian muovaamiseen. Haastattelemiini hoitajat kuvasivat empatiaa voimavarana, joka kannattelee vaikeinkin päivinä. Havaittiin, ettei empatia jää vain kahden ihmisen väliseksi ilmiöksi, vaan se kietoutuu organisaation käytäntöihin, julkiseen kuvaan ja digitaalisiin alustoihin.

Empatia tarkoittaa kykyä asettua toisen asemaan ja ymmärtää hänen tunteitaan, ajatuksiaan ja kokemuksiaan (Piaget 1932; Tronto 1993). Väitöstutkimuksessani ymmärrän empatian perinteistä laajemmin: se rakentuu työyhteisöjen käytännöissä, viestinnässä ja myös teknologian välityksellä (Freedberg & Gallese 2007; Fazio ym. 2018). Näin tarkasteltuna empatia on avain hoivan kestävyyyteen työntekijöille ja organisaatioille.

Empatia on vuorovaikutteinen prosessi. Sen kokija tunnistaa toisen tunteet ja reagoi niihin tarkoituksenmukaisesti. Noddingsin (2013) mukaan empatia on hoivan ydin – vastavuoroisuutta ja kunnioitusta. Vastavuoroisuus korostuu ajatuksessa, että hoitajan tehtävä ei ole vain ylläpitää elämää vaan myös mahdollistaa hyvä elämä. Useimmat tutkimukseni ikääntyneet elävät muistisairauksien kanssa, ja hoitajan rooli on hoitotoimenpiteiden lisäksi myös tukea heidän haipuvaa identiteettiään. Empatia on siksi ihmiskeskeisen hoivan keskeinen työkalu (Fazio ym. 2018; Saari ym. 2024).

Empatia tukee työyhteisön oppimista

Väitöskirjassani tutkin, miten empatia rakentuu hoivatyössä ja millainen rooli sosiaalisella medially on sen muovaajana ikääntyneiden palveluissa. Aineisto koostui haastatteluista, havainnoinnista, hoitajien reflektioista ja sosiaalisen median julkaisuista. Väitöstutkimukseni sisälsi kolme osatutkimusta, joissa tarkasteltiin, miten hoivaorganisaatiot rakentuvat hoitajien sosiaalisen median käytännöissä, miten empatia ja organisaatio rakentuvat sosiaalisen median kautta sekä miten empaattista vuorovaikutusta opitaan työyhteisötasolla.

Osana väitöstutkimustani kehitimme Empatia-nimisen videoreflektiomenetelmän (Levoniuss & Saari 2023), joka antoi hoitajille mahdollisuuden katsoa omia onnistuneita työtilanteitaan uudelleen ja pohtia, mikä niissä oli hyvää ja millaisia tarpeita asukkaalla oli. Menetelmä toi esiin, kuinka empatia rakentui usein pienissä, lähes huomaamattomissa eleissä, kuten katseessa, kosketuksessa ja äänenpainossa.

Menetelmä tarjosi väylän myös työyhteisötason oppimiselle (Crossan ym. 1999; Levoniuss & Saari 2023). Reflektion oivallukset jaettiin keskusteluissa ja yhteisissä tarkasteluissa. Työpajoissa peilattiin muiden näkökulmia, mikä loi vertaistukea ja lisäsi ymmärrystä empatiasta käytännön työssä. Näin syntyi jaettua tietoa siitä, mikä toimii, mitä voisi kehittää ja miten hyvän saa kiertämään.

Prosessi vahvisti käsitystä, että empatiaa voidaan tarkastella ja oppia kollektiivisesti (van Dijke ym. 2020; Saari & Levoniuss 2025). Videoreflektiot toivat näkyväksi hiljaisen tiedon ja arjen pienet eleet, jotka voitiin jakaa ja joiden pohjalta työyhteisö pystyi kehittämään omaa tapaansa olla empaattinen.

Sosiaalinen media muovaa hoivan arkea

Organisaatioviestinnän tutkimuksessa on pitkään korostettu ajatusta, että organisaatiot rakentuvat viestinnässä (*communicative constitution of organizations*; CCO) (Putnam & Nicotera 2009; Cooren ym. 2011). Ikääntyneiden hoivassa tämä näkökulma auttaa ymmärtämään, miten hoitajien ja asukkaiden vuorovaikutus ylläpitää organisaation arkea. Asukkaiden hyvinvointi ei perustu vain toimenpiteisiin, vaan siihen, miten hoitajat puhuvat, järjestävät yhteisiä hetkiä ja huomioivat yksilöllisiä tarpeita (Fazio ym. 2018; Saari ym. 2024). Jokainen ele ja sanavalinta rakentaa hoivayksikköä (Taylor & Van Every 2000; Vasquez ym. 2018).

CCO tarjoaa välineen tarkastella, miten hoivaorganisaatiot luovat kertomustaan ulospäin (Sergi & Bonneau 2016; Vasquez ym. 2018). Tutkimuskohteessani sosiaalisen median päivittäminen kuului hoitajien tehtäviin. Julkaisut heijastivat hoivan käytäntöjä, mutta samalla muovasivat kuvaa organisaatiosta (Leonardi & Meyer, 2015; Vasquez ym. 2018). Osa hoitajista suunnitteli päivänsä osin sosiaalisen median logiikan mukaan. Eräs hoitaja kertoi esimerkiksi miettineensä kollegan kanssa, mistä aiheesta he voisivat julkaista, ja lopulta askartelukaapin siivous kuvattiin yhdessä asukkaan kanssa.

Sosiaalinen media ohjasi toimintaa ja loi ulkoista esiintymistä. CCO:n näkökulmasta tämä korostaa viestinnän roolia organisaation sosiaalisena ja kulttuurisena rakentumisena (Sergi & Bonneau 2016; Vasquez ym. 2018; Levonius, 2025). Sisälöntuotanto teki näkyväksi hoivan performatiivisen ulottuvuuden: hoitajat rakensivat kuvaa ”kivasta arjesta” ja ”hyvästä elämästä” (Levonius & Sivunen 2024). Löysin aineistosta visuaalisia jälkiä empatiasta esimerkiksi katseissa, kosketuksessa, eleissä, naurussa ja läheisyydessä (Dewar & Nolan 2013; Levonius 2025).

Sosiaalisen median päivityksissä hoiva ja empatia rakentuu arvoiksi, joita pidetään tärkeinä. Samalla nousee esiin jännite: positiivisia tunteita korostava logiikka kaventaa hoivan kuvaa, jolloin raskaat hetket jäävät piiloon (Mendelson & Papacharissi 2010; Silverman 2018). Empatia muuttuu osin mielikuvaksi ja markkinointimateriaaliksi (Sergi & Bonneau 2016). Mukana ovat myös ne asukkaat, jotka esiintyvät kuvissa – mutta entä ne, jotka eivät halua näkyä?

Sosiaalisen median käytännöt osoittavat, että osa hoivasta rakentuu esitettäväksi eri yleisöille: omaisille, työkavereille ja laajemmalle kuvitteelliselle yleisölle. Valokuvien jakaminen ei ole pelkkää dokumentointia, vaan eräänlainen hoivan performanssi. Empatia ei tällöin katoa, mutta sen muoto muuttuu: sitä aletaan esittää sosiaalisen median yleisölle.

Lopuksi

Tutkimus tuo työelämä tutkimukseen näkökulman, jossa tunteet, teknologia ja organisaation rakentuminen kietoutuvat toisiinsa. Se auttaa ymmärtämään, miten digitaalinen näkyvyys ohjaa työtä ja millaisia eettisiä kysymyksiä empaattisen työn esittäminen herättää. Käytännön tasolla tutkimus tarjoaa välineitä työyhteisöille:

empatiaa voidaan tehdä näkyväksi, reflektoida ja kehittää yhdessä – myös digitaalisessa ympäristössä.

Vilja Levoniuksen viestinnän väitöskirja ”Care as Communication: Empathy and Organizing in Old Age Care” tarkastettiin 22.8.2025 Jyväskylän yliopistossa Vanhassa juhlasalissa. Teos löytyy sähköisessä muodossa osoitteesta <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-86-0930-8>.

Kirjoittaja

Vilja Levonius

FT, erikoistutkija, Työterveyslaitos
vilja.levonius@ttl.fi

Kirjallisuus

- Cooren, F., Kuhn, T., Cornelissen, J., & Clark, T. (2011) Communication, organizing and organization: An overview and introduction to the special issue. *Organization Studies*, 32(9), 1149–1170. <https://doi.org/10.1177/0170840611410836>.
- Crossan, M. M., Lane, H. W., & White, R. E. (1999) An organizational learning framework: From intuition to institution. *The Academy of Management Review*, 24(3), 522–537. <https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202135>
- Dewar, B., & Nolan, M. (2013) Caring about caring: Developing a model to implement compassionate relationship-centered care in an older people care setting. *International Journal of Nursing Studies*, 50(9), 1247–1258. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.01.008>
- van Dijke, J., van Nistelrooij, I., Bos, P., & Duyndam, J. (2020) Care ethics: An ethics of empathy? *Nursing Ethics*, 26(5), 1282–1291. <https://doi.org/10.1177/0969733018761172>
- Fazio, S., Pace, D., Flinner, J., & Kallmyer, B. (2018) The fundamentals of person-centered care for individuals with dementia. *The Gerontologist*, 58(suppl_1), S10–S19. <https://doi.org/10.1093/geront/gnx122>

- Freedberg, D., & Gallese, V.** (2007) Motion, emotion and empathy in esthetic experience. *Trends in Cognitive Sciences*, 11(5), 197–203.
<https://doi.org/10.1016/j.tics.2007.02.003>
- Kovalainen A.** (2021) *Crisis of Care: A Problem of Economisation, of Technologicalisation, or of Politics of Care?* Teoksessa Hansen, L., Dahl, H. & Horn, L. (toim.) *A Care Crisis in the Nordic Welfare States?: Care Work, Gender Equality and Welfare State Sustainability*. Bristol UK: Bristol University Press.
- Leonardi, P. M., & Meyer, S. R.** (2015) Social media as social lubricant: How ambient awareness eases knowledge transfer. *American Behavioral Scientist*, 59(1), 10–34. <https://doi.org/10.1177/0002764214540509>
- Levonius, V. & Saari, E.** (2023) Empatia – video reflection method for reflecting on empathic interactions between care worker and client, *Journal of Workplace Learning*, 35:8, 713–731. <https://doi.org/10.1108/JWL-11-2022-0144>
- Levonius, V. & Sivunen, A.** (2024) Care workers in elder care: the Four Flows of constituting care organizations on social media. *Communication Research and Practice*. 10(1), 60–75. <https://doi.org/10.1080/22041451.2023.2275817>
- Levonius, V.** (2025) *Empathy as Communication: Constituting Care and Organization in Old Age Care*. Jyväskylän yliopisto.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-86-0930-8>
- Mendelson, A. L., & Papacharissi, Z.** (2010) Look at us: Collective narcissism in college student Facebook photo galleries. Teoksessa Z. Papacharissi (toim.) *A networked self: Identity, community and culture on social network sites* (251–273). New York, NY: Routledge.
- Noddings, N.** (2013) *Caring: A Relational Approach to Ethics and Moral Education* (2nd ed.). University of California Press. <http://www.jstor.org/stable/10.1525/j.ctt7zw1nb>
- Piaget, J.** (1932) *The Moral Judgement of the Child*. London: Kegan Paul.
- Putnam, L., & Nicotera, A.** (2009) *Building theories of organization: The constitutive role of communication*. New York: Routledge.
- Saari, E., Levonius, V., Koskela, I., Koivisto, T. & Känsälä, M.** (2024) Intra-normativities in technologizing elder care work : Mobile record-keeping, remote homecare and social media use shaping good care. *Human Technology*.

- Saari, E. & Levonius, V.** (2025) Voimauttava etnografia eettisesti kestävässä tutkimustapana vanhuspalvelutyössä. s. 127–148. Teoksessa: Koivunen, T., Saari, E. & Hasu, M. (toim.) 2025. Työn arjen tarinat – työelämän etnografiaa. Tampere University Press. <https://doi.org/10.61201/tup.953>
- Sergi, V., & Bonneau, C.** (2016) Making mundane work visible on social media: A CCO investigation of working out loud on Twitter. *Communication Research & Practice*, 2(3), 378–406. <http://doi.org/10.1080/22041451.2016.1217384>
- Silverman, E.** (2018) Moving beyond collaboration: A model for enhancing social work's organizational empathy. *Social Work*, 63 (4), 297–304. <https://doi-org.ezproxy.ulapland.fi/10.1093/sw/swy034>
- Taylor, J. R., & Van Every, E. J.** (2000) *The emergent organization: Communication as its site and surface.* Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Tronto, J.** (1993) *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care,* Routledge, New York.
- Vasquez, C., Bencherki, N., Cooren, F., & Sergi, V.** (2018) From “matters of concern” to “matters of authority”: Studying the performativity of strategy from a communicative constitution of organization (CCO) approach. *Long Range Planning*, 51, 417–435.