

**TOIVOA LUOVA KOHTAAMINEN MLL:N VERKKO-
TYÖSSÄ**

Nuorten kirjoituksia avuntarpeestaan ja aikuisten vastauksia kirjei-
siin

Eija Niinikoski
Jyväskylän yliopisto
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Syksy 2015

Tiivistelmä

TOIVOVA LUOVA KOHTAAMINEN MLL:N VERKKOTYÖSSÄ

Nuorten kirjoituksia avuntarpeestaan ja aikuisten vastauksia kirjeisiin

Eija Niinikoski
Jyväskylän yliopisto
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Syksy 2015
Ohjaaja: Elina Virokannas
84 sivua.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää nuorten verkkovälitteistä avun hakemista sekä aikuisten keinoja nuorten toivon vahvistamiseen verkkoympäristössä. Tutkimuksen teoreettisessa viitekehityksessä verkkopalveluita tarkastellaan järjestölähtöisenä toimintana, jonka avulla voidaan vastata erityisesti nuorten palvelutarpeisiin. Toivon olemusta määritellään osana sille annettuja merkityksiä eri tieteenaloilla sekä tarkastelemalla sen sisäistä rakennetta ja ulottuvuuksia. Tutkimusaineisto koostuu MLL:n Nuortennetin keskustelupalstalle vuoden 2014 aikana kirjoitetuista viesteistä, joista tarkempaan analyysiin valittiin 74 nuorten kirjoittamaa kirjettä sekä aikuisten näihin osoittamat vastaukset. Analyysimenetelmänä hyödynnetään aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Nuorten kirjoituksissa oli kyse vakavista ongelmista, joihin toivottiin aikuisen apua. Nuorten motiivit verkkovälitteiselle avun hakemiselle voitiin jakaa puhumiseen sekä avun hakemiseen liittyviin tekijöihin, joista ensin mainittu muodosti määrällisesti suuremman ryhmän. Nuoret kirjoittivat puhumisen vaikeudesta, mikä oli yhteydessä uskaltamiseen, haluun, osamiseen ja kykenemiseen. Puhumisen vaikeutta selittivät lisäksi nuorten kokemukset siitä, ettei heillä ollut ketään kenelle kertoa ongelmistaan. Avun hakemiseen liittyen nuorten perustelut voitiin paikantaa reaalimaailman palveluita kohtaan koettuihin pettymyksiin, verkkopalveluiden käytön helppouteen sekä oman tilanteen ristiriitaisuuteen, jotka olivat motivoineet nuoria verkon hyödyntämiseen ongelmiansa ratkaisussa.

Aikuisten nuorille kirjoittamista vastauksista voitiin muodostaa kolme toivon vahvistamisen osa-aluetta, joiden keskiössä toimi tiedon tarjoaminen. Arvostuksen osoittaminen muodosti ensimmäisen osa-alueen, joka ilmeni positiivisena palautteena, empatian ja välittämisen ilmaisuina sekä nuorten omanarvontunteen vahvistamisena. Toinen, huolen huomaamisen osa-alue käsitti huolien vakavasti ottamisen, avun hakemisen oikeuttamisen sekä aktiivisen avun piiriin kannustamisen palveluohjauksen myötä. Tulevaisuususkoon vaikuttaminen oli kolmas, toivon käsitteeseen läheisimmässä yhteydessä oleva osa-alue, joka koostui vakuuttelusta, näkökulman laajentamisesta, selviytymiskeinojen tarjoamisesta sekä kannustamisesta.

Tutkimus tuo esiin uutta tietoa nuorten verkkopalveluiden hyödyntämisestä avun hakemisessa sekä niistä mahdollisuuksista, joita tällaisilla Internetissä toimivilla palveluilla voi olla nuorten toivon tukemisessa.

Avainsanat: verkkopalvelut, auttaminen, nuoret, toivo

Sisällys

1 JOHDANTO.....	4
2 VERKKOPALVELUT HYVINVOINNIN TUKEMISESSA	6
2.1 Järjestöt edelläkävijöinä verkkopalveluiden tuottamisessa	6
2.2 Verkkopalvelut avun hakemisen kanavana	8
2.3 Nuoren ja ammattilaisen kohtaaminen verkossa	10
2.4 MLL:n verkkopalvelut lapsille ja nuorille.....	13
3 TOIVO ARJESSA JA AUTTAMISESSA	15
3.1 Toivon merkitykset eri tieteenaloilla.....	15
3.2 Toivon rakenne ja ulottuvuudet.....	17
3.3 Toivo ja nuoret	20
3.4 Toivon ylläpitäminen ja vahvistaminen	23
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	26
4.1 Aineisto ja sen keruu	26
4.2 Sisällönanalyysi.....	28
4.3 Eettisten ulottuvuuksien arviointi.....	31
5 VERKKO NUORTEN AVUN JA TOIVON LÄHTEENÄ.....	34
5.1 Nuorten yhteydenotot keskustelupalstalle.....	34
5.2 Verkkopalvelun käytön perustelut.....	37
5.2.1 Puhumisen vaikeus	38
5.2.2 Ei ketään kenelle puhua.....	46
5.2.3 Pettymys aikaisemmin haettuun tai saatuun apuun	48
5.2.4 Avun hakemisen helppous.....	49
5.2.5 Oman tilanteen ristiriitaisuus.....	51
5.3 Aikuisen keinot nuorten verkkovälitteiseen toivon vahvistamiseen	52
5.3.1 Arvostuksen osoittaminen	52

5.3.2 Huolen huomaaminen (ja avun piiriin kannustaminen)	58
5.3.3 Tulevaisuususkoon vaikuttaminen	63
6 YHTEENVETO	70
LÄHTEET	76

1 JOHDANTO

Nykyisessä sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmässä ihmisten ei ole aina helppoa löytää tarvittavia ja oikeanlaisia palveluita. Suunnistaminen ”palveluviidakossa”, jossa avun saaminen usein edellyttää omaa aktiivisuutta ja tiedonhankintaa, saattaa tuottaa monille vaikeuksia (Juhila 2008, 14). Mitä siis teemme kohdatessamme vaikeuksia ja tarvitessamme apua ongelmien ratkaisemisessa? Rahikan (2008, 61) mukaan yhä useampi etsii apua Internetistä.

Tietotekninen kehitys on mahdollistanut uudentyyppisen palvelutuotannon, jossa auttamisen toimintaympäristönä toimii Internet. Internetissä tarjotaan nykyisin monenlaisia verkkopalveluita, jotka täydentävät perinteisiä auttamisen muotoja. Ne muodostavat teknologisen kehityksen mahdollistaman menetelmällisen tavan, jolla voidaan tukea kansalaisten arjessa selviytymistä. Koska julkinen sektori ei tuota juurikaan palveluita verkossa, on näiden toteuttaminen jäänyt kolmannen sektorin vastuulle. (Rahikka 2008, 61–67; Rahikka 2013; 12, 67.) Toiminnan jatkuvasti kehittyessä on verkkopalveluiden arviointi ja soveltuvuuden pohtiminen asiakkaiden tukemisessa entistä tärkeämpää (Pohjola ym. 2010, 14).

Granolmin (2010) mukaan ihmisten virtuaalista kanssakäymistä ja Internetiä sekä virallisena että vertaistukea tarjoavana kanavana on maailmalla tutkittu jo pitkään. Sosiaalityössä tutkittu tieto aiheesta on hyvin vähäistä (mts. 157). Asiakkaiden lisääntyvä Internetin käyttäminen ja tietoverkkojen leviäminen kuitenkin johtavat tilanteeseen, jossa myös sosiaalialan on otettava kantaa verkkotyöskentelyn muotojen kehittämiseen (Heikkonen & Ylönen 2010, 127). Huolimatta verkkopalveluiden vähäisestä hyödyntämisestä on sosiaalialan kiinnostus asiaa kohtaan Ylösen (2010, 2) mukaan kasvanut laajalti. Verkkotyöstä keskustellessa voidaanankin korostaa joko julkisen sektorin toimijoiden ”pakkoa” reagoida sosiaaliseen mediaan sen suosion vuoksi tai niitä taloudellisia resurssisäästöjä, joita verkkotyöskentelyn kautta on mahdollista saavuttaa (Marjeta 2011, 76).

Internetin keskeinen asema erityisesti nuorten elämässä tekee siitä potentiaalisesti tärkeän välineen heidän auttamisessaan (Holmila & Ilva 2010, 59). Lasten ja nuorten Internetin käyttöön liittyy kuitenkin myös riskejä, joita voidaan Parikan ja Saukon (2012, 5) mukaan ehkäistä parhaiten, kun aikuiset ovat läsnä lasten ja nuorten verkkomaailmassa ja kiinnostu-

neita sen tuottamista ilmiöistä. Kyseiset riskit on otettava huomioon työskenneltäessä verkossa nuorten kanssa, mutta näiden sijaan Marjeta (2011) haluaa korostaa enemmän niitä mahdollisuuksia, joita verkkotyöskentely tarjoaa nimenomaan tulevien aikuisten hyvinvointiin liittyen. Vaikka verkossa nuorten kanssa on työskennelty tavalla tai toisella jo 1990-luvulta lähtien, on tarve sen kehittämiseksi edelleen akuutti (mts. 7, 76).

Kiinnostukseni nuorille suunnattuja verkkopalveluita kohtaan heräsi toimiessani vapaaehtoisena päivystäjänä Mannerheimin Lastensuojeluliiton (MLL) Lasten ja nuorten kirjepalvelussa, jonne kyseiseen ikäryhmään kuuluva käyttäjä voi ottaa yhteyttä mieltään painavissa asioissa ja saada verkkovälitteistä apua ongelmiinsa. Päivystystyössäni olen havainnut, kuinka osalle nuorista erilaiset verkossa toimivat palvelut näyttävät eri syiden vuoksi ainoana keinona hakea ja saada apua ongelmiinsa. Tämä herätti pohtimaan verkon mahdollisuuksia nuorten ongelmien varhaisessa tunnistamisessa ja niihin puuttumisessa, josta saatua tietoa voitaisiin kenties hyödyntää entistä enemmän myös ammatillisessa auttamistyössä.

Tutkielmassani tarkastelen nuorten motiiveja verkkovälitteiselle avun hakemiselle sekä aikuisten keinoja nuorten toivon vahvistamiseen verkkoympäristössä. Tutkimusaineistonani toimii 74 MLL:n Nuortennetin keskustelupalstalta poimittua kirjoitusta, jotka sisältävät sekä nuorten omat ongelmakuvaukset että aikuisten työntekijöiden näihin antamat vastaukset. Tutkimusaineistona erilaiset nuorten verkkokeskustelupalstat ovat saaneet laajasti huomiota, joskin kyseisissä tutkimuksissa on keskitytty pääasiallisesti nuorten keskinäiseen keskusteluun Internetissä (Marjeta 2011, 16). Omassa tutkielmassani kiinnostus kohdistuu verkossa tapahtuvaan auttamistyöhön, jossa avun tarjoajina toimivat tehtävään koulutetut aikuiset työntekijät. Toivon näkökulma nousee tutkielmassani MLL:n nuorille suunnattua verkkotyötä ohjaavista arvoista, joita tavoitellaan nuorten verkkovälitteisessä kohtaamisessa.

2 VERKKOPALVELUT HYVINVOINNIN TUKEMISESSA

Tarve erilaisille ohjaus- ja neuvontapalveluille on Särkelän ja kumppaneiden (2005, 31) mukaan yhteiskunnassamme lisääntynyt. Tällaisia palveluita voidaan toteuttaa monin eri tavoin joko kasvotusten tai verkon välityksellä (Sulku 2010, 17). Verkkovälitteiseen palveluntarjontaan liittyy monia etuja (esim. Gretschesel & Junttila-Vitikka 2014), minkä vuoksi verkkosovelluksia on lähdetty aktiivisesti kehittämään ja etsimään niihin parhaiten sopivia työmenetelmiä (Rahikka 2013, 24).

Tarkastelen verkkopalveluiden toteuttamista järjestöjen tuottamana toimintana sekä näiden hyödyntämistä nuorten avun hakemisen kanavana. Erittelen verkkoauttamisen erityispiirteitä nuorten auttamistyön näkökulmasta. Viimeisessä luvussa esittelen tarkemmin MLL:n lapsille ja nuorille suunnattuja verkkopalveluita, jotka muodostavat keskeisen osan tutkielmaani.

2.1 Järjestöt edelläkävijöinä verkkopalveluiden tuottamisessa

Rahikka (2013) määrittelee verkkopalvelut Internet-pohjaisiksi palveluiksi, joiden keskeisenä tavoitteena on kansalaisten hyvinvoinnin edistäminen. Määrittelyssään hän haluaa erottaa palvelut esimerkiksi julkishallinnon tarjoamasta sähköisestä asioinnista korostamalla sosiaali- ja terveysjärjestöjen vahvaa roolia verkkopalveluiden toteuttamisessa. (Mts. 26–27.) Palvelujen mieltäminen nimenomaan järjestöjen erityisosaamiseen kuuluvaksi toiminnaksi on perusteltua, sillä julkisen sektorin osuus verkkopalveluiden tuottamisesta on melko vähäinen (Rahikka 2008, 67; Salo-Laaka & Sankala 2007, 44).

Työmuotona verkko on alati muuttuva ja kehittyvä, koska sinne muodostetaan jatkuvasti lisää palveluita osan vanhetessa ja poistuessa käytöstä (Ylönen 2010, 2). Tämä voi hankaloittaa avun löytämistä henkilökohtaisissa ongelmissa. Tiedon hankkimista kuitenkin helpottavat 2000-luvulla Internetiin luodut ”portaalit”, jonne on yhteen paikkaan kerätty linkkejä eri sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden verkkopalveluihin. Laajimpiin portaalihin kuuluu Apua.info -sivusto, (<http://apua.info>), jonka ovat tuottaneet sosiaali- ja terveysalan organisaatiot yhteistyössä. (Rahikka 2008, 67.)

Niin sanottua yhden luukun periaatetta, jossa neuvontaa tarjotaan yhdessä paikassa useisiin eri palveluihin ja etuuksiin liittyvissä asioissa, on Mykrän ja Varjosen (2010, 42) mukaan helppo toteuttaa järjestölähtöisesti. Tiedon ja tuen tarjoaminen verkkopalveluina kansalaisten terveydellisiin ja sosiaalisiin ongelmiin onkin vakiintunut järjestöjen perustoiminnaksi (Kupila 2010, 27). Toimintatapojensa ansiosta monilla järjestöillä on mahdollisuus yhdistää osaamistaan ja tarjota monipuolista tukea myös ihmisryhmille, joiden palvelutarpeeseen julkinen järjestelmä ei kykene vastaamaan. Usein kyse on palveluista ja tuesta, jota kukaan muu ei tarjoa. Järjestöissä näitä voidaan tarjota kokonaisvaltaisesti ihmisen yksilölliset tilanteet huomioiden, mikä on tärkeää erityisesti silloin, kun puhutaan pitkäkestoisista ja monimutkaisista ongelmista. (Vuorinen ym. 2004, 19.)

Sosiaali- ja terveystieteen verkkopalveluilla tähdätään yksilön ja ryhmien omien voimavarojen löytämiseen ja käyttöönottoon sekä osallisuuteen ja ympäristöön vaikuttamiseen. Ne voidaan jakaa tieto- ja vuorovaikutteisiin palveluihin. Järjestöt voivat itse päättää, mitä tietoa Internetiin tuotetaan ja miten asiantuntijatiedon jakelu siellä toteutetaan. Tietoa voidaan koostaa tietopaketeiksi, jotka sisältävät käytännöllistä ja teoreettista tietoa, tai ne voivat toimia kanavana, jossa tietoa välitetään työntekijän ja käyttäjän välisen kommunikaation keinoin. (Rahikka 2013, 28; Rahikka 2008, 68.) Yhä useammalle järjestölle Internet näyttyykin vuorovaikutteisen kanssakäymisen paikkana (Kupila 2010, 27).

Palvelujatkumossa vuorovaikutteisia ovat yksilökohtainen ohjaus ja neuvonta sekä keskusteluryhmät, jotka voivat olla joko avoimia tai suljettuja. Keskusteluryhmiä lukuun ottamatta vuorovaikutteiset palvelut perustuvat tavallisesti kahdenkeskisiin luottamuksellisiin keskusteluihin työntekijän ja asiakkaan välillä. (Rahikka 2013; 28, 30.) Kupilan (2010) mukaan vuorovaikutteisuutta ovat lisänneet etenkin järjestöjen lukuisat anonyymit auttamispalvelut. Nimettömyyden vuoksi niiden avulla on mahdollista tavoittaa myös kaikkein varauksellimmat asiakkaat, jotka ovat usein moniongelmaisia ja syrjäytyneitä, ja joilla saattaa olla rikollisuutta takanaan. Suurten käyttäjämäärien sijaan järjestöt pyrkivätkin verkkopalveluillaan tavoittamaan erityisesti tiettyjä käyttäjäryhmiä. (Mts. 13, 27).

Järjestöt toimivat perustyössään lähellä ihmisen arkea. Järjestöjen antamassa ohjauksessa ja neuvonnassa hyödynnetään niin työntekijöiden erityisasiantuntemusta kuin vertaisuuden tarjoamia mahdollisuuksia ihmisten kokemien vaikeuksien ymmärtämisessä. (Pohjola 2010,

31.) Mykrä ja Varjonen (2010, 34) kuitenkin huomauttavat, ettei ohjaus- ja neuvontatyö rajoitu vain jo syntyneiden haittojen tai ongelmien korjaamiseen, vaan niiden avulla voidaan myös innostaa, motivoida ja ohjata tekemään valintoja, jotka auttavat ihmisiä hyvinvointinsa edistämiseksi. Keskeistä ohjauksessa ja neuvonnassa on ihmisen tilanteen kokonaisvaltainen ymmärtäminen ja ratkaisujen etsiminen yhdessä hänen kanssaan, jolloin voimaannuttava ajattelu on vahvasti läsnä. (Rahikka 2008; 61, 68.)

Marjetan (2011) mukaan verkkopalveluiden ei ole tarkoitus olla reaali maailman palveluiden ulkopuolisia tai niille vaihtoehtoisia palveluita. Niiden tarkoituksena on sen sijaan täydentää reaali maailman palvelujärjestelmää ja tehdä sitä toimivammaksi. Verkko- ja reaali maailman työmuotoja tulisikin tarkastella ikään kuin saman palveluprosessin osana. (Mts. 50.) Verkko voi tulla perinteisen asiakastyön rinnalle, mutta ei ainakaan toistaiseksi pysty korvaamaan sitä. (Heikkonen & Ylönen 2010, 126.)

2.2 Verkkopalvelut avun hakemisen kanavana

Verkosta ja digitaalisesta mediasta on muodostunut keskeinen lasten ja nuorten toimintaympäristö (Parikka & Saukko 2012, 7). Monet heidän elämäänsä liittyvät merkitykselliset asiat tapahtuvat verkossa tai verkon kautta (Merikivi, Timonen & Tuuttila 2011, 15). Cavén-Pöy-sän ja kumppaneiden (2007, 4) mukaan nuorisotyössä on jo varhain herätty muutokseen teknologisoituvan nuorison kohtaamiseksi jalkautumalla nuorten virtuaali maailmoihin. Nuorten kanssa työskentelevien tahojen tarvetta reagoida verkon ja sosiaalisen median kasvavaan merkitykseen nuorten arjessa on 2000-luvun alusta saakka lisääntyvässä määrin korostettu (Marjeta 2011, 6).

Lapsille ja nuorille suunnattujen verkkososiaalipalveluiden tarkoituksena on tarjota apua ja tukea ympäristössä, jonka he voivat kokea omakseen (Ylönen 2012, 13). Marjetan (2011) mukaan tutussa ja nuoren hallitsemassa ympäristössä aikuisen ja nuoren välisen luottamuksellisen suhteen syntyminen on usein helpompaa kuin ympäristöissä, jotka ovat nuorelle vieraita ja jopa epämiellyttäviä. Verkossa liikkumisen tutuus ja helppous voivat madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä eri alan ammattilaisiin, sillä verkossa asiointi on mahdollista ilman van-

hempien tai muun aikuisen apua. Huomattavasti suuremman kynnyksen takana voidaan pitää nuorten vierailemista yksin vaikkapa sosiaalivirastossa tai terveyskeskuksessa. (Mts. 30.) Erilaisten verkkopalveluiden tarkoituksena ei ole kuitenkaan ”houkutella” lapsia ja nuoria verkkoon, vaan olla tarvittaessa saatavilla tarjoamalla turvallinen paikka keskustella ja antaa apua (Ylönen 2010, 3).

Parikan ja Saukon (2012, 13) mukaan verkossa työskentely nuorten kanssa on useimmiten tukemista, neuvontaa tai palveluohjausta. Usein ongelmien ratkaisemiseen voi riittää pelkkä keskustelu, joka tarjoaa nuorelle lisätietoa asiasta. Palveluohjaus koostuu sekä nuorille sopivista että heille kuuluvista reaali maailman palveluista tiedottamisesta kuin myös reaali maailman palveluihin siirtymiseen rohkaisemisesta ja tukemisesta. (Marjeta 2011, 50.) Edellisten lisäksi verkossa työskentely voi olla nuorten osallisuutta lisäävää tai toiminnallisuuden perustuvaa työtä (Parikka & Saukko 2012, 13).

Internetin on todettu helpottavan sellaisten asioiden puheeksi ottamista, joita nuori ei uskalla, halua, kykene tai kehtaa ottaa esille kasvotusten (mm. Castrén 2008, 77; Granholm 2010, 176; Rinkinen 2012). Tällöin verkkoneuvontakontakti voi mahdollistaa asiallisen ensivaikutelman välittämisen ammatillisista toimijoista sekä perustella vastaanotolle hakeutumisen tärkeyttä (Castrén 2008, 77). Nuoren voi olla helpompi puhua aikuiselle nimimerkillä, koska silloin hän voi itse pitää tilanteen langat käsissään. Tällöin ei myöskään ole pelkoa siitä, että muihin tahoihin ollaan asian tiimoilta yhteydessä ilman nuoren omaa suostumusta. (Ruuti & Solin 2013, 23.) Lisäksi anonyymiin keskusteluun liittyy Parikan ja Saukon (2012, 13–15) mukaan vapaus omasta kehonkuvasta ja sen luomasta identiteetistä, mikä saattaa helpottaa ammattilaisten kohtaamista.

Nuoret ovat tottuneet ilmaisemaan itseään kirjoittamalla, joten kirjoitettu kieli voi auttaa nuorta jäsentämään omaa tilannettaan. Lapsella tai nuorella on mahdollisuus miettiä rauhassa, mitä asioita käsitellään ja miten niistä keskustellaan. (Parikka & Saukko 2012, 15.) Huttusen ja Merikiven (2011) mukaan verkko mahdollistaa tunteiden kokemisen ilman pelkoa siitä, että menettää kasvonsa muiden silmissä. Esimerkiksi itkeminen on asia, joka koetaan yhteiskunnassamme häpeällisenä. Pyrkimys itkun tukahduttamiseen voi viedä huomion todellisilta ongelmilta, kun nuoren keskittyminen kohdistuu tukalasta tilanteesta pois pääsemiseen. Tietokoneen äärellä nuori voi itkeä ja sittenkin kertoa tunteensa ilman tarvetta miettiä, mitä vastapuoli hänen kyneleistään ajattelee. (Mts. 50.)

Palveluiden tuottajan ja ammattilaisten näkökulmasta verkko poistaa maantieteelliset ja aikatauluihin liittyvät rajoitukset. Tällöin verkossa olevia tuki- ja neuvontapalveluita voidaan kohdistaa paremmin esimerkiksi syrjäseuduilla asuville lapsille ja nuorille myös virastoai-kojen ulkopuolella. (Parikka & Saukko 2012, 15.) Verkkonuorisotyötä tutkiessaan Merikivi (2007, 19) on todennut, että verkossa tehtävän yhteistyön avulla nuorisotyö voi tavoittaa jopa 45 % suomalaisista 10–14 -vuotiaista nuorista. Näin suuri määrä kohtaamisia voidaan hänen mukaansa myös tehdä suhteellisen edullisesti verrattuna perinteiseen nuorisotyöhön.

Tavallisimpia syitä hakeutua nuorille suunnattuihin verkkopalveluihin ovat Parikan ja Saukon (2012) mukaan aikuisen tarjoaman tuen puute tai tarve keskustella luotettavan aikuisen kanssa. Verkosta haetaan apua myös silloin, kun nuoret eivät uskalla puhua vaikeista asioista läheistensä kanssa tai kynnys hakea apua muualta on liian korkea. Tällöin verkkopalvelu voi olla ensimmäinen paikka, jossa nuori saa mahdollisuuden kertoa mieltään painavasta ja vaikealta tuntuvasta asiasta. (Mts. 13, 19.) Cavén-Pöysän ja kumppaneiden (2007, 5) toteuttaman kyselyn mukaan nuoret hakivat palveluilta työntekijöiden kuunteluapua, neuvoja arjen hallintaan, tulevaisuuden suunnitteluun ja Internetissä toimimiseen sekä ratkaisuja vakaviinkin elämän ongelmatilanteisiin.

Vaikka eri ammattikuntien toiminnan tuomista nuorten saataville verkkoon pidetään tärkeänä, ei reaali maailman palveluiden merkitystä ja niihin ohjaamisen tarvetta tulisi Merikiven ja kumppaneiden (2011) mukaan unohtaa. Kyseiset palvelut nousevat esiin erityisesti haastavissa tilanteissa, jotka voivat liittyä esimerkiksi nuorten psykiatriisiin häiriöihin (mts. 110–111). Näitä nuoria pyritään ohjaamaan ja motivoimaan verkosta kasvokkaisten palveluiden pariin (Parikka & Saukko 2012, 19).

2.3 Nuoren ja ammattilaisen kohtaaminen verkossa

Rahikan (2013, 12) mukaan sosiaalialan asiakastyö on kautta aikojen perustunut asiakkaan ja työntekijän väliseen kasvokkaiseen kohtaamiseen, puhuttuun kommunikaatioon sekä non-verbaaliin viestintään, joiden avulla auttamissuhdetta on rakennettu. Ammattilaisten tapa kohdata nuoria kasvokkain ei kuitenkaan verkossa usein toimi sellaisenaan (Marjeta 2011,

45), vaan verkkoperusteisessa työskentelyssä niin työorientaatioita kuin kommunikaatiokäytäntöjä joudutaan miettimään uudelleen (Rahikka 2013, 12). Uutta virtuaalisissa vuorovaikutuspalveluissa on Cavén-Pöysän ja kumppaneiden (2007, 2) mukaan myös työn tekemisen konteksti, joka eroaa perinteisestä kasvotusten tapahtuvasta työympäristöstä.

Suurin ero verkossa ja kasvokkain tapahtuvan ohjaus- ja neuvontatyön välillä koskee Rahikan (2008) mukaan vuorovaikutuksen luonnetta. Verkkotyöskentelyssä työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus perustuu kirjoitettuun tekstiin, jonka pohjalta sen hetkinen sosiaalinen todellisuus rakentuu. Ymmärrys asiakkaan tilanteesta muodostetaan saadun viestin pohjalta, mikä edellyttää varovaisuutta tulkintojen suhteen. Näistä taas riippuu, miten viestiin lähdetään vastaamaan ja mihin seikkoihin vastausviestissä keskitytään. Lisätiedot asiakkaan tilanteesta voivat olla tarpeellisia, mikäli viestin sisältö on kovin niukka. (Mts. 69–70, 72.) Fedotoff ja Pietilä (2011, 67) kuitenkin huomauttavat työntekijän usein toimivan tilanteissa, joissa lisätietojen saaminen osoittautuu mahdottomaksi.

Marjetan (2011) mukaan sekä nuoren tapa osallistua verkkovuorovaikutukseen että odotukset sitä kohtaan ovat erilaisia kuin reaali maailmassa. Työntekijän ei oleteta yhtä automaattisesti ohjaavan vuorovaikutuksen kulkua kuin perinteisessä asiakastapaamisessa. Tällöin vuorovaikutuksessa ei voida turvautua samanlaisiin asiakaskohtaamista johdatteleviin kommunikaatiokeinoihin, joihin on reaali maailman vastaanottotilanteissa totuttu. Kasvokkai- ssa vuorovaikutuksessa nuoren on esimerkiksi helppo nähdä, että toinen kuuntelee ja on kiinnostunut käsillä olevasta asiasta, kun taas verkkokeskustelussa työntekijän täytyy muistaa osoittaa aktiivista kuuntelua pienin sanoin ja tarkentavin kysymyksin. (Mts. 45, 49.)

Kaivosoja ja kumppanit (2014) ovat sitä mieltä, että pelkästään kuuntelijan löytäminen voi olla tärkeää niin verkossa kuin muissakin ympäristöissä kohdatuille nuorille. Etenkin verkossa nuoren tarkka ja aito kuuntelu sekä pyrkimys päästä selville tämän viesteistä ovat äärimmäisen tärkeitä asioita, koska verkkovuorovaikutus pohjautuu lähes ainoastaan kirjoitettuun kieleen. Työntekijältä edellytetään tarkkuutta tarttua nuoren kertomuksen kannalta oikeisiin asioihin sekä taitoa jättää omat lähtökohdat tarvittaessa taustalle. (Mts. 31–32) Nuorelle kuuntelu merkitsee tärkeää tilan antamista, ja kuulluksi tullessaan hän voi kokea tulensa hyväksytyksi sellaisena kuin on (Veivo-Lempinen 2009, 205).

Verkkokommunikointi eroaa kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta niissä tavoissa, joilla eleitä, ilmeitä ja äänenpainoja voidaan välittää (Marjeta 2011, 47). Verkkokommunikaation myötä erilaiset nonverbaalin viestinnän elementit ovat Rahikan (2013, 45) mukaan tulleet osaksi verkkotekstiä. Tietokonevälitteinen kohtaaminen hälventää ulkoiset kehon piirteet ja kehonkielen, sillä osapuolet eivät ole fyysisesti samassa tilassa. Tästä huolimatta vuorovaikutus ei näyntyä täysin vihjeettömänä, vaan vihjeitä voidaan löytää keskustelun sisällön johdonmukaisuudesta, symbolisista ilmauksista (esim. hymiöt) ja niiden konteksteista. Ymmärtääkseen viestin lähettäjä työntekijän on hallittava kirjoitetun tekstin elementit ja osattava tulkita rytmiä ja sisällön painotuksia. (Huttunen & Merikivi 2011, 49–50.)

Edellisten lisäksi verkkotyössä edellytetään Rahikan (2013, 44) mukaan kykyä kirjoittaa asioita selkeästi, ymmärrettävästi ja kohteliaasti, sillä työntekijä voi antamallaan palautteella vaikuttaa viestin saajan käsitykseen itsestään. Nuorten omanarvontunteen kasvu ja itsetunnon vahvistuminen edellyttävät aikuiselta viestejä siitä, että jokainen on tärkeä omana itsenään. Yksilölliseen elämään liittyy arvo ja tehtävä suorituksista riippumatta. (Pupita-Mattila 2007, 49.) Aikuinen voi tukea nuoren itsetunnon vahvistumista tietoisesti antamalla palautetta pienistäkin asioista. Suhtautumista nuoreen kuvaa lämpö ja ymmärrys, vaikkakin aikuiselta edellytetään tarvittaessa myös kykyä viedä asioita jämakästi eteenpäin positiivisiin asioihin keskittyen. (Kaivosoja ym. 2014, 32; Veivo-Lempinen 2009, 207.)

Käytetty kieli ja tapa ilmaista asioita vaikuttavat myös asiakassuhteen muodostumiseen, minkä vuoksi niihin tulee kiinnittää erityistä huomiota (Rahikka 2008, 69). Työntekijän tulee asetella kommenttinsa siten, ettei niihin jää kaksoismerkityksiä tai että eri-ikäisten lukijoiden on niitä mahdollista ymmärtää (Marjeta 2011, 47–48). Rahikan (2008) mukaan on hyvä suosia käsitteitä, joita viestin saaja itse käyttää ja jotka näin ollen ovat hänelle entuudestaan tuttuja. Kyse on käytetyn kielen sopeuttamisesta viestin lähettäjän käyttämään kieleen (mts. 78).

Verkko eroaa kasvokkaisesta kohtaamisesta myös siinä, että sen avulla huoliin on mahdollista hakea apua nimettömänä (Parikka & Saukko 2012, 19). Etuna Rahikan (2013, 45–46) mukaan on, että nimimerkillä toimittaessa riippuvuus toisten ilmaisemasta sosiaalisesta hyväksynnästä vähenee, kun ilmaisua eivät sido esimerkiksi ulkopuolelta asetetut odotukset. Toisaalta anonymiteetti rajoittaa työntekijän nuoreen kohdistamaa valtaa (Alila & Kosken-

kangas 2011, 97). Tämän kääntöpuolena voivat olla verkossa tapahtuva häiriköinti ja tekaisut tarinat. Verkkotyötä tekevien tulee lähtökohtaisesti suhtautua tällaisiin kertomuksiin totuutena, sillä nuori saattaa häiriköinnillään vain testata, onko työntekijä luottamuksen arvoinen. Vastaus on muotoiltava niin, että nuori saa kaikesta huolimatta riittävästi tietoa jatkon varalle. (Marjeta 2011, 47–50; Parikka & Saukko 2012, 19.)

Verkkotyöntekijän on reaali maailman kontaktien tavoin sitouduttava työskentelemään oman toimialansa säädökset ja velvollisuudet huomioiden (Merikivi ym. 2011, 112). Tällöin on hyvä olla tietoinen omasta roolistaan suhteessa lastensuojelulakiin siitä huolimatta, ettei siihen ole erikseen kirjattu verkkotyötä tekevien ilmoitusvelvollisuutta. Lastensuojeluilmoituksen laatimista joudutaan myös verkkotyössä arvioimaan, mikäli lapsi tai nuori kertoo jostain huolta herättävästä asiasta. (Parikka & Saukko 2012, 21.) Ilmoituksen tekeminen on verkkotyöskentelyssä nimettömyyden vuoksi haastavampaa kuin reaali maailmassa, muttei mahdotonta. Ilmoitus voidaan tehdä myös nuoresta, jonka henkilöllisyydestä ei ole varmuutta. Tällöin velvollisuus nuoren henkilöllisyyden selvittämisestä siirtyy poliisille. (Marjeta 2011, 50.)

2.4 MLL:n verkkopalvelut lapsille ja nuorille

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin edistämiseen suunnattu avoin kansalaisjärjestö. Sen toteuttama Lasten ja nuorten puhelin ja netti kuuluu maailmanlaajuiseen lasten auttavien puhelin- ja nettipalveluiden Child Helpline International (CHI) -verkostoon, jossa on mukana 192 lasten auttavaa puhelinta ympäri maailmaa. Toiminnassa noudatetaan eettisiä periaatteita, jotka on hyväksytty Vapaaehtoisten puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnassa. Vuosittain Lasten ja nuorten puhelimessa ja netissä vastataan noin 30 000 yhteydenottoon. (Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2014; 2, 15.)

MLL:n lasten ja nuorten verkkopalvelut on koottu erilliselle Nuortennetti -sivustolle, jossa apua tarjotaan niin kirjepalvelun, chatin kuin keskustelupalstan välityksellä. Palvelut toimivat nimettömyyden periaatteella ja keskustelupalstaa lukuun ottamatta yhteydenottoihin vas-

taavat MLL:n kouluttamat vapaaehtoiset aikuiset päivystäjät. Kirjepalvelussa lapset ja nuoret voivat kirjoittaa luottamuksellisen kirjeen aikuiselle Internet -yhteydellä varustetulta tietokoneelta ja saada kirjeeseen henkilökohtainen vastaus viimeistään parin viikon sisällä. Chat -palvelu mahdollistaa reaaliaikaiset keskustelut päivystäjän kanssa ennalta määrättyinä ajankohtina. Keskustelupalstalla nuori voi saada tukea toisilta nuorilta sekä MLL:n verkko-tukioppilailta eli Verkk@reilta, jotka myös koostavat Nuortennetin sisältöjä. MLL:n työntekijät vastaavat keskustelupalstalla tarvittaessa sellaisiin viesteihin, joissa asia on vakava tai aikuisen kommentti katsotaan muuten tarpeelliseksi. (Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2014.)

Lasten ja nuorten kohtaamiseen on MLL:n palveluissa luotu tavoitteita, joita toiminnassa pyritään toteuttamaan. Yhtenä tärkeimmistä mainitaan avun tarjoaminen tavalla, josta välittyy kiireettömyys ja henkilökohtaisuus. Palveluiden ytimenä toimii kokemus kuulluksi tulemisesta ja lämpimästä kohtaamisesta, jossa päivystäjän tehtävänä on ottaa vastaan lapsen tai nuoren vaikeitakin tunteita auttamalla niiden sietämisessä ja jakamisessa. Palvelun luonteeseen kuuluu lisäksi tiedon tarjoaminen sekä itsetunnon vahvistaminen kannustamisen ja rohkaisun myötä. Tarpeen mukaan yhteydenottajaa tiedotetaan ammattiavusta ja motivoidaan avun hakemiseen, mikä on luonteenomaista erityisesti verkossa toimiville palveluille. Keskeistä nuoren kohtaamisessa on välittää kokemus toivosta, johon syvennyn tarkemmin seuraavassa luvussa. (Lasten ja nuorten vuosiraportti 2014, 10.)

3 TOIVO ARJESSA JA AUTTAMISESSA

Toivo on ilmiönä kiehtonut ihmisiä ilmeisen kauan. Jo muinaisen Kreikan jumaltarustosta voidaan löytää kertomuksia toivosta (Kylmä 1996, 9). Toivo on herättänyt kiinnostusta eri tieteenaloilla, joissa on pyritty määrittelemään toivon käsitettä ja sen merkitystä eri yhteyksissä. Katsaus aikaisempaan toivon tutkimukseen auttaa selventämään sitä, mitä oikeastaan tarkoitetaan puhuessamme toivosta. Tässä yhteydessä toivon käsittely kontekstoituu erityisesti nuorten arkeen ja elämään, mutta huomiota kiinnitetään myös toivon merkitykseen auttamistyössä.

3.1 Toivon merkitykset eri tieteenaloilla

Toivoon liittyviä tutkimuksia on tehty erityisesti filosofian, teologian, psykologian, lääke- sekä hoitotieteen saralla (Kylmä 1996, 9). Siten on selvää, että myös toivoa koskevat määritelmät ovat näkökulmasta riippuen hyvin vaihtelevia (Juvakka 1995, 47). Useat toivosta kirjoittaneet ja sitä tutkineet henkilöt ovat tuoneet esille toivon kuvaamisen vaikeuden. (Kylmä 1996, 9.) Esimerkiksi Fromm (1969, 25) on sitä mieltä, etteivät sanat useinkaan riitä kuvaamaan inhimillistä kokemusta, jollainen myös toivo hänen mukaansa on. Siitä huolimatta, ettei toivoa aina voida täysin järkiperustaisesti ymmärtää tai selittää, pidetään sitä kuitenkin välttämättömänä ihmisen elämän ja kehityksen kannalta (mm. Tikkanen 2012; Snyder ym. 2002; Valle ym. 2006).

Kylmä (1996) on tarkastellut toivon käsitettä eri tieteenaloilla ja aikakausina. Eri tieteissä toivoa on kuvattu niin inhimillisenä kykyinä, kokemuksena, ominaisuutena, tarpeena, tilana, tunteena kuin asenteenakin. Yhteenvedonomaaisesti Kylmä on tiivistänyt eri näkökulmat yhdeksi toivon määritelmäksi. Tässä määritelmässä korostuu toivon merkitys mahdollisuuden kokemisena henkilökohtaisessa tai läheisten elämässä. Keskeistä on luottamus itseen ja muihin ihmisiin, korkeampiin voimiin ja siihen, että viime kädessä elämä kantaa. Luottamus itseen merkitsee uskoa omaan kykyyn selviytyä elämän eri tilanteissa. Oleellista kuitenkin on, että elämän keskeisenä voimana toivo edistää jatkuvuutta toimimalla uudistuksen lähteenä sekä luomalla uskoa tulevaisuuteen joko lyhyellä tai pidemmällä aikajänteellä. (Mts. 58.)

Kylmän (1996) mukaan eri tutkimuksista nousee vahvasti esiin toivon luonnehdinta dynaamisena prosessina. Tätä prosessimaisuutta ilmentävät kuvaukset, joissa kerrotaan toivon vaihtelevan ihmisen elämän päivissä tavalla tai toisella (mts. 45). Snyder ja kumppanit (2002) ovat lähestyneet toivon prosessia motivaation kautta. He pitävät toivoa tavoitesuuntautuneena kognitiivisena prosessina, joka vaikuttaa ihmisen motivaatioon pyrkiä aktiivisesti kohti itselleen tärkeitä tavoitteita. Toivon prosessi käsittää kolme osa-aluetta: tavoitteet, suunnitelmat sekä toimijuuden. Toivo saa ihmiset asettamaan arvossa pitämiään tavoitteita, näkemään keinot näiden saavuttamiseen sekä löytämään tarvittavan motivaation tavoitteiden toteuttamiseen. Teorian mukaan toivo heijastelee suhteellisen pysyviä yksilöiden välisiä eroja tavoitteisiin liittyvissä kykyuskomuksissa.

Psykologisesti suuntautuneessa toivon tutkimuksessa huomiota on edellä mainittujen kognitiivisten toimintojen ohella kiinnitetty korostuneesti myös emotioihin. Näissä toivon on suhtauduttu kuin mihin tahansa tunteisiin, joilla on havaittu olevan voimaa ohjata ihmisen käyttäytymistä tiettyyn suuntaan. (Bruininks & Malle 2005, 329.) Kyseiset tutkimukset ovat voimakkaasti korostaneet yksilölähtöistä näkökulmaa toivon, kun taas filosofisissa suuntauksissa ovat painottuneet selkeämmin erilaiset yhteiskuntaan liittyvät teemat. Tällöin toivon olemusta on tarkasteltu osana laajempaa yhteiskunnallista kontekstia huomioimalla sen yhteyksiä muun muassa poliittiseen toimintaan. (Juvakka 2000, 18–28, 42.) Myös kristillisessä maailmankuvassa toivolla on Kotkavirran (2000) mukaan erittäin keskeinen asema. Uskon ja rakkauden ohella toivo näyttytyy keskeisenä teologisena hyveenä, jonka kohteena on Jumala. Toivo liittyy läheisesti luottamukseen, että Jumala pelastaa häneen uskovan (mts. 14).

Ihmisten auttamistyössä toivon käsitettä on pyritty selkiyttämään määrittämällä sen suhdetta ja yhteyksiä muihin käsitteisiin, jotka sisällöllisesti ovat hyvin lähellä toivon käsitettä. Eräs tällainen erottelu koskee toivon, toiveen ja optimismin välisiä suhteita. Tutkimuksissa toiveiden ja optimismin on ajateltu liittyvän johonkin tiettyyn kohteeseen, kun taas toivo näyttytyy laajemmin tulevaisuutta kohtaan koettuna avoimuutena. Tunnekokemuksen tasolla toivon liittyy avoimuus myös kipeille tunteille, kun taas toiveeseen ja optimismiin ei sisälly tätä avoimuutta. (Kylmä 1995, 20; Kylmä 1996, 41.) Optimismi on yhteydessä henkilökohtaisiin vaikuttamismahdollisuuksiin sekä positiiviseen odotukseen tavoitteiden saavuttamisesta. Toivo ja toivominen sen sijaan voivat ilmetä myös silloin, kun toivon kohteet ovat suhteellisen epätodennäköisiä ja oman kontrollin ulkopuolella olevia. Toivossa toimintaan

sitoutuminen on kuitenkin voimakkaampaa kuin toivomisessa. (Bruininks & Malle 2005, 353.)

Juvakan (2000, 102) mukaan toivo ei aina tuota toteutuessaan yksinomaan myönteisiä kokemuksia, jolloin tulee ilmi sen yhteys toivottomuuden kokemisen mahdollisuuteen. Toivottomuutta on kuvattu subjektiivisena tilana, jossa nähdään vain rajatusti tai ei ollenkaan erilaisia vaihtoehtoja tai henkilökohtaisia valinnan mahdollisuuksia. Toivoton ihminen on myös kyvytön käyttämään energiaa omaksi hyödykseen. (Holdcraft & Williamson 1991; Kylmän 1996, 41 mukaan.) Toivottomuuden ohella toivo liitetään epätoivoon, ja Kylmän (1995) mukaan nämä kaksi käyvät keskenään jatkuvaa vuoropuhelua ihmisen elämässä. Tämä vuorovaikutus on omalta osaltaan rakentamassa ihmishengen dynamiikkaa, joka loppujen lopuksi ilmenee elämää eteenpäin vievänä voimana (mts. 21). Myös epätoivon kokeminen voidaan nähdä prosessina, joka voi olla luonteeltaan joko nouseva tai laskeva. Alaspäin suuntautuessaan ihminen juuttuu epätoivoiseen tilanteeseen, jolloin syntyy kokemus elämän pysähtymisestä. Epätoivon ylöspäin suuntautuvassa prosessissa sen sijaan taistellaan vajoamista vastaan ja yritetään herättää pieniäkin toivon pilkahduksia elämässä. (Kylmä 2000.

3.2 Toivon rakenne ja ulottuvuudet

Jo varhain toivoa on kuvattu ilmiönä, josta voidaan erottaa eri tasoja ja ulottuvuuksia. Nykytutkijoiden keskuudessa vallitseva käsitys toivon rakenteesta perustuu suurelta osin siihen tietoon, jolla Dufault ja Martocchio (1985) jo 1980-luvulla ovat käsitteellistäneet toivon ole-
musta. Vaikka kyseisen teorian muodostamisesta on aikaa jo useita vuosikymmeniä, vaikuttaa se pitäneen pintansa nykyisessä toivon tutkimuksessa. Tämän vuoksi teoria toimii pohjana myös omalle tarkastelulleni.

Empiirisiin tutkimuksiinsa perustuen Dufault ja Martocchio (1985) näkevät toivon rakentuvan kahdesta tasosta, joilla on kuusi yhteistä ulottuvuutta. Rakenteesta voidaan ensinnäkin erottaa yleinen ja yksityiskohtainen toivo, jotka ovat suhteessa toisiinsa, mutta kuitenkin erilliset. Yleinen toivo on alaltaan laaja eikä se yhdisty mihinkään tiettyyn konkreettiseen tai abstraktiin toivon objektiin. Keskeistä siinä on usko tulevaisuuden yleiseen hyödylliseen ja

ennalta määrittelemättömään kehitykseen. Yksityiskohtainen toivo sen sijaan tarjoaa kohteen, johon toivova yksilö sijoittaa energiaa ja johon hänen toimintansa suuntautuu. Näitä kohteita kuitenkin muokataan aktiivisesti esimerkiksi elämäntilanteiden muuttuessa. Tämän vuoksi nimenomaan yleisen toivon on ajateltu suojelevan ihmistä epätoivolta, sillä se säilyttää elämän merkityksen kaikissa tilanteissa. (Mts.)

Vastaavalla tavalla Herth (1997) on kodittomien lasten ja nuorten toivon kokemuksia tutkiessaan erottanut toivosta sisäisen ytimen, joka kuvastaa lasten ja nuorten kokemuksia itsestään toiveikkaana huolimatta erityisten toivon kohteiden puuttumisesta. Toisen tason muodostavat joustavat toiveet, jotka ovat elämäntilanteiden mukaan enemmän muuntuvia (mts. 1057). Juvakka (2000, 83–94) sen sijaan on sitä mieltä, ettei toivosta voida erottaa varsinaista kaikille yhteistä ydinkokemusta, vaan se muodostuu hänen mukaansa jatkuvasta merkityksen luomisen prosessista, josta on erotettavissa läpikulkevia ulottuvuuksia.

Myös Dufaultin ja Martocchion (1985) mukaan toivosta voidaan ydintasojen ohella löytää toisensa ylittäviä, mutta analyttisesti erillisiä ulottuvuuksia, jotka saavat aikaan toivon dynaamisen luonteen. Toivon tarkastelu kyseisten ulottuvuuksien kautta tarkoittaa, että jokin osa toivosta on aina läsnä ihmisen elämässä – silloinkin, kun tilanne toivovan yksilön kannalta näyttäytyy epätoivoisena (mts. 382, 389).

Ensimmäinen Dufaultin ja Martocchion (1985, 382) määrittelemä ulottuvuus on *tunneulottuvuus*, joka käsittää toivon prosessiin liittyvät tunteet. Tutkimuksissa toivo yhdistetään erityisesti positiivisiin tunnetiloihin (mm. Ciarocchi ym. 2007), joiden avulla ihminen kykenee nauttimaan pienistäkin asioista (Tikkanen ym. 2009, 161). Joskus elämäntilanteet kuitenkin tuovat elettäväksi myös raskaita tunteita, joiden vastaanottaminen voi tuntua vaikealta (Kylmä 1995, 21). Tällöin toivon dynamiikka liittyy aikaisemminkin mainittuun toivon, toivottomuuden ja epätoivon väliseen vuoropuheluun (Kylmä 2000). Jotta toivo olisi mahdollinen, on nämä kaikki tunteet otettava vastaan ja elettävä läpi. Toivon sanotaan elävän voimakkaasti ihmisessä, joka tuntee ja uskoo voivansa selviytyä tavalla tai toisella nykyisessä elämäntilanteessaan. (Kylmä 1995, 21.)

Kognitiivisessa ulottuvuudessa on Dufaultin ja Martocchion (1985) mukaan kyse niistä prosesseista, joiden avulla yksilö tekee tietoisia havaintoja ja johtopäätöksiä suhteessa toivoon.

Toivon kokemus nähdään riippuvaiseksi siitä, miten toivova yksilö havaitsee tilanteita, niiden ajoitusta sekä niitä tapoja, joilla todellisuutta on mahdollista arvioida suhteessa haluttuun toivon kohteeseen. Toivoon suhteutuvan todellisuuden tarkastelun myötä yksilö voi muun muassa arvioida omia henkilökohtaisia voimavarojaan ja rajoitteitaan sekä ulkoisia toivoon vaikuttavia tekijöitä. Siinä vaiheessa, kun yksilö ei enää kykene perustamaan toivoaan todellisuuteen, hän aloittaa toiminnan. Toivo saatetaan hylätä joko hetkellisesti tai pysyvästi, sitä voidaan uudistaa, muokata tai korvata se uudella toivolla. (Mts.384.)

Toiminnallinen ulottuvuus käsittää yksilön toiminnan suuntaamisen suhteessa toivoon. Toiminta voi olla psykologista, fyysistä, sosiaalista tai hengellistä. (Dufault & Martocchio 1985, 385.) Juvakan (2000, 93) mukaan toiminnallisessa ulottuvuudessa on kyse siitä, että ihminen jäsentää sitä toiminnallista kenttää, jonka kokee itselleen mahdolliseksi. Tämä ajattelutapa on lähellä Snyderin ja kumppaneiden (2002) käsitystä toivosta prosessina, jossa ihmiset pyrkivät aktiivisesti kohti tavoitteitaan. Keskeistä tässä prosessissa ovat henkilökohtaiset kykyuskomukset, jotka vaikuttavat siihen, millä intensiteetillä tavoitteita lähdetään toteuttamaan. Toivon ja toiminnan välinen yhteys perustunee Kylmän (1995, 21) mukaan siihen, että toimiessaan ihminen on aktiivinen elämänsä eläjä eikä vain passiivinen vastaanottaja.

Suhdeulottuvuudessa toivon nähdään syntyvän liittymisestä ja yhteenkuuluvuuden tunteesta johonkin itsensä ulkopuoliseen tekijään. Kyseinen ulottuvuus käsittää komponentteja sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, vastavuoroisuudesta, kiintymyksestä ja läheisyydestä. Ihmissuhteiden ohella kyseessä voi olla myös suhde tai yhteys Jumalaan. (Dufault & Martocchio 1985, 386.) Kylmän (1996, 50) mukaan voidaan lisäksi puhua suhteesta itseen ja omaan elämään tai johonkin muuhun korkeampaan voimaan ja uskomusjärjestelmään. Juvakka (2000, 93) pitää suhdeulottuvuutta korostuneessa asemassa erityisesti nuoren ihmisen toivon prosessissa. Jo varhaisissa ihmisen kehitystä koskevissa teorioissa on tunnistettu, kuinka kiintymyssuhde toiseen ihmiseen toimii perustana toivon muodostumiselle. Näissä teorioissa toivoa pidetään lapsen ensimmäisenä perusvoimana, jonka avulla hän pystyy luomaan suhteet läheisiin ja suhtautumaan heihin luottavaisesti (Roti & Ihanus 1997, 206).

Myös sosiaalityön toimintakulttuurissa toivolla voidaan nähdä inhimillinen ja vuorovaikutussuhteisiin liittyvä merkitys, joka saa alkunsa positiivisten suhteiden vahvistamisesta ihmisten välillä. Hyvien suhteiden on havaittu vahvistavan ihmisten luottamusta yhteisöihin ja yhteiskuntaan, kun taas negatiiviset suhteet vastavuoroisesti lisäävät epäluottamuksen ja

toivottomuuden tunnetta. Tässä mielessä toivoa luova sosiaalityö voidaan nähdä positiivisten suhteiden varaan rakentuvana tulevaisuuden ja vaihtoehtoisten suhteiden tarkasteluna, jolla pidetään yllä elämänuskoa ja rakennetaan luottamusta siihen, että ihminen saa apua sitä tarvitessaan. (Savolainen & Suonio 2011, 9.)

Ajallinen ulottuvuus keskittyy toivovan yksilön kokemukseen ajasta (menneisyys, nykyisyys, tulevaisuus) osana toivon prosessia. Vaikka toivo suuntautuu tulevaisuuteen, ovat menneisyys ja nykyisyys aina mukana yksilön toivon kokemuksissa. Niillä on vaikutusta muun muassa siihen, kuinka yksilö suhtautuu tulevaisuuden odotuksiinsa. (Dufault & Martocchio 1985, 387–388.) Esimerkiksi tulevaisuuteen kohdistuvat toiveet tai pelot ovat Savolaisen ja Suonion (2011, 9) mukaan seurausta aikaisemmista yksilöllisistä elämäkokemuksista sekä niihin liittyvistä suhteista.

Kontekstuaalinen ulottuvuus merkitsee Dufaultin ja Martocchion (1985) mukaan elämäntilanteita ja olosuhteita, jotka vaikuttavat ihmisen toivoon ja ovat osa sitä. Tällaiset kontekstit voivat tarjota toivolle mahdollisuuksia tai toimia tilanteina, joissa se joutuu koetukselle. Samat elämäntilanteet voivat herättää yksilöissä toivoa tai toivottomuutta riippuen tilanteille annetuista tulkinnoista. (Mts. 388–389.) Kylmä (1995) on puhunut kontekstuaalisen ulottuvuuden sijaan ympäristöulottuvuudesta, jonka huomioimista hän on pitänyt tärkeänä osana toivon prosessia. Ihminen elää hänen mukaansa aina jonkinlaisessa suhteessa ympäristöön, mikä vaikuttaa myös hänen toivoonsa. Toivon kannalta on tärkeää, että ihminen kokee olevansa jossakin kotonaan ja että tämä ympäristö on mahdollisimman turvallinen tarjoten tyydytystä perustarpeillemme. Ihmistä ympäröivässä todellisuudessa merkittävinä Kylmä pitää niin ympäristön fyysisiä, psykologisia kuin sosiaaliakin olosuhteita. Ympäristöulottuvuuden kautta esimerkiksi luonnosta voi tulla tärkeä elämän elävöittäjä. (Mts. 22.)

3.3 Toivo ja nuoret

Toivo on havaittu merkitykselliseksi ihmisen elämänsä kaaren kaikissa vaiheissa, mutta siitä huolimatta erityisesti nuorten toivosta on saatavilla tutkimusta hyvin niukasti (Juvakka 2000, 14). Nuorten näkökulmasta tarkasteltuna toivo on tärkeä, ja tutkimusten mukaan sillä on merkitystä nuorten hyvinvoinnille ja tulevaisuudenuskolle. Toivon merkityksiä on tutkimuk-

sisä tarkasteltu pääasiassa erilaisten sairauksien yhteydessä. Jonkin verran löytyy myös tutkimuksia, joissa painopiste on ollut terveiden, eri nuoruuden vaiheissa, kulttuuritaustoissa ja konteksteissa elävien nuorten toivossa (Tikkanen 2012, 24–25).

Tikkanen (2012) on tutkinut terveiden nuorten kokemuksia toivosta. Nuorten elämässä toivolla on aikuisten tavoin hyvin keskeinen merkitys, ja käytännön elämässä se ilmenee levollisena turvallisuutena sekä tietona pysyvyydestä. Nuorten kokemaan toivoon liittyy usko ja luottamus elämän suomiin mahdollisuuksiin. Toivo näyttäytyi henkilökohtaisena, näkymättömänä ja aina olemassa olevana, vaikkakin sen voimakkuuden kerrottiin vaihtelevan tilanteesta toiseen. Vaikeuksien keskellä toivo kannustaa ja kannattelee eteenpäin elämässä antaen voimaa odottaa asioiden toteutumista. Olemassaolollaan se muistuttaa nuoria paremmasta elämästä. (Mts. 39.)

Nuoruuteen liittyy monien tulevaisuutta koskevien päätösten tekeminen (Snyder ym. 2002, 298). Tämä voi Juvakan (2000) mukaan muodostaa nuoren elämään erilaisia risteyskohtia, joissa toivon merkitys korostuu. Risteyskohdilla Juvakka tarkoittaa sellaisia elämäntilanteita, jotka muodostavat merkittäviä haasteita nuoren elämänpolulle. Nämä voivat olla uhkia tai tavoiteltavia ja haluttuja asioita. Toivo näyttäytyy tulevaisuuteen suuntautuvana merkityksen luomisen prosessina, jossa nuoren on mahdollista lähteä kulkemaan joko toivon tai toivottomuuden suuntaan. Valittu polku on yhteydessä siihen tulkintaan, joka omalle elämälle muodostetaan. (Mts. 83, 102.)

Kylmän (1996, 43) mukaan nuoret ovat hyvin herkkiä toivolle tai sen puuttumiselle. Elämänuskon säilyttämiseen nuori tarvitsee ja ansaitsee toivoa, toisin sanoen luottamusta omiin kykyihin ja olemisen mielekkyyteen (Lämsä & Kiviniemi 2009, 224). Suhteessa itseän ja omaan elämään Kylmä (1996, 50) pitää toivon kannalta olennaisina tekijöinä hyvää itsetuntoa, omien voimavarojen löytämistä sekä kokemusta siitä, että voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Lapsuudessa luotu perusta toiveikkaalle ajattelulle antaa valmiudet tavoitteiden saavuttamiselle myöhemmin elämässä. Itselle merkityksellisten ja realististen tavoitteiden asettaminen on tärkeää, jotta nuoret voivat muodostaa käsityksen itsestään pätevänä toimijana. (Snyder ym. 2002, 300.)

Toivon merkitys on tunnistettu myös koulutuksen alueella. Ciarocchi ja kumppanit (2007) ovat tarkastelleet itsetunnon, toivon ja positiivisen attribuutiotyylin yhteyttä nuorten kouluarvosanoihin, sopeutumiskykyyn sekä tunnetiloihin, joita arvioitiin erilaisilla mittareilla. Toivo osoittautui ainoaksi muuttujaksi, jolla oli ennustavaa hyötyä suhteessa kaikkiin tutkituihin osa-alueisiin. Nuoret, joilla toivon piirre havaittiin korkeaksi, vaikuttivat saavuttavan tavoitteitaan muita paremmin, mikä ilmeni korkeampina kouluarvosanoina. Vastaavanlaisista tuloksista ovat raportoineet myös Snyder ja kumppanit (2002). Toivon ennustearvo suhteessa kouluarvosanoihin oli parempi kuin itsetunnon tai attribuutiotyylin. Kouluarvosanojen lisäksi toivo osoittautui erityisen tärkeäksi tekijäksi ennustettaessa nuorten positiivisia tunnetiloja. (Ciarocchi ym. 2007.)

Valle ja kumppanit (2006) ovat tutkineet toivon merkitystä nuorten yleisen hyvinvoinnin ja elämään tyytyväisyyden kannalta. Tutkimus koostui edellisen tutkimuksen tavoin kahdesta eri tiedonkeruujaksosta, joissa eri mittarein arvoitiin nuorten elämään tyytyväisyyttä, käyttäytymistä ongelmatilanteissa, suurten elämäntapahtumien ilmenemistä heidän elämässään sekä toivon tasoa. Tulokset tukivat hypoteesia, jonka mukaan toivo näyttäytyy keskeisenä psykologisena voimavarana nuoruudessa. Tutkimuksessa toivo oli yhteydessä nuorten elämään tyytyväisyyden kanssa toimien puskurina negatiivisten elämäntapahtumien aiheuttamia vaikutuksia vastaan. Koska kaikkien stressiä tuottavien tekijöiden poistaminen lasten ja nuorten elämästä ei ole mahdollista, osoitti tutkimus toivon tukemisen tärkeyden vaikeista elämäntilanteista selviytymisen kannalta. Toivon myönteinen vaikutus nuoren elämässä selviytymiseen on havaittu myös muissa tutkimuksissa (mm. Tikkanen 2012).

Perusasiat nuoren kasvun tukemisessa ovat Lämsän ja Kiviniemen (2009) mukaan loppujen lopuksi melko yksinkertaisia. Toivon näkökulmasta katsottuna tärkeää on tarkastella nuoren elämää pikemmin mahdollisuuksien kuin rajoitusten kautta, kun samaan aikaan muistetaan antaa tilaa nuorten omille unelmille. Aikuisille nämä tulevaisuuden haaveet ja tavoitteet voivat toisinaan näyttäytyä saavuttamattomilta, mutta mikäli nuori itse kokee ne riittävän tärkeiksi, ei mikään ole mahdotonta. (Mts. 233.)

3.4 Toivon ylläpitäminen ja vahvistaminen

Lämsä ja Kiviniemi (2009, 233) pitävät toivon ylläpitämistä ja vahvistamista aikuisen yhtenä tärkeimmistä tehtävistä nuoren elämässä. Toivon ylläpitäminen on Väisäsen (2011, 172) mukaan perusedellytys myös sosiaalityössä, sillä ilman sitä osa työn tulevaisuusulottuvuudesta katoaa. Moniulotteisena ja dynaamisena ilmiönä toivon kokemiseen vaikuttavat hyvin monet asiat, minkä vuoksi auttamistilanteissa olisi Kylmän (1996, 71) mukaan hyvä tietoisesti huomioida toivon dynamiikan eri ulottuvuudet. Tästä käsin olen myös itse lähtenyt tarkastelemaan tutkimuksia, jotka kohdistuvat nuorten toivoon, sen ylläpitämiseen ja vahvistamiseen.

Toivon tunne on yhteydessä ajatuksiin toiveen toteutumisen ja mahdollisen pettymyksen välillä (Savolainen & Suonio 2011, 9). Tästä näkökulmasta toivon ylläpitämistä on tarkastellut muun muassa Wallenius (2005), jonka mukaan toivon ja epätoivon välinen sisäinen jännite aiheuttaa kaoottisuutta nuorten elämässä. Tämän vastinparien välisen keskinäisen jännitteen ratkaisemisen hän näkee keskeisenä osana nuorten toivon ylläpitämistä. Mallissa toivon ja epätoivon välinen dynamiikka etenee prosessimaisesti kohti järjestystä ja harmoniaa kolmen eri vaiheen kautta, joissa on kyse selviytymistä vahvistavien tekojen, ennakoimisen mahdollisuuksien sekä onnistumisen kokemusten näkyväksi tekemisestä. (Mts. 125.) Kylmän (1995, 21) mukaan hyvä ihmissuhde voi joskus olla ratkaisevan tärkeä siinä, miten kohtaamme omia pelottaviakin tunteita. Läheiset voivat vahvistaa nuorten toivoa emotionaalisen tuen, positiivisen ja tukevan asenteen välityksellä sekä mahdollistamalla tunteiden ilmaisun (Juvakka & Kylmä 2009, 196).

Ihmisen kyky ajatella ja toimia voivat Kylmän (1996) mukaan häiriintyä vaikeuksien ja elämän muutosvaiheiden keskellä. Tällöin on tärkeää, että ”autettava saa mahdollisuuden ilmaista ajatuksiaan ja puhua erilaisista tavoista tulkita omaa elämäntilannettaan ja siihen johdaneita tekijöitä” (mts. 65). Muutamissa tutkimuksissa nousi esiin tiedon merkitys toivon prosessissa, mikä korostui erityisesti sairauden yhteydessä. Roeschin ja kumppaneiden (2010, 195) mukaan tiedon tarjoaminen voi toimia nuoren tukena stressaavassa tilanteessa. Tieto mahdollistaa toivon realistisuuden, jolloin se ei perustu esimerkiksi väärin kuvitelmiin (Verhaeghe ym. 2007, 1492). Merkitystä on myös sillä, milloin ja miten tietoa tarjotaan. Juvakan ja Kylmän (2009, 196) tutkimuksessa nuoret pitivät tärkeänä sitä, että tietoa annettiin oikea-aikaisesti ja nuoren oman ymmärryksen mahdollistamalla tavalla.

Toivon kokemusta voidaan pyrkiä vahvistamaan myös toiminnalla. Tämä voi olla henkistä tai mielensisäistä, kuten vaikean tilanteen ajattelemista ja erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen pohtimista. Mielensisäinen toiminta voi liittyä osittain samoihin oman elämän ja maailmasuhteen elementteihin, joita esiteltiin luvun alussa. Toiminta voi kohdistua uskonnolliseen elämään, jolloin esimerkiksi rukouksen avulla pyritään yhteyteen Jumalan kanssa. Mielensisäisen toiminnan lisäksi fyysinen toiminta voi olla merkittävää toivon kannalta. Tällainen konkreettinen toivoa ylläpitävä toiminta voi liittyä kulttuuriin (esim. musiikki, elokuvat, lukeminen), omaan luovuuteen (esim. kirjoittaminen, piirtäminen), ympäristöön (esim. luonnossa toimiminen, matkustaminen) tai suhteessa toiseen tapahtuvaan toimintaan (esim. sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen, lemmikit). Konkreettinen toiminta ylläpitää ja vahvistaa nuorten toivoa mahdollistamalla heille tavoiteltujen asioiden kokemisen. (Kylmä 1995, 21; Tikkanen 2012, 40–52.)

Toivoa vahvistavia tekijöitä voidaan lähestyä tarkastelemalla nuoren suhdetta itseensä, muihin ihmisiin sekä omaan elämäänsä ja uskomusjärjestelmiin. Suhteessa itseen ja omaan elämään nousevat esiin muun muassa arvot ja omaa elämää koskeva pohdinta, jotka voivat toimia toivon lähteinä (mm. Juvakka 2000). Myös itsetunnolla (mm. Vacek ym. 2010), huumorilla (mm. Juvakka & Kylmä 2009) sekä myönteisellä ja toiveikkaalla elämänasenteella (mm. Curwin 2010) on havaittu yhteys toivon kokemiseen. Merkitystä elämään voidaan saada myös uskosta Jumalaan, kohtaloon tai maailmankaikkeuden luonnolliseen järjestykseen, joiden kautta toivon vahvistaminen on mahdollista (Kylmä 1995, 21).

Oman itsen lisäksi tutkimuksissa on huomioitu nuoren suhde muihin ihmisiin, jolloin esiin nousee erityisesti kohtaamisen teema. Lundin (2006, 77) mukaan kohtaaminen syntyy aidosta vuorovaikutuksesta, joka jo itsessään luo toivoa. Kohtaamiseen liittyen toivoa vahvistavina tekijöinä tutkimuksissa mainitaan nuoren hyväksyminen omana itsenään, kuulluksi tuleminen, ihmisarvoinen kohtelu, kannattelu, myötäeläminen ja asioiden jakaminen (Lund 2006; Tikkanen 2012; Tikkanen, Kylmä & Juvakka 2009). Kohtaamisesta ei kuitenkaan Lundin (2006, 77) mielestä voi puhua ilman välittämistä, jota Tikkasen (2012, 60–61) mukaan voidaan osoittaa olemalla kiinnostunut nuoresta ja hänen tekemisistään, puuttumalla tämän huolenaiheisiin, auttamalla ongelmien ratkaisussa, olemalla läsnä sekä ohjaamalla nuorta oikeisiin valintoihin. Lisäksi Curwin (2010, 39) mainitsee ei-tuomitsevan asenteen sekä ajan antamisen nuorelle, joita voidaan hyödyntää niin kasvokkaisessa kuin verkkovälitteisessä auttamisessa.

Vaikka toivo suuntautuu yleensä avoimeen tulevaisuuteen, niin myös menneisyydellä voi olla tärkeä merkitys sen kokemisen kannalta. Tämä ilmenee siten, että nykyisessä elämäntilanteessa ihminen voi saada aiemmista elämänvaiheistaan voimaa ja vahvistusta toivolleen. Esimerkiksi muistot aiemmista vaikeista elämäntilanteista selviytymisestä voivat luoda uskoa siihen, että selviytyminen on mahdollista myös nykyisyydessä. (Kylmä 1995, 21–22.) Menneisyydessä tapahtuneet onnistumiset ovatkin eräs tapa tarkastella toivoa, mutta Curwinin (2010) mukaan huomiota tulee kiinnittää myös toiminnan motiiveihin, jotka viime kädessä määrittävät onnistumisten arvon. Toivoa ei kasvata esimerkiksi onnistuminen huijamalla (mts. 38).

Toivon kontekstuaalisella ulottuvuudella huomiota tulisi kohdistaa autettavan elämäntilanteeseen ja siinä toivoa vahvistaviin seikkoihin (Kylmä 1996, 66). Tällöin erityisesti kodin merkitys korostuu (Tikkanen ym. 2009, 150). Nuoren toivon kannalta Tikkanen (2012) pitää tärkeänä kodin turvallista ilmapiiriä, jossa nuori voi olla rauhassa. Turvallisuudentunnetta lisäävät ympäristön tuttuus ja tieto siitä, ettei nuorella ole mitään pelättävää. Tärkeää on myös kokemus siitä, ettei nuori ole eikä jää koskaan yksin. (Mts. 59.) Kodin lisäksi kouluympäristöön sitoutumisen on havaittu olevan yhteydessä nuorten itseluottamukseen ja tulevaisuudenuskoon, joilla on vaikutus koulumenestykseen taustoista riippumatta (Bernat 2009, 262). Yhdessä vertaistuen kanssa yhteenkuuluvuudella ja yhteisöryhmän hyväksynnällä on tärkeä toivoa vahvistava tuki nuorelle (Tikkanen, Kylmä & Juvakka 2009, 166).

Tämän luvun perusteella voidaan havaita, kuinka nuoren toivoa on mahdollista vahvistaa hyvin monesta suunnasta. Eri ihmisillä toivo rakentuu eri palasista (Lund 2006, 85), minkä vuoksi on tärkeää, että auttaja suhtautuu autettavaansa huomioimalla tämän yksilölliset ja ainutlaatuiset piirteet (Tikkanen, Kylmä & Juvakka 2009). Kenellekään ei voida näin ollen ”tyrkyttää toisten toivoja” (mts. 150). Tikkanen (2012, 61) kannustaa toivon puheeksi ottamiseen nuorten kanssa, mikä voi hänen mukaansa lisätä nuorten tietoisuutta toivon rakentamisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkielmassani kiinnostus kohdistuu nuorten verkkovälitteiseen auttamiseen toivon näkökulmasta, jota tarkastelen MLL:n Nuortennetin keskustelupalstan kirjoituksista. Aineistooni olen valikoinut niin nuorten kirjoituksia kuin MLL:n työntekijöiden heille kirjoittamia vastauksia, mikä mahdollistaa tarjotun tuen tarkastelun osana nuorten omia ongelmakuvauksia. Nuorten kirjoitusten osalta tarkastelen sitä, *millaisiin ongelmiin nuoret määrittelevät tarvitsevänsä apua ja miten he perustelevat avun hakemista keskustelupalstalta*. MLL:n työntekijöiden kirjoituksista selvitän, *miten aikuiset vastaavat nuorten avun tarpeeseen ja millä tavoin toivon vahvistaminen ilmenee aikuisten kirjoituksissa?*

4.1 Aineisto ja sen keruu

Tutkimusaineistoni koostuu MLL:n Nuortennetin keskustelupalstalle vuoden 2014 aikana kirjoitetuista viesteistä. Keskustelupalstalla nuoret voivat jakaa ajatuksiaan, mielipiteitään ja kokemuksiaan sekä saada toisiltaan vertaistukea. Sivusto on suunnattu alle 18-vuotiaille lapsille ja nuorille. MLL:n aikuiset työntekijät lukevat kaikki palstalle kirjoitetut viestit ja päättävät niiden julkaisemisesta. Työntekijällä on oikeus poistaa osia kirjoituksista, mikäli ne sisältävät palstan sääntöjen vastaisia kohtia. Tällaisia ovat esimerkiksi kuvailut itsetuhoisuudesta, pornografinen materiaali, päihteisiin tai huumausaineiden käyttöön kannustavat tai niitä ihannoivat tekstit, linkit, kuvat ja mainokset sekä henkilötiedot. (www.mll.fi.) Osien poistaminen kirjoituksista näkyy myös omassa aineistossani.

Nuortennetin keskustelupalstan kirjoitukset on jaettu eri teemojen mukaisiin keskustelueisiin, ja näitä teemoja ovat *päihhteet, kiusaaminen, mielenterveys, seurustelu, minä ja media, terve elämä, koulu ja työ, ilon lähde* sekä *tukioppilaat*. MLL:n työntekijä vastaa keskustelupalstalla tarvittaessa sellaisiin viesteihin, joissa asia on vakava, aikuisen kommentti katsotaan muutoin tarpeelliseksi tai jos kirjoittaja pyytää asiaansa aikuisen kommenttia (Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2013). Tällaisia viestejä esiintyy erityisesti mielenterveyden teemassa, minkä vuoksi myös oma aineistoni on kerätty kyseiseltä aihealueelta. Mielenterveys on lisäksi teema, johon toivon näkökulman voidaan ajatella olennaisimmin liittyvän. Tekstin selkiyttämiseksi kirjoitan nuorista, mutta tiedostan, että kyseessä voivat olla myös tätä pienemmät lapset.

Jokainen keskustelupalstan teema-alue sisältää valtavasti kirjoituksia, joiden läpikäyminen kokonaisuudessaan ei olisi opinnäytetyön puitteissa mahdollista. Kirjoituksista täytyi valita sellaiset, jotka liittyivät keskeisimmin omiin tutkimusintresseihini. Tällaisiksi määrittyivät kirjoitukset, joissa verkkovälitteistä avun hakemista oli sanallisesti perusteltu. Omassa aineistossani perustelut vaihtelivat hyvin lyhyistä toteamuksista kokonaisen kirjeen mittaisiin selostuksiin siitä, kuinka kyseinen avun muoto oli nuoren kohdalla ainoa harkittavissa oleva vaihtoehto.

Nuorten kirjoitusten ohella kiinnostukseni kohdistuu MLL:n työntekijöiden nuorille kirjoittamiin vastauksiin, joita käytin toisena aineistonvalinnan kriteerinä. Pääsääntöisesti työntekijä oli antanut yhden vastauksen kirjoittajaa kohden, mutta aineistossani on kahdeksan kirjettä, joissa nuori on saanut kirjoitukseensa useamman vastauksen. Näiden joukossa on myös muiden nuorten kirjoituksia, jotka otettiin mukaan aineistoon siinä tapauksessa, että ne jollain tavalla taustoittivat työntekijän vastausta. Muiden nuorten kirjoituksia huomioitiin myös silloin, kun MLL:n vastauksissa oli kyseisiin kirjoituksiin jokin viittaus. Muussa tapauksessa vertaisten kirjoittamat vastaukset jätettiin huomioimatta.

Edellä mainituista kriteereistä huolimatta aineistoa olisi kertynyt paljon, minkä vuoksi sitä tuli rajata myös ajallisesti. Helpoin tapa lähteä rajaamaan aineistoa oli valita tuoreimpia kirjoituksia. Päätin lähteä tarkastelemaan aluksi kaikki vuoden 2014 aikana Mielenterveyden teeman alle tulleet kirjoitukset ja katsoa, minkä verran aineistoa kertyy tuolta ajanjaksolta. Aineistonkeruu suoritettiin 3.2.2015, ja aineistonkeruukriteerit täyttäviä nuorten kirjoittamia kirjeitä kertyi yhteensä 74. Näiden lisäksi aineistoon kuuluvat nuorten kirjeisiin saamat vastaukset, jolloin lopullinen kirjoitusten määrä on vähintään kaksinkertainen. Tämä vaikutti mielestäni sopivalta määrältä aineistoa, jotta se on hallittavissa mutta mahdollistaa kuitenkin vastaamisen tutkimuskysymyksiin.

Aineistonkeruuvaiheessa siirsin keskustelupalstan kirjoitukset Word -tiedostoon, jonne kertyi tekstiä yhteensä 77 sivua 1 rivivälillä kirjoitettuna. Nuorten kirjoitusten pituus vaihteli neljästä rivistä reiluun A4 -sivun mittaiseen tekstiin. Tavallisin pituus oli vajaa puoli sivua. MLL:n vastausten pituus oli keskimäärin nuorten kirjoituksia pidempi vaihdellen puolen si-

vun molemmin puolin. Osa kirjoittajista mainitsi kirjoittaneensa keskustelupalstalle useaminkin, mutta kirjoituksista ei voida päätellä, sisältääkö aineisto useampia kirjoituksia samalta kirjoittajalta. Sama nimimerkki ei esiinny aineistossa kahta kertaa.

4.2 Sisällönanalyysi

Laaksosen ja Matikaisen (2013, 205) mukaan verkkokeskustelujen tutkimisessa toimivat pohjimmiltaan samat menetelmät, joita on aiemminkin käytetty keskustelujen tai erilaisten tekstiaineistojen tutkimuksessa, sillä tekstimuoto on yhä verkkoaineistojen tyypillisin muoto. Sisällönanalyysia on vuosikymmenten ajan sovellettu erityisesti joukkoviestinnän (johon lukeutuvat myös verkkokeskustelut, blogit ja muut sosiaalisen median foorumit) analysoinnissa (Hakala & Vesa 2013, 216–217; Silverman 2006, 159). Se voidaankin Hakalan ja Vesan (2013, 239) mukaan nähdä eräänä keinona tarkastella keskustelupalstojen hyvin moninaisia ilmiöitä ja kysymyksiä.

Käytännössä analyysimenetelmän valinta riippuu kuitenkin tutkijan omista metodisista ja tutkimuskysymyksiin liittyvistä tekijöistä (Laaksonen & Matikainen 2013, 205). Erilaiset analyttiset tarkastelutavat ohjaavat erilaisten näkökulmien ottamiseen (KvaliMOTV). Omassa tutkielmassani olen kiinnostunut niistä sisällöistä, joita sekä nuoret että MLL:n aikuiset ovat keskustelupalstalle tuottaneet. Sen sijaan, että tarkastelin niitä tapoja, joilla asioista kerrotaan, haluan selvittää mitä aineistossa on ja mitä siinä kerrotaan tutkittavasta aiheesta. Tätä voidaan kutsua realistiseksi tarkastelutavaksi (KvaliMOTV).

Laaksosen ja Matikaisen (2013, 205) mukaan sisällönanalyysiä voidaan tehdä laadullisin tai määrällisin painotuksin. Määrällisessä analyysissä tekstin sisältöä jäsennetään numeerisesti kun taas laadullisessa analyysissä korostuu pyrkimys dokumenttien sanalliseen kuvaamiseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 105–106). Lähtökohta oman aineistoni analyysiin on laadullinen, sillä lukumäärien sijaan painotan niitä teemoja, joita niin nuorten kuin aikuisten kirjoituksista nousee esiin. Analyysissäni olen kuitenkin hyödyntänyt myös numeerista tietoa kertoessani eri teemojen yleisyydestä. Hakala ja Vesa (2013, 219) toteavatkin, että erityisesti mediatekstien analysoinnissa määrällinen ja laadullinen menetelmä usein sekoittuvat.

Sisällönanalyysissa tutkijan suhde teoriaan vaihtelee. Eskolan (2010, 182) mukaan voidaan puhua aineistolähtöisestä, teoriasidonnaisesta tai teorialähtöisestä analyysistä. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Avainajatus on siinä, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovitteja tai harkittuja. Teoriasidonnaisessa analyysissä teoria toimii apuna analyysin etenemisessä, mutta analyysi ei pohjautu suoraan teoriaan, vaan se on aikaisemman tiedon ohjaamaa. Teorialähtöinen analyysi nojaa johonkin tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatteluun. Tutkimuksessa kuvaillaan tämä malli ja sen mukaan määritellään ne käsitteet, joista ollaan kiinnostuneita. Toisin sanoen tutkittava ilmiö määritellään jonkin jo tunnetun mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–96.)

Omassa tutkielmassani sisällönanalyysiä kuvaa hyvin pitkälle aineistolähtöisyys, jolloin vastausta tutkimuskysymyksiin on valmiiden teoreettisten käsitteiden sijaan haettu aineistosta käsin. Puhdas aineistolähtöisyys on kuitenkin Ruusuvuoren ja kumppaneiden (2010, 19) mukaan mahdotonta, sillä tutkimusaineiston alustavakin jäsentely, järjestely tai keräysvaihe sisältävät jo itsessään tutkijan tekemiä teoreettisia valintoja ja tulkintoja. Siten tiedotan sen, että esimerkiksi omat käytännön kokemukseni verkkoauttamisen parissa ovat voineet osaltaan suunnata havaintojani analyysistä tiettyyn suuntaan, vaikka lähtökohta teemojen muodostamiseen on ollut aineistolähtöinen.

Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jonka tarkoituksena on kokonaiskuvan muodostaminen verkkokeskusteluiden sisällöistä ja teemoista tiivistetyssä ja yleisessä muodossa, kuitenkin kadottamatta niiden sisältämää informaatiota. Loogisen päättelyn ja tulkinnan avulla aineisto hajotetaan ensin osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Laaksonen & Matikainen 2013, 208; Tuomi & Sarajärvi 2009, 104–108). Ennen aineiston hajottamista pienempiin osiin luin sitä useaan kertaan läpi muodostaakseni mielikuvan siitä, mitä kaikkea se sisältää. Tämän jälkeen poimin aineistosta ilmauksia, jotka liittyivät tutkimuskysymyksiini. Tällaisia olivat esimerkiksi nuorten kirjoituksissa esiintyneet perustelut verkkopalvelun käyttämiselle. Tutkimuskysymys kerrallaan kävin aineistossa esiintyneet ilmaukset läpi ja siirsin ne Excel -taulukkoon tarkempaa analyysia varten.

Alkuperäisten ilmausten rinnalle pelkistin Exceliin kunkin ydinajatuksen enimmillään yhteen lauseeseen siten, että ilmausten sisältämä keskeinen sanoma oli helpommin havaittavissa. Pelkistetyt ilmaukset listasin kaikki allekkain erilliseen Word -tiedostoon, jossa ryhmittelin

ilmauksia etsimällä niistä samankaltaisuuksia sekä yhdistämällä samaa tarkoittavia ilmaisuja luokiksi. Muodostetut luokat nimesin niiden sisältöä kuvaavilla nimillä. Tuomen ja Sarajärven (2009, 110) mukaan luokittelun tarkoituksena on sisällyttää yksittäisiä tekijöitä yleisempiin käsitteisiin, jolloin aineisto saadaan tiiviimpään muotoon tulkintojen tekemistä varten.

Wordissa tehtyjen luokitusluokkien jälkeen siirsin muodostetut luokkien nimet Exceliin, josta pystyin poimimaan yhdellä valinnalla samaan taulukkoon kaikki tiettyä luokkaa kuvailevat ilmaisut taulukon 1 esittämällä tavalla.

TAULUKKO 1. Esimerkki Exceliin poimituista luokituksista.

ILMAUS	PELKISTYS	LUOKKA	SELITYS
Muo pelotaa koska mun vanhassa kodissa eli isällä se potki ja löi muo ja sosiaaliviranomaset ei tehymitään eli nyt mä pelkään aikuisia ja oon apua vailla mä tah-toisin jutella jollr kulle mun tunteista mutta en uskalla	Ei uskalla puhua	Puhumisen vaikeus	Pelko
En haluu kertoa kellekkää. Oon meinannu kertoa mun kaverille mut se kertois sen kaikille.	Ei halua puhua	Puhumisen vaikeus	Luottamukselisuus
Jos yritän avautuu niiku sanoilla nii en saa sanottuu sitä [osa tekstistä poistettu] se jää sillee sana tule-matta on kai nii arka	Ei osaa puhua	Puhumisen vaikeus	Itseen liittyvät tekijät
Mä lupasin et en kerro kellekkää, mut en haluis jättää sitä vaan yksin	Ei pysty puhumaan	Puhumisen vaikeus	Ei halua rikkoa lupausta

Taulukkoon on valittu esimerkinomaisesti puhumisen vaikeuden luokka, jonka muodostavat sitä kuvaavat pelkistykset. Näistä pelkistyksistä muodostin neljä alaluokkaa (ei uskalla puhua, ei halua puhua, ei osaa puhua, ei pysty puhumaan), jotka kukin tahoillaan selittivät sitä, miksi nuoret kokivat puhumisen niin vaikeaksi. Excelissä oli pääluokkien tavoin mahdollista valikoida lähempään tarkasteluun myös edellä mainittuja alaluokkia tai pelkistyksiä, jolloin esimerkiksi uskaltamisen kategoriaan oli mahdollista sisällyttää vain sitä kuvaavat ilmaisut samalla kun kaikki muu jäi tarkastelun ulkopuolelle. Taulukkoa voitiin helposti laajentaa liittämällä siihen puhumisen vaikeuden lisäksi loputkin luokat, joissa nuoret perustelivat verkkopalveluiden käyttöä.

Tuomen ja Sarajärven (2009) osoittamalla tavalla etenin analyysissäni alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista kohti teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Aineistosta muodostetut taulukkomaiset tiivistelmät helpottivat luokkien välisten keskinäis-suhteiden tarkastelua ja aineiston abstrahointia eli käsitteellistämistä, jossa tulkinnan ja päätelyn kautta nostetaan esiin tutkimuksen kannalta olennainen tieto. Aineiston abstrahointia

jatkoin yhdistelemällä luokituksia niin kauan, kuin se sisällön näkökulmasta oli mahdollista. (Mts. 111.)

4.3 Eettisten ulottuvuuksien arviointi

Internetin käyttäminen tiedon tai aineiston lähteenä tutkimuksessa nostaa esiin useita eettisiä kysymyksiä, jotka voivat olla hyvin erilaisia kuin mitä tutkijat kohtaavat perinteisessä tekstitien tutkimuksessa tai kasvokkaisissa kohtaamisissa tutkittavien kanssa (McKee & Porter 2009, 5). Internetin käyttöön tutkimuksessa ei kuitenkaan voida luoda kaikkiin tilanteisiin sovellettavissa olevia eettisiä normeja, vaan näkemykset ja käytännöt vaihtelevat niin oppialojen kuin tilanteiden mukaan. Täsmällisten normien antaminen on ongelmallista senkin vuoksi, ettei Internet muodosta asiasisällöltään ja käyttötarkoituksiltaan yhtenäistä kokonaisuutta. Tästä huolimatta liikkeelle voidaan lähteä samoista periaatteista, jotka pätevät jossain määrin kaikilla aloilla. (Kuula 2011, 195; Turtiainen & Östman 2013, 49–50.)

Eettistä pohdintaa edellyttää ensinnäkin kysymys tutkimuslupien hankkimisesta hyödynnettäessä tutkimusaineistoa, joka on julkisesti saatavilla ja jonka tuottajina ovat toimineet lapset ja nuoret. Tämä on kohderyhmä, jolta perinteisesti edellytetään oman suostumuksen lisäksi myös vanhemmilta saatua lupaa osallistua tutkimukseen. Kuulan (2011, 233) mukaan huoltajan suostumuksen saamisesta voidaan kuitenkin tietyissä tilanteissa poiketa, esimerkiksi silloin, kun luvan kysyminen olisi käytännössä hyvin hankalaa. Huoltajien ohella jo lasten oman suostumuksen saaminen olisi keskustelupalstoja tutkittaessa muodostunut melkoisen haasteelliseksi, minkä vuoksi käytäntönä on, että tutkimuslupia anotaan käyttäjien sijaan sivustoja ylläpitävältä organisaatiolta. Tämän tiimoilta tein virallisen tutkimuslupahakemuksen, joka hyväksyttiin MLL:n johtoryhmässä.

Kyseinen menettelytapa ei kuitenkaan automaattisesti poista itsemääräämisoikeuteen liittyviä eettisiä ongelmia, kun periaatteena pidetään yksilön oikeutta itse päättää tutkimukseen osallistumisestaan ja siitä, mitä tietoja ja millä ehdoilla itsestään haluaa tutkimuskäyttöön antaa (Kuula 2006, 126). MLL:n Nuortennetin säännöissä käyttäjiä on informoitu viestien mahdollisesta tutkimuskäytöstä, johon nuori antaa suostumuksensa kirjoittaessaan viestin palveluun. Lasten ja nuorten kohdalla ei kuitenkaan voida olla täysin varmoja siitä, missä

määrin he ovat todellisuudessa sisäistäneet viestien tutkimuskäytön merkityksen omakohtaisesti (esim. Stern 2004, 277). Näin siitä huolimatta, että MLL:n keskustelupalstan säännöt on selkeästi koostettu kyseisen kohderyhmän ikä ja ymmärryksen taso huomioiden.

Itsemääräämisoikeuden lisäksi toinen eettisesti keskeinen aihe virtuaalisia ympäristöjä tutkittaessa koskee yksityisen ja julkisen välisiä rajoja (Roberts ym. 2004, 161). Haasteita aiheuttaa se, kun yksityiselämää koskevat tekstit ovat verkossa kenen tahansa luettavissa, vaikka niiden kirjoittajat olisivat alun perin osoittaneet ne vain tietyille kohderyhmälle (Järvinen-Tassopoulos 2011, 204). Varovaisuutta yksityisyyden suojan suhteen on Kuulan (2011) mukaan syytä noudattaa erityisesti lapsille ja nuorille tarkoitettujen keskustelupalstojen tutkimisessa. Lapset eivät välttämättä aina ymmärrä Internetin avoimuutta, vaan he saattavat luottavaisina paljastaa avoimilla keskustelupalstoilla itsestään ja perheestään tietoja, joita ei tutkimuseettisesti ole suotavaa tutkimusjulkaisuissa raportoida. (Mts. 184.)

Tulosten esittämistapaan onkin lapsia ja nuoria koskevan verkkoaineiston kohdalla syytä kiinnittää erityistä huomiota. Tällöin keskeistä on muun muassa se, mitä ja miten lapsista ja nuorista kirjoitetaan (mm. Kotilainen 2010, 211). Kuulan (2011, 237) mukaan tärkeää on tutkittavia kunnioittava kirjoittamistapa, jota olen omassa tutkielmassani pyrkinyt noudattamaan niin hyvin kuin mahdollista. Tavoitteenani olen pitänyt sensitiivisten aiheiden käsitteilyä mahdollisimman totuudenmukaisesti mutta kuitenkin siten, etteivät esimerkiksi käyttämäni käsitteet ja ilmaisut millään tavalla leimaisi kirjoittajia. Tämä on mielestäni tärkeää erityisesti silloin, kun lapset ja nuoret ovat tuottaneet tekstejä eri tarkoituksiin, kuin niitä on tutkimuskäytössä hyödynnetty.

Rauhala ja Virokannas (2011, 242) ovat sitä mieltä, että yksityisyyteen ja tietosuojaan liittyviä ongelmia voidaan tutkimuksessa ennakolta säädellä paremmin kuin itsemääräämisoikeuden takaamista. McKeen ja Porterin (2009) mukaan tunnistamisen mahdollisuus yhden keskustelupalstan kirjoitusten perusteella on pieni, vaikkakin tunnistamista lisäävät jäsenyydet useissa eri verkkoyhteisöissä, joihin luodut nimimerkilliset profiilit voivat paljastaa lisätietoja yksilön identiteetistä. Tämän vuoksi olen omassa tutkielmassani jättänyt nuorten käyttämät nimimerkit analyysini ulkopuolelle sekä poistanut suorista lainauksista kaikki sellaiset tiedot, joiden perusteella yksittäisiä kirjoittajia olisi mahdollista niistä tunnistaa. Sa-

maan tapaan olen pyrkinyt pitämään suorat lainaukset mahdollisimman lyhyinä ja hyödyntämään niitä ainoastaan tilanteissa, jotka ovat välttämättömiä luotettavuuden osoittamiseksi. Tutkielman valmistuttua aineisto on myös luvattu hävittää asianmukaisesti.

Eettistä pohdintaa edellyttää myös oma asemani kyseisen järjestön vapaaehtoistyössä, joka on luonteeltaan samanlaista kuin vastaaminen keskustelupalstan kirjoituksiin, josta olen tutkimuksessani kiinnostunut. Tällöin on vaarana, että omat kokemukseni päivystystyöstä mahdollisesti vaikuttavat aineiston tulkintaan. Keskeistä Rauhalan ja Virokannaksen (2011, 240) mukaan onkin, että tällaisessa tilanteessa oma asema ja sen vaikutus otettaisiin kriittisen tarkastelun ja reflektoinnin kohteeksi. Vaarana on sokaistuminen omalle tekstille, jonka vaikutuksia voidaan vähentää kaikille yhteisen seminaarityöskentelyn myötä.

Oleellinen osa tutkimuksen eettisiä periaatteita on mahdollisen tutkittaville koituvan vahingon välttäminen tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Rauhalan ja Virokannaksen (2011, 238) mukaan olennaista kuitenkin on, ettei tutkimus ainoastaan vältä vahingon aiheuttamista vaan pyrkii olemaan hyödyllistä ja rakentavaa tutkimukseen osallistuville. Tässä mielessä oma tutkielmani voidaan nähdä eettisesti perusteltuna, kun lähtökohtana toimii sen tarkastelu, miten verkkoauttamispalveluiden kautta voitaisiin helpommin tunnistaa lasten ja nuorten ongelmia ja siten edesauttaa heidän avun saantiaan. Tuntemalla lasten ja nuorten erilaisia toimintaympäristöjä voitaisiin myös paremmin kehittää sellaisia palvelumuotoja, jotka tunnistavat kyseisen ryhmän ominaispiirteitä ja joilla on siten mahdollisuus toimia asiakaslähteisemmin kuin perinteiset palvelumuodot.

5 VERKKO NUORTEN AVUN JA TOIVON LÄHTEENÄ

Aineistosta olen etsinyt nuorten ilmauksia siitä, millaisiin ongelmiin he itse määrittelevät tarvitsevansa apua sekä mitä ovat ne syyt, joiden vuoksi avun hakemisessa on turvauduttu verkkopalveluihin. Aikuisten kirjoitusten osalta tarkempaan analyysiin ovat valikoituneet aineisto-otteet, jotka osoittavat aikuisen pyrkimyksiä nuorten verkkovälitteiseen toivon vahvistamiseen. Molempia kirjoituksia olen analysoinut aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tulososassa esittelen ensin nuorten omista kirjoituksista esiin nousseita teemoja, minkä jälkeen huomio kohdistuu aikuisten tapaan reagoida nuorten osoittamiin huolenaiheisiin toivon vahvistamisen käsitettä silmällä pitäen.

5.1 Nuorten yhteydenotot keskustelupalstalle

Nuorten kirjoituksissa esiintyi monenlaisia ongelmia, joita he halusivat jakaa muiden kanssa tai joihin he toivoivat saavansa apua. Sisältönsä perusteella ryhmittelin ongelmakuvauksia eri luokkiin, joita sain muodostettua yhteensä kahdeksan. ”Muut” -luokkaan liitin kahden nuoren kertomukset rikoksen uhriksi joutumisesta sekä kouluhaluttomuudesta, jotka eivät mielestäni sopineet mihinkään muihin ongelmaluokkiin. Luokkien kuvaukset on listattu alla olevaan taulukkoon 2. Luokkiin sisällytin ainoastaan ne ongelmat, jotka olivat kirjoitushetkellä läsnä nuorten elämässä. Ongelmaksi ei siten luokiteltu esimerkiksi kertomusta lapsuudessa koetusta perheväkivallasta, joka ei kirjoitushetkellä vaikuttanut muodostavan uhkaa nuoren hyvinvoinnille.

TAULUKKO 2. Ongelmaluokat ja niiden yleisyys.

Luokka	Kuvaus	Mainintoja
1	Masentunut mieliala, ahdistus ja pelkotilat	52
2	Itsetuhoisuus / itsetuhoiset ajatukset	49
3	Ongelmat läheissuhteissa	21
4	Syömiseen ja painonhallintaan liittyvät ongelmat	15
5	Kiusatuksi joutuminen	13
6	Diagnosoitu mielenterveyden häiriö	11
7	Käytösongelmat ja muiden vahingoittamista koskevat ajatukset	6
8	Muut	2

Aineiston joukossa oli suhteellisen pieni osuus sellaisia kirjoituksia, joissa nuori haki apua vain yhteen selkeästi määriteltyn ongelmaan. Suurin osa ongelmista voitiin luokitella 2–3 eri luokkaan, jossa nuoren kokemus avun tarpeesta muodostui eri ongelmien yhteen kietoutumisesta. Vain yhden nuoren ongelmat liittyivät kuuteen eri ongelmaluokkaan. Tavallisimmin nuorten ongelmat esiintyivät yhdessä masentuneisuuden ja/tai itsetuhoisuuden kanssa, jotka olivat määrällisesti suurimmat ongelmaluokat. Seuraavassa kuvataan jokaista hieman yksityiskohtaisemmin.

Masentunut mieliala, ahdistus ja pelkotilat. Tähän luokkaan voitiin liittää suurin osa nuorten kirjoituksista (52 kirjettä). Nuoret kuvasivat masentuneisuuden kokemuksia, jotka ilmenivät monin eri tavoin (mm. yleinen paha olo, alakuloisuus ja itkuisuus, univaikeudet, jaksamattomuus, ruokahaluttomuus, fyysiset oireet). Nuorten masentuneisuus näkyi niin suhtautumisessa itseen (itsetunto-ongelmat, itseinho, itsensä syyllistäminen) kuin elämään ylipäänsä (kokemus elämän merkityksettömyydestä, elämänhalun katoaminen, epätoivo/toivottomuus). Ahdistus ja pelot ilmenivät joko yleistyneinä tuntemuksina tai ne olivat kohdistuneet johonkin tiettyyn asiaan. Ahdistus ja pelko saattoivat olla jatkuvaa tai ilmetä lyhytkestoisten ja voimakkaiden kohtausten muodossa. Tällaisiksi lukeutuivat esimerkiksi paniikkikohtaustenomaiset tuntemukset.

Itsetuhoisuus/itsetuhoiset ajatukset. Itsetuhoisuus tai itsetuhoiset ajatukset olivat edellisen luokan kanssa lähes yhtä yleinen ongelma nuorten kirjoituksissa, sillä näistä kerrottiin 49 kirjeessä. Nuorten itsetuhoisuus ilmeni kirjoituksissa joko varsinaisena itsen satuttamisena tai sitä koskevinä ajatuksina, joita ei kuitenkaan voitu kovin selkeästi erottaa toisistaan. Tämä johtuu siitä, että kirjoituksista oli ylläpidon toimesta poistettu ne kohdat, joissa nuori oli kuvaillut itsetuhoisuuteen liittyviä asioita. Muutamassa kirjoituksessa nuori kertoi yrittäneensä itsemurhaa.

Ongelmat läheissuhteissa. Läheissuhteisiin liittyvistä ongelmista mainittiin edellisen luokan tavoin 21 kirjeessä. Läheissuhteet käsittävät kirjoittajan perhe-, kaveri- ja seurustelusuhteet. Perhesuhteiden kontekstissa useimmin mainittiin väkivaltaisuuden teema. Tavallisimmin kyse oli vanhemman taholta tapahtuneesta väkivallasta, mutta yhdessä kirjeessä mainittiin myös sisaruksen väkivaltainen käyttäytyminen kirjoittajaa kohtaan. Väkivallan ohella nuorille paha oloa olivat tuottaneet perheenjäsenten väliset riidat, vanhemman alkoholion-

gelma, erot ja perhesuhteiden rikkoutuminen, eriarvoisuuden kokemukset, vanhempien välinpitämättömän suhtautuminen nuoren asioita kohtaan sekä vastuu aikuisten asioista. Kaveri- ja seurustelusuhteiden osalta nuoret kirjoittivat yksinäisyydestä ja kavereiden puutteesta, ulkopuolisuuden tunteesta sekä seurustelusuhteiden päättymisestä.

Syömiseen ja painonhallintaan liittyvät ongelmat välittyivät 15 nuoren kirjoituksesta. Kenenkään tätä kautta ongelmiaan määrittelevien nuorten kohdalla kyse ei kuitenkaan ollut diagnosoidusta syömishäiriöstä. Nuoret kuvailivat kirjoituksissaan monin tavoin voimakasta kriittisyyttä omaa kehoaan kohtaan, ongelmallista suhtautumista ruokaan sekä pakonomaista laihduttamista, jotka sisältönsä perusteella voitiin luokitella kyseiseen aihekokonaisuuteen kuuluviksi. Kyseinen luokka käsitti osittain samoja asioita (itsetunto-ongelmat, itseinho, itsekritiikki, kuolemanhalu) kuin masennuksen luokka, mutta tässä yhteydessä ne kohdistuivat selkeämmin omaan vartaloon ja ulkonäköön.

Kiusatuksi joutuminen. Kiusatuksi joutuminen määriteltiin ongelmaksi 13 kirjeessä ja se sai niissä eri muotoja. Nuorten mukaan kiusaaminen oli ollut joko sanallista (haukkuminen, ”piikittely”), fyysistä ja suoraa (töniminen, tavaroiden piilottelu, varastaminen ja tuhoaminen), epäsuoraa (huomiotta jättäminen, syrjiminen, selän takana kuiskuttelu, mustamaalaminen), mobiililaitteiden kautta tapahtuvaa (mm. salakuvien ottaminen, pilakuvat, -videot, -puhelut ja -viestit) tai näiden yhdistelmää.

Diagnosoitu mielenterveyden häiriö. Yhdentoista kirjoituksen kohdalla kyse oli diagnosoidusta mielenterveyden häiriöstä. Suurin osa näistä kirjoituksista käsitteli eriasteista masennusta, johon nuori oli jossain vaiheessa elämäänsä hakenut tai saanut apua. Yksi nuori ilmoitti sairastavansa kaksisuuntaista mielialahäiriötä ja yhden kohdalla ongelmat muodostuivat ahdistuneisuushäiriön ympärille.

Käytösongelmat ja muiden vahingoittamista koskevat ajatukset. Tähän luokkaan kuuluvia kirjoituksia oli yhteensä kuusi. Käytösongelmat koostuivat lähinnä päihteiden käytöstä sekä muihin kohdistuvasta aggressiivisuudesta. Muiden vahingoittamista koskeviin ajatuksiin sen sijaan liittyi vahva halu satuttaa muita.

Ongelmakuvauksista voidaan havaita nuorten kirjoitusten koskevan hyvin vakavia aiheita, mikä perustelee aikuisen antaman avun tärkeyttä. Aiheiden omakohtaisuus, intiimiys, haastavuus ja vakavaluonteisuus on todettu myös muissa lasten ja nuorten verkkoauttamista koskevissa tutkimuksissa (mm. Rinkinen 2012; Alila & Koskenkangas 2011). Vakavien emotionaalisten ongelmien, psykososiaalisten vaikeuksien, avuttomuuden kokemusten sekä mässensuoroireiden on havaittu olevan yhteydessä avun hakemiseen verkkopalveluista (mm. Fukkink & Hermanns 2009; Horgan ym. 2013; Santor ym. 2007).

5.2 Verkkopalvelun käytön perustelut

Nuoret antoivat kirjoituksissaan monenlaisia perusteluita avun hakemiselleen verkkoauttamispalvelusta. Perustelut vaihtelivat pituudeltaan yhdestä lauseesta koko kirjeen mittaisiin kertomuksiin. Osa nuorista perusteli keskustelupalstalle kirjoittamista suoraan, jolloin perustelut olivat muotoa ”kirjoitin tänne, koska...”. Muiden kohdalla perustelut voitiin löytää niistä kertomuksista, joilla kyseiset nuoret olivat eri tavoin taustoittaneet ongelmiaan.

Nuorten antamista perusteluista muodostin viisi eri luokkaa, jotka olivat seuraavat: 1) puhumisen vaikeus, 2) ei ketään kenelle puhua, 3) pettymys aikaisemmin haettuun tai saatuun apuun, 4) avun hakemisen helppous sekä 5) oman tilanteen ristiriitaisuus. Suurimmassa osassa kirjoituksia (64 kirjoitusta) nuorten antamat perustelut voitiin liittää yhteen edellä mainituista luokista, kun taas osan (11 kirjoitusta) kohdalla perusteluja löytyi kahdesta eri luokasta. Kahta ensimmäistä luokkaa luonnehtii puhumisen teema kun loppujen kohdalla teema muodostuu enemmän avun hakemisen ympärille. Puhumisen teema sisältää 57 ilmausta ja avun hakemisen teeman alle kuuluvia ilmauksia oli 35. Nuorten antamat verkkopalvelun käytön perustelut on esitetty tiivistetysti seuraavan sivun taulukossa 3, josta ilmenevät myös puhumisen vaikeuden alaluokat.

TAULUKKO 3. Nuorten verkkopalvelun käytön perustelut

PUHUMISEEN LIITTYVÄT TEKIJÄT	AVUN HAKEMISEEN LIITTYVÄT TEKIJÄT
1) Puhumisen vaikeus - Ei uskalla puhua - Ei halua puhua - Ei osaa puhua - Ei pysty puhumaan 2) Ei ketään kenelle puhua	3) Pettymys aikaisemmin haettuun tai saatuun apuun 4) Avun hakemisen helppous 5) Oman tilanteen ristiriitaisuus

Nuorten antamia perusteluita tarkastelin myös suhteessa edellisessä luvussa mainittuihin ongelmaluokkiin. Tämä tarkastelu osoitti, että ongelmat läheissuhteissa olivat korostuneemmin esillä silloin, kun nuori kertoi, ettei hänellä ollut ketään, kenelle puhua ongelmistaan. Muissa verkkopalveluiden perusteluiden luokissa ongelmat jakautuivat tasaisemmin.

5.2.1 Puhumisen vaikeus

Puhumisen vaikeus oli suurin yksittäinen syytekijä sille, miksi nuoret kirjoittivat keskustelupalstalle. Tähän kuuluvia ilmaisuja löytyi aineistosta yhteensä 53. Puhumisen vaikeuden pääluokka voitiin sisältöjensä perusteella luokitella edelleen alaluokkiin, joista ilmenivät paremmin puhumisen vaikeuden syytekijät. Alaluokkia sain muodostettua yhteensä neljä, joissa puhumisen vaikeus voitiin liittää uskaltamiseen, haluun, osaamiseen sekä kykenemiseen.

Edellä mainitut luokat muodostin aineistolähtöisesti, mutta lopputulos muistuttaa hyvin paljon Greimasin (1983) modaalisuuden semanttista ryhmitystä, jonka mukaan tekemisen ja olemisen lausumia määrittävät niihin liittyvät kykenemisen, haluamisen, täytymisen ja osaamisen määreet. Greimasin pragmaattisen modaalisuuden käsite tekee ymmärrettäväksi sitä, miten arvot ja merkitykset kytkeytyvät moniulotteisesti toisiinsa. Haluaminen ja velvollisuus ovat subjektin ja objektin olemista luonnehtivia ominaisuuksia antaen merkityksen subjektin toiminnalle (oleminen määrää tekemistä). Kykeneminen ja osaaminen sen sijaan tekevät subjektin toiminnan ymmärrettäväksi vastasubjektin toiminnan kautta (tekeminen määrää tekemistä). (Greimas 1983, Korhosen & Oksasen 1997, 63, Sulkusen 1997, 42; Sulkusen & Törrösen 1997, 83 mukaan.)

Toinen Greimasin modaalisuutta jäsentävä erottelu koskee sitä, viitataanko modaalisella ominaisuudella tekijään itseensä vai johonkin ulkopuoliseen toimijaan. Kykeneminen ja velvoite nähdään ainakin useimmiten jonkun ulkopuolisen aikaansaamina toiminnan motiiveina ja voimavaroina, kun taas osaaminen ja tahtominen ovat subjektiin itseensä viittaavia ominaisuuksia. (Sulkunen & Törrönen 1997, 83.) Velvollisuutta osoittavaa määrettä lukuun ottamatta Greimasin ryhmitys vastaa omaa luokitteluani, jossa täytymisen sijaan nuorten perusteluissa nousivat esiin uskaltamiseen liittyvät tekijät. Myös Greimas on huomionnut työsään tällaiset tunnetta osoittavat modaliteetit, muttei liittänyt niitä osaksi modaalisuuden päälajeja, sillä asioiden tilan sijaan ne luonnehtivat hänen mukaansa enemmän mielentiloja.

”Helpottas avautuu jollekki mut en uskalla”

Puhumisen vaikeuden alaluokissa määrällisesti suurin ryhmä olivat kirjoitukset, joissa nuoret ilmaisivat, etteivät syystä tai toisesta uskalla puhua ongelmistaan muille. Tähän luokkaan kuuluvia kirjoituksia oli aineistossa yhteensä 20. Suurimmassa osassa kirjoituksia (13 kirjoitusta) nuoret kertoivat, etteivät ylipäättään uskalla kertoa ongelmistaan kenellekään, kun taas osa (7 kirjoitusta) oli määritellyt tarkemmin sitä, kenelle eivät erityisesti uskaltaneet paljastaa murheitaan. Toiset pelkäsivät avautumista omille läheisille samaan aikaan kun toinen puoli koki ammattilaisille puhumisen erityisen hankalaksi.

Pelko oli luonnollisesti suurin yksittäinen syy siihen, mikseivät nuoret uskaltaneet avautua ongelmistaan puhumalla. Pelkoon liittyviä mainintoja esiintyi kymmenessä kirjoituksessa. Pelko kohdistui puhumisen seurauksiin sekä sen aiheuttamiin reaktioihin muissa ihmisissä, kuten seuraava lainaus osoittaa.

mun porukat ei tiä tästä mitää, meil ei oo mitkää hyvät välit ni en haluis puhuu niille mun tunteist. mua pelottaa miten ne reagoi.

Pelko lähiympäristön reaktioista mainittiin myös Granholmin (2010) tutkimuksessa puhumista estävänä tekijänä. Turkleen (1996) viitaten Internet toimii tällöin paikkana, jossa niin intiimeistä ajatuksista ja tunteista kertomista kuin ajatusten ja tunteiden purkaukseen saadun reaktion vastaanottamista voidaan harjoitella. Omassa aineistossani puhumiseen liittyvä uskalluksen puute voitiin pelon lisäksi liittää luottamuksellisuuden teemaan. Viiden nuoren kirjoituksista löytyi mainintoja tästä.

Seitsemännellä luokalla koulussa oli jokin kysely, kiusaamisesta ja yksinjäamisestä, siinä sanottiin ”sinua ei voida yhdistää vastauksiisi” ja silti sain terveystarkastuksessa huolestuneen ällöttävän kammottavan ja vastenmielisen terveydenhoitajamme ”huolen minun jaksamisestani” päin naamaa. Itkin kaks viikkoa sen jälkeen. Sen jälkeen joka ikinen tuollainen, ”tiedot käsitellään luottamuksellisesti” kysely, on saanut minusta irti pelkkiä hymynaamoja ja ylipirteitä ei meidän koulussa kiusata -vastauksia.

Nuoret kokivat, etteivät voi luottaa ongelmissaan muihin ihmisiin tai että luottamus on vähintäänkin epävarmaa. Luottamuksen kyseenalaistaminen yhdistyi kertomuksissa niin ammattilaisapuun kuin omiin läheissuhteisiin. Yllä olevan lainauksen kohdalla epäluottamus liittyi aikaisempiin kokemuksiin luottamuksen pettämisestä. Marjeta (2011, 30) on sitä mieltä, että luottamuksellisen suhteen syntyminen verkossa koetaan usein helpompana kuin ympäristöissä, jotka ovat nuorelle vieraita tai epämiellyttäviä.

Nuorten puhumisen pelko yhdistyi aineistossa myös avun hakemiseen tai sen saamiseen liittyviin seikkoihin. Muutaman nuoren kohdalla esimerkiksi tietämättömyys avun hakemisen käytännöistä oli vaikuttanut heidän haluunsa jakaa ongelmansa jonkun kanssa.

Haluaisin puhua jonkun kanssa, mutten uskalla soittaa nuorten puhelimeen koska en oikein tiedä miten toimia.

Tiedon saannin lisäksi nuoret vaikuttivat kirjoituksillaan hakevan rohkaisua siihen, että uskaltaisivat avautua ongelmistaan myös puhumalla. Castrénin (2008, 77) mukaan verkkoneuvontakontakti mahdollistaa asiallisen ensivaikutelman välittämisen ammattilaistoimijoista, mikä voi kannustaa avun hakemiseen myös reaali maailman palveluista. Toisaalta osa nuorista suhtautui myös avun saamiseen epäilyksellä.

Pelkään, että minua pidetään huomionhakuksena eikä minua oteta tosissaan, enkä usko terapiasta olevan mitään hyötyä.

Ongelmista ei uskallettu puhua, sillä pelättiin ongelmien vähättelyä muiden taholta. Kaikki eivät myöskään uskoneet, että puhuminen voisi muuttaa omaa tilannetta miksikään. Eräs nuori lisäksi pohti oman toimintansa vaikutusta ongelman syntyyn, minkä vuoksi avun saantiin ei koettu olevan oikeutusta siitä huolimatta, että kyseessä oli kirjoittajaan kohdistunut rikos.

”En oo halukas puhua kellekkään”

Uskaltamisen ohella puhumisen vaikeus liittyi kirjoituksissa siihen, ettei nuori halunnut kertoa ongelmistaan muille tai pyytää muilta apua. Tällöin nuoren oma tahto tai halu näyttäytyi puhumista rajoittavana tekijänä. Tähän luokkaan liitin kaikki ne kirjoitukset, joissa nuori jollain tavalla ilmaisi haluttomuutensa puhua ongelmistaan. Näitä kirjoituksia oli aineistossa 18.

Osa nuorista ilmaisi, ettei halua puhua ongelmistaan ylipäättään kenellekkään kun taas toiset olivat määritelleet tarkemmin kohderyhmän, jolle eivät erityisesti halunneet puhua tai joiden eivät halunneet saavan tietää ongelmistaan. Omat vanhemmat ja muut läheiset/tutut olivat tavallisimmin niitä, joilta ongelmat haluttiin salata. Tämä tuli esiin kymmenessä kirjoituksessa. Tämän lisäksi ammattilaiset mainittiin tahoina, joille ongelmista ei haluttu puhua. Haluttomuus liittyi kirjoituksissa ensinnäkin taakan tunteeseen, mikä näkyi erityisesti läheissuhteiden kohdalla.

En tiedä mitä tehdä, mutta en halua sanoa vanhemmilleni mitään, sillä tiedän että he vain stressaantuisivat ja harmistuisivat ja rupeaisivat keskittämään kaiken ylimääräisen energiansa minuun, ja minun ongelmistani huolestumiseen.

Kyseiset nuoret eivät halunneet ongelmillaan vaivata ketään tai aiheuttaa läheisille pahaa mieltä. Näistä kirjoituksista ilmeni, kuinka nuoret pistivät toisten tunteet etusijalle omiinsa nähden ja vaikenivat ongelmistaan sen vuoksi, etteivät aiheuttaisi pettymystä tai ylimääräistä räsytystä muille. Granholm (2010, 176) on tulkinnut tätä siten, että vaikeassa elämäntilanteessa tukea kaivataan erityisesti tahoilta, jotka eivät ole liian henkilökohtaisesti osana kriisiä, vaan voivat kohdata tilanteen neutraalimmin kuin läheiset.

Haluun puhua saattoi liittyä myös vanhemmista johtuvia tekijöitä. Tällainen oli esimerkiksi erään nuoren kuvaus vanhempien etäisyydestä ja kokemus siitä, ettei heillä ollut koskaan riittävästi aikaa nuorelle. Tällaisissa tilanteissa tuntuu hyvin luonnolliselta, että nuori haluaa purkaa ongelmiaan jollain vaihtoehtoisella tavalla. Merikiven ja kumppaneiden (2011, 15) mukaan nuoren hakiessa tukea itsenäistymiselleen perheen ulkopuolisilta kontakteilta voivat verkossa syntyneet tai siellä toimivat yhteisöt olla nuorille yhtä merkityksellisiä kuin mitkä tahansa muutkin yhteisöt. Vanhempiin liittyvien tekijöiden ohella myös nuoren omat ominaisuudet saattoivat vaikuttaa heidän haluunsa puhua ongelmista muille.

Oon ollu tosi sulkeutunu lapsesta asti. Jos mul on joku, nii en kerro siitä kellekkää.

Kyseisessä tapauksessa nuori kokee itselleen luonteenomaisena pitää asiat sisällään, sillä tätä on tapahtunut jo lapsesta saakka. Tähän ominaiseen tapaan ovat osaltaan saattaneet vaikuttaa myös aikaisemmat ikävät kokemukset puhumisesta, joista mainittiin kolmessa kirjoituksessa.

Kotona olen yrittänyt puhua niin kauan kuin olen voinut--Vanhemmat eivät kuuntele, vaikka itkien huudan välillä kuinka paha olo on kun ei kukaan auta, haluan laihtua ja he kiusaavat tekemällä pelti tolkulla pullaa, ja sitten jos syöt, he vielä haukkuvat läskiksi--Puhuin pari päivää sitten isälle hyvin agresiiiviseen sävyyn asiasta, koska en enää jaksanut. Isä joi itsensä humalaan, ja haistatti vitut.

Edellä kuvattiin vanhemmille puhumisen kokemuksia, mutta yhtä lailla vastaavia löytyi myös ammattiavun kontekstista. Tällöin muun muassa mainittiin, ettei puhumisesta ollut saatu hyötyä, vaan olo oli tämän jälkeen mennyt entistäkin huonommaksi. Läheisten osalta nuorilla oli kokemusta erityisesti puhumisen aiheuttamista riidoista, kuten yllä oleva lainaus osoittaa. Riitojen lisäksi kerrottiin, kuinka läheiset olivat suhtautuneet välinpitämättömästi tai vähätellen nuorten ongelmiin. Parikka ja Saukko (2012, 19) havaitsivatkin aikuisilta saadun tuen puutteen vaikuttavan siihen, että nuori hakeutuu heille suunnattuihin verkkopalveluihin. Toisaalta ongelmien vähättelyyn syyllistyivät myös nuoret itse.

Mä en halua mennä pyytää keltää apua. En edes tiedä, onko mulla mitää miksi pyytää apua.

Ongelmien vähättelyä tapahtui siitä huolimatta, että taustalla saattoi olla hyvin vaikeita kokemuksia aina kiusaamisesta väkivaltaan saakka. Muiden taholta tapahtuneen välinpitämättömyyden lisäksi tulkitsen nuorten oman ongelmiin suhtautumisen vaikuttaneen heidän halunsa jakaa ongelmiaan muiden kanssa, mikä ilmenee yllä olevasta lainauksesta. Nuorten haluttomuus puhua liittyi aineistossa myös luottamuksellisuuden kyseenalaistamiseen, mitä tapahtui niin läheissuhteissa kuin ammattilaisavun yhteydessä.

Mä tunnen itteni niin runnelluks ja petetyks nykyisin, etten enää halua luottaa kehenkää. Ja mitkään ”kyllä se siitä”, tai ”Kohtaa pelkosi”, puheet ei tuu auttaan. Oon päättänyt niin etten enää halua luottaa kehenkään.

Luottamuksellisuuden kyseenalaistaminen vaikutti luonnolliselta erityisesti tilanteessa, jossa nuorella oli aikaisempia kokemuksia luottamuksen pettämisestä, kuten kyseinen lainaus osoittaa. Nuoret epäilivät muun muassa sitä, että heidän antamia tietoja voitaisiin käyttää heitä vastaan tai että heidän asioitaan kerrotaan eteenpäin.

”En osaa puhua tästä vaikka mä todella haluaisin tän tuskan pois”

Edellisten lisäksi nuorten puhumisen vaikeudet liittyivät aineiston perusteella osaamiseen. Seitsemässä kirjoituksessa kuvailtiin sitä, kuinka omista ongelmista ja huolenaiheista ei syystä tai toisesta osattu puhua muille. Kahta lukuun ottamatta kaikissa kirjoituksissa mainittiin halu puhua, mutta tästä huolimatta ongelmien julki tuomiseen ei ollut löydetty tarvittavia sanoja. Osaamisen puute liittyi kirjoituksissa niin läheisille kuin ammattilaisille puhumiseen. Jälkimmäisen kohdalla tämän koettiin vaikuttaneen jopa hoitosuhteen jatkumiseen.

Syy hoidon lopettamiseen on se, etten osaa puhua ongelmistani. Psykologilla kävin aina koulupäivän aikana, jolloin kaikki oli aina hyvin. Jos satuin muistamaan jonkin ongelman niin en nostanut sitä esille, sillä tiesin hoitosuhteen päättyvän samalla kuin peruskoulukin.

Nuoren mainitsema tietoisuus hoitosuhteen päättymisestä lienee vaikuttanut siihen, ettei todellisista ongelmista edes yritetty puhua. Nuorella oli kenties uskomus, ettei ongelmien esiintulo olisi vaikuttanut millään lailla hoitosuhteen jatkumiseen, minkä vuoksi ongelmista päätettiin edelleen vaieta. Koska ongelmista ei osattu puhua, ilmaisi osa nuorista olevansa väsynyt pitämään murheet oman pään sisällä. Tämä saattaa olla yhteydessä avun hakemiseen keskustelupalstalta, jossa myös pelko ongelmien vuoksi leimaantumisesta on Marjetan (2011, 44) mukaan pienempi.

Muutama kirjoittaja kertoi, kuinka murheiden sulkeminen oman pään sisälle on ollut heille ominainen tapa jo pienestä pitäen, eikä ongelmista ole osattu kertoa siinäkään tapauksessa, että joku olisi niistä erikseen kysynyt. Näin tapahtui sekä omien läheisten seurassa että ammatillisessa hoitosuhteessa. Pakkasen (2010, 78) mukaan nuoret kuitenkin tiedostavat puhumisen tarpeen melko hyvin, mikä näkyi myös omassa aineistossani. Puhumisen tarpeen ohella eräs nuori oli itse pohtinut sitä, mistä puhumisen vaikeus mahtoi johtua.

Tää liittyy niin kovin mun perhesuhteisiin, mulla on kotona paha olla että mitä mulle sitten käy jos kerron?

Yllä olevassa lainauksessa kirjoittaja itse uskoi asian liittyvän omiin perhesuhteisiinsa. Kyseisessä kirjoituksessa näitä perhesuhteita ei ollut kuitenkaan sen kummemmin eritelty, minkä vuoksi jäi hieman epäselväksi, millä tavoin kirjoittaja ajatteli näiden vaikutukset osaaamiseen käytännössä. Sen sijaan nuori pohti sitä, mitä hänelle mahtaisi käydä sen jälkeen, kun ongelmien todellinen luonne paljastuisi muille. Tämän perusteella voidaan olettaa, että ainakin pelko puhumisen seurauksista on vaikuttanut puhumisen vaikeuteen. Toisaalta pelko saattoi kohdistua myös omiin reaktioihin puhumisen yhteydessä.

niin mulle on tullu sillonkun ahistun nii välillä että hengitän ihan sairaan nopee mut jos puhun nii yritän peittää sen mut on tosi vaikeet peittää ku hengitän ihan sairaan nopeesti nii yrittää hitaasti ettei huomaa kukaa

Kyseisessä lainauksessa puhumisen vaikeus yhdistyy psykosomaattisiin oireisiin. Ahdistuksen tunne saa aikaan hengityksen nopeutumista, jota nuori yrittää peitellä muilta. Puhuminen vaikeutuu huomion kiinnittyessä korostuneesti omien reaktioiden tarkkailuun ja näiden kontrollointiin.

”Haluaisin kertoa tästä jollekin mutta en pysty”

Aineiston joukossa oli kirjoituksia, joissa nuorilla olisi ollut kova halu ja kenties myös osaaamista puhua ongelmistaan jollekin. Nämä nuoret kuitenkin ilmaisivat kokevansa, etteivät syystä tai toisesta voi paljastaa murheitaan toiselle ihmiselle. Tällöin puhumista rajoittavat tekijät voitiin paikantaa kykyyn liittyviin tekijöihin. Kun osaaminen osoittaa Greimasin (1983) mukaan yksilöiden pysyviä ja usein hankittuja ominaisuuksia, viitataan kyvyllä enemmän tilannekohtaisiin tekijöihin, jotka estävät ihmistä toimimasta (Greimas 1983; Sulksen ja Törrösen 1997, 83 mukaan). Tällaisia kirjoituksia oli aineistossa kahdeksan.

Kolmessa kirjoituksessa kyseessä oli kaverin ongelma. Näissä kuvattiin kaverin vaikeuksia ja esitettiin huoli tämän tilanteesta. Puhumisen esteinä näissä toimivat joko kaverille tehty lupaus olla kertomatta ongelmasta kenellekään tai puhumisen ennakoitut seuraukset itselle, kuten seuraavasta lainauksesta ilmenee.

tarviin oikeesti apua, kosk mun kaikista läheisim nettiystävä (joka on siis -98), jonka oon tuntenu jostain joulukuusta asti, kerto mulle just tyynen rauhallisesti aikovansa tehdä itsemurhan lähiaikoina. --haluun vaan auttaa mut mitä pystyn tekeen? tiedän etu-

ja sukunimen, syntymäpäivän ja kotikaupungin ja entisen oppilaitoksen nimen. en pysty kertomaan vanhemmille tai kellekään muullekaan koska ne ei edes tiedä et mulla on nettikavereita ja ne huutais. apua.

Kyseisissä kaverin ongelmaa käsittelevissä kirjoituksissa anonyymi keskustelupalsta näytti mahdollistavan avun hakemisen ja ulkopuolisen näkökulman saamisen tilanteeseen ilman, että toimittaisiin oman moraalin vastaisesti tai jouduttaisiin kestäämään niitä seurauksia, joita avun hakeminen omasta lähipiiristä olisi aiheuttanut. Lähipiirille kertomista vaikeuttivat myös aikaisemmin esiin tulleet taakan tunne sekä uskomus siitä, ettei tällä tavoin saisi osakseen ymmärrystä.

Ammattiauttamisen kontekstissa puhumisen esteenä näyttäytyivät hoidon saantiin liittyvät kielteiset uskomukset, jotka olivat synnyttäneet tunteen siitä, ettei kukaan voinut auttaa.

Meidän koulun terkkari ei tunnu välittävän yhtään oppilaan mielenterveydestä/olosta. Se vaan punnitsee, mittaa, kattoo kuulon jne. mitä ne nyt yleensä tekee. Tuntuu niin kuin se ei olis ihminen ollenkaan. Aina kun se kysyy ”mitä kuuluu” tai ”no onkos sulla kavereita”, siitä huomaa heti ettei sitä oikeasti kiinnosta, joiden juttujen kysyminen vaan kuuluu asiaan. Jotenkin siitä on jäänyt sellanen epäinhimillinen vaikutelma. Joten en usko että siitä olis apua.

Kirjoittaja kertoi ammattilaisten taitamattomuudesta kohdata avun tarvitsija, minkä johdosta puhumista ei pidetty varteenotettavana vaihtoehtona ongelmien ratkaisussa. Kaikki eivät myöskään olleet täysin selvillä siitä, millaisissa asioissa ammattilaisten puoleen voi ja kannattaa kääntyä, mikä estä puhumisen.

Mulla on kuiteskin perheasiat kunnossa ja kouluarvosanat on tosi hyviä (vaikka en oo niihin ite tyytyväinen). Niin eihän silloin mulla voi olla huono olo? Enhän mä silloin saa tarvita apua, kun kaikki on ihan hyvin?

Kyseinen nuori kertoi kirjeessään kolme vuotta jatkuneesta koulukiusaamisesta, mikä oli aiheuttanut pahan olon. Kirjoittaja ei kuitenkaan katsonut kiusaamisen olleen riittävä syy mennä puhumaan ammattilaiselle, vaan hän toivoi jotain pahempaa tapahtuvan, ennen kuin olisi tuntenut itsensä oikeutetuksi kääntymään ammattilaisen puoleen. Castrénin (2008, 73) mukaan asioita, joita ei muulla tavoin katsota edes tarpeelliseksi kysyä tai joista ei kehdata kysyä, on sähköisesti helpompaa tuoda asiantuntijan arvioitavaksi. Verkko voikin olla ensimmäinen paikka, jossa nuorelle tarjoutuu mahdollisuus kertoa mieltään painavasta ja vaikealta tuntuvasta asiasta (Parikka & Saukko 2012, 13).

Kiusaamisesta kertoi tässä yhteydessä myös eräs toinen kirjoittaja, jonka avun hakeminen oli estynyt päinvastaisesti siitä syystä, että hän koki asian itselleen niin kipeäksi, ettei voinut siitä edes puhua.

En voi ees puhua tästä mitä mulle on käynyt, ilman että mä itken tai en saa sitä tunnetta et en saa happee!! Ja nyt kun mä kirjotan tätä nii mulla on nuo kaksi tuttua tunnetta.

Yhteisestä ongelmasta huolimatta kirjoittajat antoivat toisilleen vastakkaiset selitykset sille, miksi asiaa ei voitu ottaa puheeksi. Ensimmäiselle ominaista oli ongelman vähättely kun taas jälkimmäisen kohdalla asia oli aiheuttanut voimakkaita, somaattisia tunnereaktioita, joiden vuoksi puhuminen ei näyttäytynyt vaihtoehtona.

5.2.2 Ei ketään kenelle puhua

Puhumisen vaikeuden ohella nuoret perustelivat keskustelupalstalle kirjoittamista sillä, ettei heillä omasta mielestään ollut ketään, kenelle puhua ongelmistaan. Tällaisia kirjoituksia oli aineistossa yhteensä yhdeksän. Tähän ryhmään luokittelin kuuluvaksi myös kirjoitukset, joissa nuori ilmaisi tietämättömyytensä siitä, kenelle ongelmista voisi kertoa. Näin sen vuoksi, ettei kyseinen tilanne mielestäni olennaisesti poikkea niistä kertomuksista, joissa nuori koki, ettei ympärillä ollut puhumisen mahdollistavia ihmisiä. Molemmissa tapauksissa lopputulos oli sama – nuorella ei kirjoitushetkellä ollut ketään, kenelle voisi ongelmistaan puhua.

Tietämättömyys niistä tahoista, joiden kanssa murheitaan voisi mahdollisesti jakaa, ilmeni kahdessa kirjoituksessa. Tällöin verkkopalveluun kirjoittamiselta kenties toivottiin tiedon saamista avun hakemisen mahdollisuuksista. Huomionarvoista näissä kirjoituksissa oli se, että molemmat ilmaisivat tietämättömyytensä puhumisen kanavista siitä huolimatta, että kirjoituksista voitiin päätellä heidän jo olleen ammattiavun piirissä. Seuraavassa lainauksessa kirjoittajan mainitsema lääkitys kielii hoitosuhteen olemassa olosta.

Taas mä kirjottelen tänne. En tiedä kenelle muulle puhua. --Mulla on todettu masennus johon syön lääkkeitä, mutta silti mulla on paha olla koko aika.

Kyseisestä kirjoituksesta ei kuitenkaan ilmennyt, johtuiko tietämättömyys pikemminkin siitä, ettei nuori itse kokenut voivansa puhua ongelmistaan kenellekään, vai siitä, ettei hän

oikeasti vain tiennyt, kenelle näistä voisi puhua. Myös toisessa kirjoituksessa ilmaistiin, kuinka halua ja tarvetta puhumiseen olisi ollut, mutta pääsyä kasvokkaiseen hoitosuhteeseen sen sijaan ei.

Neljässä kirjoituksessa syyt nuorten puhumisen kanavien puuttumiseen olivat edellisiä moninaisemmat. Näissä nuoret olivat enemmän eritelleet niin omia läheisverkostojaan kuin ammattilaisavun mahdollisuuksia, joiden lopputulemana oli nuorten kokemus siitä, ettei heillä ollut ketään, kenelle voisivat ongelmistaan puhua.

Mun isosisko muutti pois kotoon mut nään et sil ei oo kaikki hyvi. Mun veli on tosi yksinäine. Mun äiti on surulline ja myös mun isä. Mun pappa kuoli. Mun mummi on tosi yksinäinen. Ja mun toiset isovanhemmat on tosi surullisii. Ei ne vaa ansaitse yhtää lisää pahaa mieltä! Joten en tuu tekee itsemurhaa mut emmä niil voi myöskää puhuu täst, koska niil on jo tarpeeks huolii. Emmä kellekkää tuntemattomal myöskää haluu puhuu. Ja ei mul oo oikee kavereitkaa.

Näille nuorille keskustelupalsta ja muut verkkoavun muodot voivat tarjota kokemuksen siitä, etteivät he ole ongelmiensa kanssa yksin. Oman tilanteen vertaaminen muiden vastaaviin voi myös tuoda tunnetta siitä, etteivät omat ongelmat loppupeleissä olekaan niin pahoja kuin he olivat alun perin kuvitelleet. (Horgan ym. 2013, 87.) Näiden lisäksi aineistossa oli yksi kirjoitus, jossa nuori oli vastaavaan tapaan eritellen perustellut keskustelupalstalle kirjoittamista. Tätä ei kuitenkaan luokiteltu kyseiseen luokkaan, sillä kirjoittaja korosti muita enemmän omaa osaamattomuuttaan syyksi sille, ettei murheita voitu jakaa kenenkään kanssa.

Kolmessa kirjoituksessa nuorilla oli muiden kirjoitusten tavoin kokemus siitä, ettei heillä ollut ketään, kenelle ongelmistaan puhua. Näissä kirjoituksissa kuitenkin nousi muita enemmän esiin oman läheisverkoston tarkastelun yhteys kyseiseen kokemukseen.

oon yksinäinen, mulla on 4 kaveria jotka ei halua nähä mua koulun ulkopuolella ja jotka oikeastaan vaan haukkuu mua muite mukana, mutta silti luotan niihin koska ne on ainoot mitä mul on. äiti on aika kiireinen ja tiettyjen asioiden takia on täysin ymmärrettävää ettei sillä oo aikaa mulle. isästä en halua edes puhua.

Kyseiset nuoret olivat rajanneet puhumisen mahdollisuudet omaan lähiverkostoon, eivätkä olleet kirjoituksissaan pohtineet ammattilaistahoja mahdollisena avun hakemisen kanavana. Myös näiden nuorten kohdalla verkkopalveluun kirjoittaminen voi tuoda uusia näkökulmia siihen, mistä kaikkialta apua on mahdollista saada.

5.2.3 Pettymys aikaisemmin haettuun tai saatuun apuun

Aineistossa oli 14 kirjoitusta, joissa nuorten keskustelupalstalle kirjoittamisen perusteluita kuvasivat pettymykset aikaisemmin haettuun tai saatuun apuun. Näistä kahdeksassa nuori ilmaisi kokemuksen, ettei ole hyötynyt saamastaan avusta. Yksi jopa kertoi terapian saaneen olon tuntumaan entistä huonommalta. Yhteistä kaikille kirjoituksille oli melkoisen epätoivoinen näkemys oman tilanteen helpottumisesta, jota ilmentää seuraava kuvaus.

Olin tos pari päivää sit yli kuulaude osastolla. Mut se ei auttanu mua yhtää. Lääkkeet ei auta. Puhuminen ei auta. [osa tekstistä poistettu] Kukaan ei tajuu kuin paha olo mulla on. Kukaan ei ymmärrä [osa tekstistä poistettu].... miks mikään ei auta? --Mitä mun pitäis tehdä?

Yllä olevan lainauksen tavoin kirjoitusten nuorilla oli kokemusta useista eri auttamistahoista ja -muodoista, joiden ei kuitenkaan koettu tuoneen merkittävää apua omaan pahaan oloon. Tämän vuoksi myös sen hetkiset avun saannin vaihtoehdot näyttäytyivät osalle nuorista hyvin rajallisina. Tällöin nuoret saattoivat keskustelupalstalle kirjoittamiselta toivoa uutta näkökulmaa ja vaihtoehtoisia tapoja ongelmien ratkaisemiseen, joista Granholm (2010) ja Rininen (2012) mainitsevat tutkimuksissaan.

Edellisistä kirjoituksista poiketen kuudessa kirjoituksessa saadusta avusta oli kenties jollain lailla hyödytty, mutta apu koettiin siitä huolimatta riittämättömänä omiin ongelmiin nähden. Kyseiset nuoret kaipasivat lisääpua ongelmiinsa, mutta viidessä kirjoituksessa mainittiin, ettei tässä oltu yrityksistä huolimatta onnistuttu.

Koulun psykologi ja kuraattori eivät ota minua tosissaan, ja ainoa ihminen jolle osaan puhua on opettajani. Tänään hän kertoi ettei enää jaksa kuunnella murheitani koska ne vievät häneltä voimia, ja ymmärrän sen kyllä ihan hyvin.

Yllä olevassa lainauksessa nuori kertoo, etteivät ammattilaiset ole ottaneet hänen ongelmiaan riittävän vakavasti, minkä vuoksi hän kokee jääneensä ilman tarvitsemaansa apua. Myös Gretschelin ja Junttila-Vitikan (2014) tutkimuksessa verkkopalveluiden käyttäjiksi määrittyivät ne nuoret, jotka halusivat asettua ohjauksen piiriin, mutta jotka eivät olleet saaneet apua yrityksistään huolimatta tai jotka eivät olleet sitä jostain syystä edes yrittäneet. Reaali maailman palveluissa kyseiset nuoret olivat tulleet kohdatuiksi tietyllä tapaa systeemin ehdoilla. Verkkopalvelussa avun antamisen teemoja ei ollut etukäteen millään tavalla rajattu,

vaan nuorelle annettiin tukea ja ohjausta mihin tahansa elämän alueeseen liittyviin ongelmiin, mikä on luonteenomaista myös MLL:n verkkopalveluille. Tällöin ongelmia ei tarvitse pilkkoa esimerkiksi sen mukaan, kenen vastuulle niiden ratkaiseminen katsotaan kuuluvaksi. (Mts. 49–53.)

Eräs nuori myös kertoi, kuinka omat tarkoitusperät oli tulkittu ammattilaisten taholta virheellisesti, minkä vuoksi lisäapu oli osoittautunut hänen kohdallaan mahdottomaksi.

Käyn päihdeneuvojalla alkoholiongelman takia (olen ollut 5 viikkoa täysin raitis!) mutta haluisin psykologille koska minun ongelmat johtuu mielialasta eikä päihteistä.. vaikka päihdeneuvoja muuta väittääkin. en siis pääse psykologille enkä saa lääkkeitä ahistukseen ja paniikki kohtauskiin koska päihdeneuvoja luulee minun haluavan pille-reitä viihde käyttöön, mikä ei ole totta.

Kirjoittaja kertoo käyneensä päihdeneuvojalla alkoholiongelman vuoksi, vaikka onkin tämän kanssa erimielinen siitä, mistä omat ongelmat juontavat juurensa. Toisin kuin päihdeneuvoja ajatteli, uskoi kirjoittaja hyötyvänsä lääkkeellisestä hoidosta ongelmiensa lievittämisessä. Kirjoittaja kuitenkin kokee päihdeneuvojan kielteisen suhtautumisen vaikuttaneen siihen, ettei hän ole saanut toivomaansa apua. Ammattilaisten suhtautumisen lisäksi avun saantia on saattanut monen nuoren kohdalla rajoittaa palveluiden ruuhkaisuus.

Nuorisopolit on täynnä. Mä en oo saanu apua, mut siirrettiin sinne 6 kk sitten. Tän koko sivun kirjepalvelut on täynnä. Tän MLL nuortenpuhelimeen ei vastata. Surkea juttu. --Jos joku nyt neuvois mistä saan apua?

Palveluiden ruuhkaisuus näyttäytyi aineistossa tekijänä, jonka yhteydessä kirjoittajat ilmaisivat monin tavoin pettymystään niin hyvinvointijärjestelmän auttajatahoja kuin verkkopalveluitakin kohtaan. Yhden nuoren kohdalla pettymys kiteytyi siihen, ettei tämä ollut ylipäättään päässyt avun piiriin. Muista kirjoituksista voitiin havaita nuorilla olleen vähintään satunnaisia kontakteja, joissa omista ongelmista oli voitu jollain tasolla avautua toiselle ihmiselle.

5.2.4 Avun hakemisen helppous

Keskustelupalstalle kirjoittamista perusteltiin aineistossa edellä mainittujen tekijöiden ohella myös avun hakemisen helppoudella. Tähän ryhmään luokittelin yhteensä yhdeksän

nuoren kirjoitukset. Avun hakemisen helppoutta kuvasivat ensinnäkin kirjoitukset siitä, kuinka kyseinen tapa lähestyä ongelmia näyttäytyi nuorille hyvin luontevana, tai ainakin siinä tilanteessa parhaana mahdollisena tapana lähestyä ongelmia.

Olen yrittänyt miettiä, miksi syömishäiriö on muka niin vaarallinen. Ystäväni on kysynyt, että mitä se haittaa ettei hän syö, mutta en ole osannut selittää. Enkä löydä netistäkään vastausta.

Yllä oleva lainaus kuvastaa hyvin sitä, millainen asema Internetillä oli avun hakemisen kanavana joidenkin nuorten elämässä. Ongelmien ilmaantuessa vastauksia oli luontevaa lähteä etsimään verkkovälitteisesti. Osa nuorista myös kertoi aikaisemmista myönteisistä keskustelupalstaan liittyvistä kokemuksistaan, joiden voidaan nähdä kannustaneen nuoria hakemaan sitä kautta apua uudelleen.

Oon täältäki saanu paljon apuu ku oon luku näit teijän kaikkii viestei tänne ja pari kertaa oon kirjeenki lähettäny (kiitos teille aikuisille jotka ootte jaksanu vastata). Puhelua en ole vielä uskaltanut soittaa mutta ehkä joskus.

Vaikuttaa siltä, että joidenkin nuorten kohdalla kynnyks kerton ongelmistaan kirjoittamalla oli pienempi kuin asioiden ilmaiseminen ääneen. Useissa tutkimuksissa on todettu verkkopalveluilla olevan ominaisuuksia, joiden vuoksi lähestyminen avun hakemisen tarkoituksessa koetaan helpommaksi kuin kasvokkaisissa kohtaamisissa. Tällaisia ovat palveluiden anonyymi luonne, mikä mahdollistaa nuorten tasa-arvoisen ja ennakkoluulottoman kohtaamisen. (Mm. Gretschel & Junttila-Vitikka 2014; Marjeta 2011; Parikka ja Saukko 2012.) Kirjoittamalla nuori voi kerätä rohkeutta saada joku päivä ongelmiinsa apua myös suullisesti, vaikkakaan kaikki eivät tätä tavoitelleet. Avun hakemisen ohella keskustelupalsta näyttäytyi nuorten paikkana purkaa omaa pahaa oloa, ja sinne oli mahdollista palata aina kun siltä tuntui.

Oon kirjottanut tänne useamminkin olostani, oikeastaan tosi usein. Mun kirjoituksia täällä on varmaan lähemmäs 40. Mä pyydän anteeks että teen taas uuden, mutta en tiedä miten muutenkaan purkaisin oloani.

Nämä nuoret eivät kirjoituksillaan varsinaisesti hakeneet vastauksia mihinkään tiettyyn ongelmaan, mikä oli tarkoitus valtaosassa kirjoituksia. Sen sijaan pääasiallinen syy kirjoittamiselle vaikutti olevan halu jakaa murheita johonkin. Keskustelupalsta oli tarjonnut nuorille tällaisen kanavan. Ongelmatilanteessa nuorelle riittää usein pelkkä tieto siitä, että on olemassa paikka, johon voi mennä tai ottaa yhteyttä, jos tilanne ei helpota (Marjeta 2011, 50).

5.2.5 Oman tilanteen ristiriitaisuus

Viimeinen aineistosta muodostettu verkkoavun perusteluista koskeva luokka kuvasi nuorten ristiriitaista suhtautumista omaan tilanteeseensa, minkä voidaan nähdä vaikuttaneen heidän päätökseensä hakea apua keskustelupalstalta. Tämä oli määrällisesti pienin luokka, ja siihen liitin viiden nuoren kertomukset.

Keskeistä näille kertomuksille oli, että nuoret ilmaisivat samaan aikaan sekä halun puhua ja saada apua ongelmiinsa, mutta toisaalta osoittivat myös suurta epävarmuutta tai haluttomuutta ongelmista puhumista kohtaan.

Toisaalta haluaisin puhua jollekin ulkopuoliselle, mutta toisaalta en. En haluu myöntää enää että asiat voi mennä alamäkeen koska tuntuu että silloin mä luovuttaisin ja ei enää olis toivoo. Mä haluaisin vaan itkee kaiken pahan olon pois, mutta en kuitenkaan halua itkeä, koska se on heikkous. Haluun mennä juttelemaan koulu psykalle, mutta en halua muiden, etenkin vanhempieni tietävän.

Yllä olevan lainauksen tavoin tähän luokkaan kuuluvissa kirjoituksissa omaa tilannetta kuvailtiin monenlaisten vastakohtaisuuksien kautta. Vastakkain asetettiin niin halu puhua kuin halu vaieta, halu saada apua ja halu pärjätä omillaan sekä halu elää ja halu kuolla. Kyseiset nuoret olivat mielessään punninneet erilaisia keinoja päästä pois pahasta olost, mutta tunnistivat tilanteessaan aina myös asioita, jotka puhuivat heille kyseistä vaihtoehtoa vastaan. Tällaisessa ristiriitaisessa tilanteessa nuoret vaikuttivat kaipaavan keskustelupalstalta neuvoja siihen, kuinka tilanteessa kannattaisi toimia. Myös Rinkisen (2012) ja Granholmin (2010) tutkimuksissa nuoret toivoivat verkkopalveluilta niin aikuisen mielipidettä ja vahvistusta omille pohdinnoilleen kuin asiantuntija-arviota siitä, olisiko kirjoittajan hyvä hakeutua ammattiavun piiriin. Näihin saatujen vastausten voidaan nähdä tukevan nuoria oman ristiriitaisen tilanteen ratkaisemisessa.

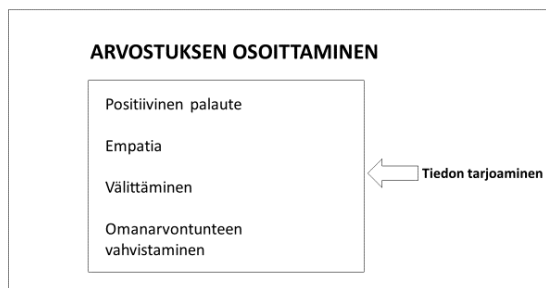
Nuorille ristiriitaa aiheuttivat kirjoitusten perusteella hyvin pitkälle samat tekijät, joista on mainittu myös puhumisen vaikeuden yhteydessä. Näistä korostui erityisesti pelko puhumisen seurauksista, mutta myös taakan tunne mainittiin.

5.3 Aikuisen keinot nuorten verkkovälitteiseen toivon vahvistamiseen

Aikuisten nuorille kirjoittamista vastauksista etsin sisältöjä, jotka ilmensivät nuorten avun tarpeeseen vastaamista toivoa vahvistavilla tavoilla. Nämä sisällöt luokittelin kolmeen eri pääluokkaan, jotka ovat 1) arvostuksen osoittaminen, 2) huolen huomaaminen (ja avun piiriin kannustaminen) sekä 3) tulevaisuususkoon vaikuttaminen. Käytännössä työntekijöiden keinot nuorten toivon tukemiseen käsittivät yhdistelmän näistä kaikista, sillä aineiston joukossa oli vain muutama kirje, jossa jokin edellä mainituista pääluokista olisi jäänyt vastauksesta uupumaan. Nuoren kohtaaminen arvostusta osoittaen, huolenaiheisiin vakavasti suhtautuen sekä tulevaisuususkoa tukien voivat mahdollistaa toivon heräämisen silloin, kun se nuoren näkökulmasta vaikutti mahdottomalta.

5.3.1 Arvostuksen osoittaminen

Aikuiset vastaanottivat kirjoituksissaan nuorten hätää tavoilla, jotka sisältönsä perusteella nimesin arvostuksen osoittamiseksi. Pupita-Mattilalle (2007, 15) ihmisen arvostaminen merkitsee yleisessä mielessä inhimillisen elämän, kokemusten ja tunteiden arvostamista kaikissa muodoissaan. Omassa aineistossani arvostaminen ilmeni myönteisenä suhtautumisena nuoriin ja heidän ongelmiinsa, mikä konkretisoitui positiivisena palautteena, ymmärryksen ja empatian osoituksina, välittämisen ilmaisuina sekä omanarvontunteen vahvistamisena. Nämä sisällöt olen tiivistänyt alla olevaan kuvioon 1, johon olen lisännyt välittävänä tekijänä tiedon tarjoamisen. Tämä toimi aikuisten keinona vahvistaa nuorille sanomaansa edellä mainituilla osa-alueilla.



KUVIO 1. Arvostuksen osoittaminen

Positiivinen palaute. Suurimmassa osassa (51) aikuisten nuorille suunnatuissa vastauksissa oli kiinnitetty huomiota siihen, että nuori sai kiitosta asioista, joihin tämä ei välttämättä itsekkään ollut omassa tilanteessaan tullut kiinnittäneeksi huomiota. Muun muassa Herth (1990, 1255) on havainnut toisten ihmisten hyväksyvän, kunnioittavan ja kiittävän suhtautumisen toivoa vahvistaviksi tekijöiksi. Positiivista palautetta annettiin ensinnäkin siitä, että nuori oli yrittänyt hakea apua ongelmiinsa.

Hyvä juttu on se, että käyt perheneuvolassa ja huippua, että olet yrittänyt ottaa oloasi siellä puheeksi. Se on juuri oikea paikka ja siellä sinua voidaan tukea ja voitte yhdessä selvittää ajatuksiasi.

Apua hakiessaan nuori saattaa olla epävarma auttajatahon soveltuvuudesta ongelmiensa ratkaisussa, eikä tämän vuoksi välttämättä rohkene täysin uskoutua vaikeuksistaan. Aikuiselta saatu tieto ja vahvistus oikein toimimisesta voi saada nuoren paremmin sitoutumaan hoitokontaktiin. Aina avun hakemisen ei kuitenkaan koettu auttaneen sen hetkessä tilanteessa, tai osalle nuorista kynnyks hakea apua kasvotusten oli osoittautunut liian suureksi. Suullisen avun hakemisen ohella aikuiset antoivat nuorille kiitosta siitä, että ongelmia oli tällöin päätetty lähestyä vaihtoehtoisesti kirjoittamalla.

Osait kirjoittaa tänne palstalle todella kuvaavasti omasta olostasi ja ajatuksistasi, joten sitä taitoa kannattaa hyödyntää myös apua hakiessa, jos vain itse sen koet sopivaksi ja luontevaksi.

Nuori sai positiivista palautetta siitä, että mahdollisesta epäroinnistään huolimatta oli löytänyt sanat hätänsä ilmaisemiseen. Tällä palautteella yritettiin rohkaista nuorta avun hakemiseen myös kasvotusten. Puhumiseen ei kuitenkaan painostettu, vaan annettiin nuorelle itselleen mahdollisuus määritellä, mikä on juuri hänelle luontevin avun hakemisen tapa. Tärkeintä on, että nuori saa tilaisuuden tulla kuulluksi. Tikkasen (2012, 57) mukaan myönteinen palaute voi yhdistyä omien kehityksen mahdollisuuksien havaitsemiseen, mikä vahvistaa toivoa. Positiivista palautetta kohdistettiin myös nuoren omaan toimintaan ongelman yhteydessä, jota kuvaa seuraava esimerkki.

Todella rohkea, että uskalsit sanoa isällesi noin suoraan, miltä sinusta tuntui ja miten hänen juomisensa vaikutti sinuun. Kirjoitin juuri toiselle tällä palstalla olevalle nuorelle, että joskus meille aikuisille täytyy todella s e l k o kielellä kertoa, miten pahalta tuntuu ja mitä aikuisen käytös saa aikaan. Sinä teit sen ja isäsi havahtui todellisuuteen.

Lainaus liittyi nuoren kirjeeseen, jossa hän oli sanonut isälleen suoraan, mitä ajatteli tämän juomisesta. Nuori koki pahaa mieltä ja syyllisyyttä siitä, että oli yrittänyt hakea ongelmaansa muutosta isän tunteita loukkaamalla. Aikuinen vastasi nuoren pahaan oloon tarjoamalla tietoa siitä, kuinka muutosten aikaan saaminen voi toisinaan edellyttää kovempia otteita. Syyllisyyden tunteen sijaan aikuinen yritti positiivisella palautteella herättää nuoressa ylpeyttä siitä, että toivottu muutos oli toteutunut, vaikkakin nuori koki keinot huonoiksi. Aikuiset yrittivät kirjoituksillaan saada nuoria huomaamaan pieniäkin myönteisiä edistymisiä ongelmissaan, mikä voi herättää heissä toivoa muutoksen mahdollisuudesta.

Minusta on hienoa, miten olet alkanut pitää itsetuhoisia ajatuksia vain ajatuksina ja pystynyt olemaan ainakin välillä toimimatta niiden pohjalta. Olet löytänyt itsestäsi voimaa tähän ja toivon, että jaksat jatkaa samaan malliin.

Aikuinen antoi nuorelle positiivista palautetta siitä, että nuori oli aika ajoin pystynyt kohtaamaan vaikeita tunteita itseään satuttamatta. Myönteistä palautetta annettiin siitä huolimatta, että ongelmallinen käyttäytyminen oli yhä osa nuoren elämää. Monelle nuorelle nykyisen ongelmatilanteen vertaaminen lopputilanteeseen, jossa ongelmaa ei enää lainkaan ole, voi tuntua ylitsempäsemättömältä. Sen sijaan ajatus, jonka mukaan toivottu lopputulos saavutetaan pienin askelin, voi luoda nuorelle toivoa siitä, että tavoite on mahdollinen myös omalla kohdalla. Lämsän ja Kiviniemen (2009, 233) mukaan tunnustuksen saaminen pienistäkin onnistumisista voi auttaa siirtämään nuoren huomion rajoitteiden sijaan elämässä oleviin mahdollisuuksiin ja voimavaroihin.

Empatia. Empatiassa on kyse myötätuntoisesta toisen näkökulmaan asettumisesta sekä pyrkimyksestä ymmärtää, tulkita ja kokea tämän mielen sisältöjä (Howe 2013, 9; Nummenmaa 2010, 132). Lund (2006, 72) on sitä mieltä, että erityisesti varhaisessa lapsuudessa ihminen tarvitsee ymmärtävää kohtaamista, ja hänen mukaansa toivottomuus voi vallata ihmisen, joka ei ole saanut tätä osakseen. Valtaosassa (55 kirjettä) aikuisen nuorille kirjoittamista vastauksista empatian osoittamiseen oli kiinnitetty erityistä huomiota. Se ilmeni ensinnäkin nuorten ikävien kokemusten ja avun hakemisen vaikeuden toteamisena.

Olet kertomasi perusteella kokenut hyvin rankkoja asioita, jotka ovat jättäneet jälkensä sinuun. Mielesi tarvitsee aikaa kohentuakseen eikä se toivu välttämättä yhtä nopeasti, kuin nuo niin sanotut ulkoiset asiat. Mieltä ei voi kiirehtiä, mutta sen hoitamista voi ja kannattaa edelleen jatkaa. Koitko, että terapiasta oli sinulle apua? On ikävää, että se loppui. Valitettavasti järjestelmämme on sellainen, että jos katsotaan/luullaan, että ihminen voi jo tarpeeksi hyvin tai on jopa parantunut, hoitoa ei useinkaan jatketa tai

voida jatkaa monesta syystä. Vaikka oikeastaan se tuki voisi vielä siinä vaiheessa olla äärimmäisen tärkeää hyvinvoinnin yhtenä ylläpitäjänä.

Vastauksessaan aikuinen yhtyy nuoren tuntemuksiin tarjoamalla hänelle tietoa psyyken toiminnasta. Hän ei antaudu mukaan toivottomalta tuntuvan tilanteen vietäväksi, vaan lämpimästi toteaa nuorelle tapahtuneet ikävät asiat ja kannustaa tätä edelleen jatkamaan mielensä hoitamista. Nuoren tavoin aikuinen kuitenkin myöntää, kuinka avun saaminen voi toisinaan olla melkoisen haasteellista johtuen auttamisjärjestelmän puutteista. Empatian osoittaminen välittää nuorelle, että tämä on tullut kuulluksi ja että aikuinen ymmärtää häntä, mistä on Evansin ja kumppaneiden (2006; 417, 420) mukaan apua negatiivisten tunteiden käsitelyssä. Aikuiset nostivat vastauksissaan aktiivisesti esiin myös muita epäkohtia ja vääryyksiä, joiden kohteiksi nuoret olivat tahtomattaan joutuneet, sekä esittivät pahoittelujaan näistä.

On ikävää kuulla, että olet joutunut ja joudut olemaan omassa kotonasi ikään kuin varpaillasi ja koet, ettet voi luottaa läheisiisi. Kenenkään ei tulisi joutua kokemaan sellaista, sillä kodin tulisi olla turvallinen paikka, jossa voi olla oma itsensä ja luottaa siihen, että läheisiltä saa tukea. Silti näin ei monen lapsen, nuoren tai aikuisenkaan kohdalla ole. Väkivalta on ehdottoman väärin ja rikos! Vanhemmalla ei ole oikeutta satuttaa lastaan missään tilanteessa! Et ole tehnyt mitään sellaista koskaan, mikä oikeuttaisi tukistamisen, lyönnit tai tönimisen.

Vastauksessaan aikuinen asettui nuoren puolelle ja sanoitti sitä, kuinka nuorelle on tehty vääryyttä ilman, että tämä itse olisi omilla toimillaan oikeuttanut vanhemman tekoja. Nuoren puolelle asettuminen ja aikuisen empaattinen ongelmaan suhtautuminen voivat tarjota nuorelle kokemuksen, jossa luottamus aikuisiin näyttäytyy uudessa valossa. Empatiaa osoitettiin myös ilmaisemalla ymmärrystä nuorten kokemia tunnereaktioita kohtaan.

Kerrot äidistäsi ja siitä, miten ärsyynnyt joskus tosi helposti hänen tavastaan puhua. Kun on kuormittunut, voivat pienetkin asiat saada itsen pois tolaltaan ja kiihtymään nollasta sataan hetkessä. Se voi olla itsellekin tosi hämmentävää, mutta syy on luultavasti siinä, että mieli on yksinkertaisesti niin ylikuormittunut ja pienikin tunne ja asia voi olla niin sanotusti se laukaiseva tekijä siihen, että ”keittää yli”.

Vastauksessaan aikuinen pyrkii normalisoimaan nuoren kokemia tunnereaktioita tarjoamalla selitystä siihen, miksi äidin käyttäytyminen saa nuorella aikaan kyseisiä tuntemuksia. Tällainen tieto voi helpottaa nuoren kokemaa hämmennystä ja vähentää kokemusta siitä, että hänessä olisi jotain vikaa. Toivon kannalta Kylmä (1995, 21) näkee oleellisena tunteiden vastaanottamisen omassa itsessään ja niiden läpi elämisen. Hänen mukaansa toinen ihminen voi olla ratkaisevan tärkeä siinä, miten uskallamme kohdata omia pelottaviakin tunteita.

Välittäminen. Välittämisen merkitys toivon vahvistamisessa on tunnistettu jo varhaisissa toivoa käsittelevissä tutkimuksissa (Dufault & Martocchio 1985), eikä sen osuus toivon prosessissa ole jäänyt huomiotta myöskään uudemmassa tuotannossa (mm. Bland & Darlington 2002; Curwin 2010; Evans ym. 2006; Tikkanen 2012). Lundin (2006, 77) mukaan toivotoman ihmisen auttaminen perustuu kohtaamiseen, joka ei ole mahdollista ilman välittämistä.

Omassa aineistossani välittämisen alaluokka oli edellisiä luokkia vaikeammin määriteltävissä, sillä aikuisten kirjoituksissa se näkyi lämminhenkisyytenä, mikä voitiin käytännössä havaita kaikista nuorille kirjoitetuista vastauksista. Kyseinen tapa suhtautua nuoriin ja heidän hätäänsä menee myös osittain päällekkäin empatian osoittamisen kanssa. Välittämisen luokkaan olen kuitenkin ensisijaisesti pyrkinyt valikoimaan vain sellaiset ilmaisut, joissa sitä osoitettiin hieman edellistä suoremmin. Tällaisia kirjeitä voitiin erotella kaiken kaikkiaan 24. Sanalliset läheisyyden osoitukset olivat välittämisen ilmaisujen yleisin muoto, joilla aikuiset osoittivat tahtonsa myötäelää nuorten hätää.

sinä arvokas nuori, kunpa voisin halata sinua tiukasti juuri nyt!

Aikuisen ilmaiset läheisyyden osoitukset voivat olla valtava voimavara erityisesti sellaisille nuorille, jotka eivät omissa lähiverkostoissaan ole syystä tai toisesta saaneet osakseen vastaavanlaista hyväksyntää. Myöskään niin sanotuissa virallisissa hoitosuhteissa kyseinen tapa kohdata nuori ei välttämättä ole kovin yleistä, jolloin verkkopalveluiden kautta saatu lämmin osoitus välittämisestä voi kantaa nuorta pitkälle. Se voi tarjota nuorelle mahdollisuuden havaita, että joku välittää ja että hän on tärkeä huolimatta kokemistaan vaikeuksista (Dufault & Martocchio 1985, 390). Samankaltainen vaikutus lienee ilmaisuilla, joissa aikuiset sanallisesti välittävät nuorelle tukensa.

Me olemme tukenasi ja välitämme! Olisi mukava kuulla, miten tilanteesi etenee.

Aikuisen osoittama tuki ja tätä seuraava ilmaisu halusta kuulla nuoren tilanteen etenemisestä poikkeavat edellisen lainauksen tavoin perinteisistä auttamissuhteista, jotka yleensä päättyvät viimeistään siinä vaiheessa, kun nuoren katsotaan olevan riittävän voimaantunut pärjäämään omillaan. Lainauksessa ilmaistu halu kuulla nuorta myös tämän jälkeen ilmentää aitoa välittämistä, jonka Tikkanen (2012) näkee nuoren toivoa vahvistavana tekijänä.

Omanarvontunteen vahvistaminen. Nuoren toivon kannalta tärkeää on tunne siitä, että hän on arvokas omana itsenään, ilman suorittamista (Tikkanen 2012, 59). Walleniuksen (2005, 116) mukaan arvokkuus tai yksilöllinen arvokkaana pitäminen merkitsee palkitsevuutta, jonka seurauksena ihmisarvoon liittyy ja kiinnittyy tavoiteltavuus ja haluttavuus. Nuorten kirjeissä omanarvon tunne sekä käsitys elämän tarkoituksesta joutuivat koetukselle erityisesti silloin, kun nuori oli kokenut itseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua tai välinpitämättömyyttä muiden ihmisten taholta. Myös henkilökohtaisesti koettu poikkeavuus valtavirrasta jollain tietyllä elämän osa-alueella saattoi aiheuttaa nuorissa vastaavanlaista itsensä vähätelyä, johon aikuiset pyrkivät vastauksissaan pureutumaan (41 kirjettä). Tavoitteena oli muuttaa nuoren käsitystä itsestään myönteisempään suuntaan.

Voi kunpa voisin näyttää teille sellaista peiliä, jonka kautta näkisitte itsenne niin kauniina ja arvokkaina, kuin mitä olette! Mihinkään muottiin tai malliin ei tarvitse itseään sovittaa, vaan omana itsenä oleminen on hienointa ja SE, että pitää itsestään huolta. Ei ole yhtä oikeaa muottia tai mallia, johon meidän jokaisen pitäisi sopia, vaan on niin monta muottia kuin on ihmistä – jokaisella omannäköisensä.

Vastauksessaan aikuinen pyrkii muistuttamaan nuorta siitä, kuinka erilaisuudesta huolimatta jokainen ihminen on arvokas omana itsenään. Korostamalla yksilöiden ainutlaatuisuutta yhdenmukaisuuden sijaan aikuinen vastustaa käsitystä, jonka mukaan ihmisen olemista voidaan määritellä jonkin ennalta asetetun kriteerin perusteella. Erityisesti nuoruudessa omaa identiteettiä rakennetaan jatkuvasti suhteessa muihin (Vuorinen 1998, 214–216), jolloin itsensä vertaaminen esimerkiksi samassa elämäntilanteessa oleviin on tässä mielessä hyvin luonnollista. Vaarana kuitenkin on, että käsitys omasta itsestä muodostuu jopa liiaksi tämän varaan. Tässä mielessä aikuisen nuorelle osoittamaa muistutusta jokaisen yksilöllisestä arvokkuudesta voidaan pitää erityisen tärkeänä. Olennainen osa omanarvontunteen vahvistamista oli myös aikuisten pyrkimys siirtää nuorten ongelmien syyt itsestä pois päin.

Se, että ihmiset, kuten kiusaajasi, eivät kohtele sinua arvosi mukaisesti, ei tarkoita, ettetkö Sinä olisi arvokas. Kiusaajat toimivat AINA syistä, jotka liittyvät heihin itseensä, ei kiusattuun. Ja se, että jotkut sukulaisesi eivät näe sinun hyviä puoliasi (tai ainakaan sano sitä ääneen, kuten sitten taas veljestäsi), ei tarkoita sitä, etteikö sinussa olisi aivan yhtä hienoja ominaisuuksia, kuin veljessäsi ja muissa ihmisissä!

Aikuinen osoittaa, ettei nuoreen kohdistuneella kaltoinkohtelulla ole mitään tekemistä sen kanssa, mitä nuori itse on, vaan syyt kyseiseen toimintaan voidaan paikantaa nuoresta riippumattomiin tekijöihin. Erityisesti kiusaaminen on Lämsän ja kumppaneiden (2009, 104)

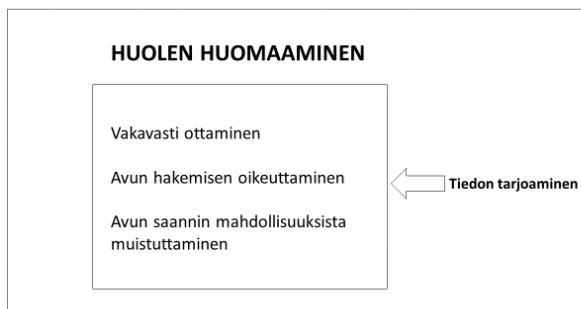
mukaan asia, joka pitkään jatkuessaan voi nakertaa nuoren käsitystä omasta itsestään ja saada hänet uskomaan, että hänessä on jotain vikaa. Aikuisen pyrkimys siirtää ongelmien syyt itsestä pois päin voi auttaa nuorta kaikesta huolimatta säilyttämään myönteisen minäkuvan. Oman arvokkuuden osoittamisen ohella aikuiset pyrkivät muistuttamaan nuoria siitä, kuinka jokaisen elämällä on oma ainutlaatuinen tarkoituksensa.

Tämä hetki ei ole ikuisuus ja aivan varmasti löydät oman polkusi tässä elämässä. Mikään kiire ei ole mihinkään, pääasia on, että pidät itsestäsi huolta ja rohkenet tukeutua muihin ihmisiin, jotka haluavat ja voivat auttaa sinua.

Vastauksessaan aikuinen suhtautuu lempeästi nuoren pyrkimyksiin löytää suunta elämälle ja rauhoittelee tätä kiirehtimästä asioiden edelle. Nuori saa luvan olla keskeneräinen ja luottaa siihen, että elämä etenee omalla painollaan. Yksin tehtävästä ei kuitenkaan tarvitse selviytyä, vaan muista ihmisistä nuori voi saada tukea omalle kasvulle.

5.3.2 Huolen huomaaminen (ja avun piiriin kannustaminen)

Arvostuksen osoittamisen ohella aikuiset suhtautuivat nuorten ongelmiin vakavuudella ja muistuttivat heitä siitä, että apua on saatavilla. Ennen varsinaista palveluohjausta aikuiset pyrkivät eri tavoin oikeuttamaan nuoren avun hakemista. Kaikkea tätä tuki tiedon tarjoaminen, mikä antoi nuorelle paremmat valmiudet päättää jatkotoimenpiteistä. Edellä mainitut tekijät yhdistin kuvion 2 mukaisesti yhteen luokkaan, jonka nimesin huolen huomaamiseksi.



KUVIO 2. Huolen huomaaminen

Vakavasti ottaminen. Toivon kannalta on tärkeää, että nuorten huolet huomataan ja niihin puututaan (Tikkanen 2012, 60), mikä toteutui poikkeuksetta kaikissa aikuisten nuorille suunnatuissa vastauksissa. On kuitenkin huomattava, että aikuiset reagoivat keskustelupalstalla nuorten kirjoituksiin ainoastaan tilanteissa, joissa työntekijän vastaus voitiin katsoa erityisen

tarpeelliseksi. Kyseessä olivat ongelmat, jotka luonteensa vuoksi edellyttivät aikuisen väliintuloa. Tässä valossa nuorten huolien vakavasti ottaminen vaikuttaa itsestäänselvyydeltä. Tästä huolimatta aineistosta voitiin erotella 47 aikuisen kirjoittamaa kirjettä, jossa nuoren huolen huomaamiseen oli kiinnitetty erityistä huomiota. Tällöin aikuinen oli selkeästi osoittanut, että nuoren ongelmissa oli kyse vakavista asioista.

Tuo väkivalta veljesi taholta on oikeasti vakava juttu ja jos se vieläpä toistuu monta kertaa viikossa.

Sisarusten välistä väkivaltaa pidetään helposti oman perheen sisälle kuuluvana asiana, johon puuttumisesta vanhemmat ottavat tarvittaessa vastuun. Mikäli tällaista väliintuloa ei vanhempien toimesta ole kuitenkaan tapahtunut, voi kynnys avun hakemiseen muualta tuntua kovin suurelta. Väkivalta voi tällöin arkipäiväistyä osaksi normaalia elämää siitä huolimatta, että nuori itse kokee asian ongelmalliseksi. Ulkopuoliselta saatu osoitus siitä, että kyseessä todellakin on vakava ja puuttumisen arvoinen asia, voi havahduttaa nuoren tilanteen todellisesta luonteesta. Tässä aikuiset hyödynsivät muun muassa tiedon tarjoamista.

Syömishäiriö vaarantaa sekä fyysistä että psyykkistä terveyttä. Jaksaminen on heikompaa, veren sokeriarvot saattavat heitellä (heikotusta, huimausta), hemoglobiini saattaa laskea hälyttävän alas (anemia). Aivotoiminta ei pelaa samalla tavalla ja keskittymiskyky on heikkoa. Lapsella ja nuorella kehitys saattaa viivästyä ja jopa pysähtyä, koska elimistö ei saa rakennusaineita. Pitkään sairastaneelle syömishäiriöstä voi aiheutua jopa pysyviä elinvaurioita, esimerkiksi sydänlihakselle. Huono ravitsemus vaikuttaa myös mielialaan.

Realistinen ja kaunistelematon kuvaus ongelmista ja niiden seurauksista voi antaa nuorelle viimeisen sysäyksen muutokseen, johon ei kenties aikaisemmin ole löytynyt riittävä ylläkettä. Ongelmien vakavuuden osoittamisen ohella aikuiset ilmaisivat monin tavoin huolen nuoria ja heidän kokemiaan ongelmia kohtaan.

Minulla heräsi huoli siitä, miten paljon paino ja laihtuminen viestisi perusteella vaikuttaa ahdistavan sinua. Niin sen ei pitäisi olla.

Yhdessä vakavasti ottamisen kanssa aikuisen osoittama huoli nuorista voidaan nähdä vastauksena nuorten mainitsemaan välinpitämättömyyteen ja ongelmien vähättelyyn, joita he olivat kokeneet joidenkin ihmisten taholta. Päinvastainen kokemus ongelmiin suhtautumisesta voi herättää nuorella toivon siitä, että he voivat tulla auttamissuhteissa kuulluiksi. Aikuiset pyrkivätkin aktiivisesti osoittamaan, kuinka apu ja muutokset ovat todella tarpeen.

Kaikista tärkeintä olisi saada sinulle tukea ja hoitoa, jotta voisit käsitellä kipeitä kokemuksia ja tunteita sekä alkaa taas pikku hiljaa voida paremmin ja kokea onnen ja ilon tunteita.

Uhkakuvien luomisen ohella avun hakemisen tärkeyttä korostettiin luomalla häivähdys toivosta, joka koski muutoksen mahdollisuutta. Kylmän (1996, 39) mukaan mahdollisuuden kokeminen on olennaista toivossa, mikä näkyy myös sitä koskevissa määritelmässä – toivoa luonnehditaan tietoisuutena ja kokemuksina mahdollisuuksista sekä uskona näihin mahdollisuuksiin.

Avun hakemisen oikeuttaminen. Toisinaan nuorten kirjoituksissa esiintyi ilmaisuja, joissa he epäilivät omaa oikeuttaan hakea ja saada apua siitä huolimatta, että ongelma oli selkeästi hankaloittanut heidän normaalia elämäänsä. Kasautuessaan ongelmat voivat Juvakan (2000, 84) mukaan olla toivon kasvua uhkaavia seikkoja, minkä vuoksi aikuisen vahvistus siitä, että apua voi ja kannattaa hakea, voidaan nähdä erityisen merkityksellisenä. Aineiston joukossa oli yhteensä 28 kirjettä, jossa nuoren avun hakemista pyrittiin eri tavoin oikeuttamaan.

sinulla on todellakin oikeus haluta apua, saada sitä ja tuntea, mitä tunnet. Jokaisella on omat kipunsa ja haasteensa elämässä, ei niitä tarvitse verrata keskenään. Toisen kipu tai ongelma ei vähennä sinun pahaa oloasi

Aikuinen oli sanoittanut nuorelle sitä, kuinka jokainen kokee elämässä tapahtuvat vastoinkäymiset omalla tavallaan, eikä omien ongelmien vertaaminen toisen ongelmiin näin ollen määritä kirjoittajan tarvetta ja oikeutta saada itselleen apua. Kyse on henkilökohtaisesta kokemuksesta, jolloin pieneltäkin vaikuttavaan ongelmaan voi tarpeen mukaan pyytää apua. Saman periaatteen mukaisesti aikuiset yrittivät sanoittaa nuorille sitä, ettei avun pyytäminen omiin ongelmiin ole myöskään keneltäkään toiselta pois, kuten seuraava kommentti osoittaa.

Et todellakaan ”vaivaa asioillasi” ketään, vaan koulussa aikuiset, kuten kuraattori ja terkka, ovat juuri sinua ja muita varten auttamassa ja kuuntelemassa.

Nuorten kirjoituksissa tunne taakasta yhdistyi läheissuhteiden lisäksi myös ammattiauttamisen konteksteihin. Vastauksessaan aikuinen osoittaa, kuinka auttajat ovat olemassa avun tarvitsijoita varten, eikä heidän ”vaivaamisesta” tarvitse suotta tuntea huonoa omaatuntoa. Tämän sanoittamista voidaan pitää toivon kannalta tärkeänä, sillä itseen liittyvän taakan tun-

teen on havaittu heikentävän yksilön toivon kokemusta (Miller 1989, Kylmän 1996, 55 mukaan). Avun hakemisen oikeuttamisen ohella aikuiset pyrkivät siirtämään nuorten kokemaa vastuuta ongelmistaan takaisin aikuisille.

Sinun tai kenenkään ei tarvitse kantaa kiusaamiskokemusta kuitenkaan yksinään ja aikuisten tulisi aina ottaa vastuu kiusaamisen lopettamiseksi ja asian käsittelemiseksi uudelleen ja uudelleen.

Erityisesti kiusaamisen, mutta myös useimpien muiden ongelmien kohdalla velvollisuus puuttua voidaan nähdä aikuisen tehtävänä. Nuoren tietoisuus tästä voi vapauttaa hänet kokemasta syyllisyyttä siitä, ettei yrityksistään huolimatta ole itse saanut muutosta tilanteeseen.

Avun saannin mahdollisuuksista muistuttaminen. Ohjaaminen oikeisiin valintoihin on Tikkasen (2012, 61) mukaan nuorten toivon ylläpitämistä ja vahvistamista. Tutkimuksessaan hän havaitsi nuorten kokevan tärkeäksi, että heille kerrotaan käytettävissä olevista erilaisista avunsaantimahdollisuuksista. Omassa aineistossani tämä toteutui lähes jokaisessa (71 kirjettä) aikuisen nuorelle kirjoittamassa vastauksessa. Määrällisesti eniten nuoria tiedotettiin MLL:n eri palveluista (Lasten ja nuorten puhelin sekä verkkopalvelut), mutta nuoria ohjattiin aktiivisesti myös muiden auttamistahojen pariin (omat läheiset, koulun oppilashuolto, sosiaali- ja terveystalvet, auttavat puhelimet, muut aikuiset). Varsinaisen jatko-ohjauksen ohella aikuisten kirjoituksissa keskeistä oli se tieto, jota nuorille tarjottiin avun hakemisesta ja jonka pohjalta heidän on mahdollista tehdä jatkoa koskevia päätöksiä.

Jos koet, että kotonanne on paljon alkoholinkäyttöä ja huonovointisuutta, on sinun mahdollista hakea itsellesi ja perheellesi apua lastensuojelusta. Lastensuojelu ei automaattisesti tarkoita sitä, että joutuisi pois kotoa, vaan lastensuojelu arvioi millaista apua lapsi/nuori/perhe voisi tarvita. Voit lukea lastensuojelusta lisää täältä: http://mll.fi/nuortennetti/mista_apua/lastensuojelu.

Tietämättömyys voi aiheuttaa nuorissa monenlaisia ennakkoluuloja eri palveluita kohtaan, joista osa voi toimia avun hakemisen esteenä. Tällainen voi olla esimerkiksi nuoren uskomus siitä, että apu lastensuojelusta merkitsee automaattisesti joutumista pois kotoa. Aikuisen pyrkimys täyttää tällaisia tiedon vajeita voi hälventää nuoren kokemaa pelkoa ja mahdollistaa tilanteen, jossa avun hakeminen voikin näyttäytyä varteenotettavalta vaihtoehdolta. Aina aikuinen ei kuitenkaan varmuudella voinut osoittaa nuoren avun saantia kohtaan kokemia pelkoja turhiksi.

Jos saisit pitemmän hoitosuhteen jonnekin, en osaa varmaksi sanoa, että sieltä ei edellytettäisi yhteistyötä vanhempien kanssa. Tiedän kuitenkin, että monella nuorella on hoitokontakti ilman vanhempien osallistumista tai edes tietämystä. Jos kerrot ja perustelet hoitavalle taholle, miksi et halua vanhempien tietävän ja he näkevät, että sinun olisi tärkeää saada apua/hoittoa, niin uskoisin, ettei se olisi este.

Kirjoituksessaan nuori pelkäsi ongelmien paljastumista omille vanhemmille, mikä ajateltiin avun hakemisen välttämättömänä seurauksena. Aikuinen ei yrittänyt kieltää tämän mahdollisuutta, vaan pyrki edistämään nuoren omia vaikutusmahdollisuuksia asiassa. Kuitenkin työntekijän viittaus tapauksiin, joissa alaikäisen hoito vanhempien tietämättä on onnistunut, voi luoda toivoa myös kyseiselle nuorelle. Muun muassa Clayton ja kumppanit (2008) pitävät toivon ja rehellisyyden tasapainottamista tärkeänä taitona ammattilaisten toiminnassa. Verhaeghe (2007, 1488) tutkimusryhmineen on sitä mieltä, että tieto, joka on positiivista mutta takaamatonta, voi saada aikaan ainoastaan epäluottamuksen ammattilaisia kohtaan. Näin ollen aikuisen rehellinen tapa vastata nuoren huolenaiheisiin voi ehkäistä uusia pettymyksiä hoitosuhteissa. Nuorten kirjoituksissa suuri osa avun hakemisen esteistä voitiin lisäksi paikantaa puhumisen vaikeuteen, jolloin erityisesti MLL:n omiin palveluihin ohjaaminen näyttäytyi merkittävänä.

Itselle vaikeista asioista voi olla hankala jutella ja/tai pukea ajatuksia/tunteita sanoiksi. Mutta haluan kertoa sinulle, että Lasten ja nuorten puhelimesta saat olla täysin oma itsesi. Voit kertoa, että sinulla on asioita, joista haluaisit jutella, mutta et oikein tiedä miten... Voit alkuun jutella ihan niitä ja näitä ja katsoa, uskaltaisitko luottaa päivystäjään kertoaksesi mielen päälläsi olevista asioista. Moni lapsi ja nuori soittaa ihan päivän kuulumisista, kyselee erilaisista asioista tai ihan vaan tiedustelee, että mikäs tämä puhelin oikein on. Esimerkiksi noillakin aiheilla voisit aloittaa. Sinun numerosi ei näy vastaajalle eikä puhelu maksa sinulle mitään. Saat olla täysin anonyymi ja laittaa luurin kiinni, koska tahansa. Vaikka kesken lauseen, jos haluatkin perääntyä.

Nuoren usko omiin kykyihin sekä mahdollisuuksiin vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin asioihin on tärkeää toivon kannalta (mm. Snyder 2002). Työntekijän antama lupa harjoitella vaikeiden asioiden jakamista turvallisesti ensin omissa palveluissaan voi myöhemmin rohkaista nuorta ottamaan yhteyttä myös virallisempiin auttamistahoihin, joissa aikuisen luotavuuden testaaminen voidaan helpommin tulkita kiusanteoksi. Avun hakemisen kynnystä pyrittiin madaltamaan myös sanoittamalla nuorille valmiiksi puhetta, jonka avulla he voisivat tuoda ongelmiaan paremmin julki.

Mitä jos aloittaisit seuraavalla käynnillä sanomalla esim., että ”mulla olisi yksi juttu, josta haluaisin puhua, mutta en uskalla...” Ja jatkaisit jotenkuten niin, että ”se liittyy sellaisiin ajatuksiin, joita mulla on päässä ja jotka tiedän vääräksi.. mua pelottaa ne ja

haluaisin apua..”. Tällöin työntekijäsi osaisi hieman kysellä ja se ehkä helpottaisi koko jutun kertomista.

Erityisesti silloin, kun nuori on epävarma omasta kyvystään ottaa vaikeuksiaan puheeksi sanallisesti, voi aikuisen tarjoama konkreettinen apu rohkaista kokeilemaan. Puheeksi ottamiseen ei vaadita nuorelta koko elämäkertansa sanoittamista yhdellä kertaa, vaan alun jälkeen aikuinen voi ottaa enemmän vastuuta asian selvittämisestä. Tikkanen (2012) näkee, että asioiden esille ottaminen voi saada nuoren puhumaan vaikeuksistaan. Puhumiseen ei saisi kuitenkaan pakottaa, vaan toinen ihminen voi tarjota apuaan ongelmien ratkaisemisessa (mts. 60). Rohkeuden puuttuessa alkuun on tällöin mahdollista päästä myös kirjoittamalla.

Jos pelkää, ettet tapaamisessa uskallakaan sanoa asioita siten, kuin ne ovat, niin entäs jos kirjoittaisit asioita varmuudeksi lapulle? Voisit lukkoon mennessä ojentaa sen kuraattorille. Nimittäin tärkeää olisi, että sinua auttavat aikuiset tietäisivät, miten paha olla sinulla on. Muuten he luulevat, että hätäsi ei ole niin suuri.

Aikuisen vastauksessa korostuu sen tärkeys, että keinoista huolimatta auttajat saisivat tietoonsa nuoren todellisen tilanteen. Tällöin ei käy niin, että aikuinen kuittaa nuoren huolen pintapuolisella välinpitämättömyydellä. Kannustaessaan nuoria avun piiriin aikuiset vetosivat niin omiin toiveisiinsa kuin nuorten kirjeissään ilmaisemaan epätoivoon.

Toivon niin paljon, että soisit itsellesi mahdollisuuden alkaa voida paremmin. Avun hakemisessa ei voi hävitä mitään. Sen sijaan lopullisissa ratkaisuissa, joista viestissäsi puhut, voi hävitä kaiken. Joten miksipä ei kokeilisi ensin muita mahdollisuuksia?

Epätoivoisessa ja lohduttomalta tuntuvassa tilanteessa nuorella ei välttämättä ole enää uskoa avun hakemisen mahdollisuuksiin ongelmiansa lievittämisessä, jolloin tulevaisuus voi näyttäytyä vaihtoehdottomalta. Vastauksessaan aikuinen pyrkii kuitenkin osoittamaan avun hakemisen riskittömyyden silloin, kun toivo elämästä on jo menetetty. Tämä voi saada nuoren tarttumaan vielä viimeiseen oljenkorpeen, mikä voi olla muutoksen kannalta ratkaisevin.

5.3.3 Tulevaisuususkoon vaikuttaminen

Usko tulevaisuuteen joko lyhyellä tai pidemmällä aikaulottuvuudella on keskeinen osa toivon kokemuksesta (Kylmä 1996, 58). Tätä aikuiset pyrkivät vastauksissaan vahvistamaan vaikkeutteleamalla nuoria asioiden muuttumisesta ja avun saannin mahdollisuuksista, laajentamalla nuoren näkemystä omista ongelmistaan, tarjoamalla konkreettisia selviytymiskeinoja

sekä kannustamalla nuorta kamppailemaan ongelmien voittamiseksi. Tulevaisuususkoon vaikuttamisessa aikuiset hyödynsivät muun muassa tietoa vertaiskokemuksista, jotka muistuttivat nuoria toivosta kiinnipitämisen tärkeydestä.



KUVIO 3. Tulevaisuususkoon vaikuttaminen

Vakuuttelu. Nuorten ongelma kuvausten yhteydessä esitin tulkinnan elämän näköalattomuudesta, mikä ilmeni ajoittain voimakkaana nuorten omissa kokemuksissa. 42:ssa nuorelle kirjoitetussa vastauksessa vakuuttelu toimi aikuisen keinona saada nuori uskomaan tulevaisuuden heille tarjomiin mahdollisuuksiin. Vakuuttelu oli toivon herättelyä siitä, että nuori voi vaikeuksistaan huolimatta jälleen kokea iloa ja nautintoa elämästä. Keskeistä tässä oli uskon vahvistaminen siitä, että asiat ja tilanteet voivat muuttua.

Elämässä saattaa olla jaksoja, jolloin kaikki tuntuu toivottomalta ja kurjalta. Mutta elämä ei ole staattinen, paikallaan pysyvä tila, vaan elämässä asiat voivat muuttua. Tilanteet muuttuvat ja sen mukana ihmiset ja mieli voivat muuttua, parempaan päin. Olet nuori ja sinulla on koko elämäsi vielä edessä!

Ihmisen menneisyys luo pohjaa sille, kuinka toiveikkaasti hän suuntautuu tulevaisuuteensa (Savolainen & Suonio 2011, 9). Elämässä koetut vastoinkäymiset näyttäytyvät tällöin peilinä, jota vasten myös tulevaisuutta tarkastellaan. Vastauksessaan aikuinen pyrkii kuitenkin osoittamaan, kuinka aikaisemmin elämässä koetut vaikeudet voivat saada uuden merkityksen tulevaisuudessa, jolloin nämä eivät deterministisesti määritä yksilön kohtaloa. Asiantilojen muuttumisen ohella vakuuttelu kohdistui avun saantiin sekä sen suomiin mahdollisuuksiin ongelmasta selviytymisessä.

Apua kyllä tulee, jaksaa luottaa siihen. Ja myös siihen, että tulee vielä valoisampia aikoja, jolloin olet kiitollinen itsellesi siitä, että jaksot sinnitellä, vaikka tiukkaa teki.

Hakiessaan apua ongelmiinsa moni nuori oli joutunut kohtaamaan pettymyksiä, minkä johdosta näkemys oman tilanteen helpottumisesta oli muodostunut melkoisen epätoivoiseksi. Vastauksessaan aikuinen pyrki valamaan nuoriin uskoa siihen, että kaikesta huolimatta apu ja muutos ovat yhä mahdollisia, minkä ilmaisemisen Tikkanen ja kumppanit (2009, 163) näkevät tärkeänä toivon kannalta. Vakuuttamisen apuna aikuiset hyödynsivät myös tietoa tapauksista, joissa muut nuoret olivat selvinneet omista vaikeuksistaan.

Tiedätkö, moni nuori on selittänyt masennuksen ja itsetuhoiset ajatukset. Vaikka heitäkin on pelottanut ja ovat olleet lähellä luovuttaa, he ovat kiitollisia tänä päivänä, että jaksoivat pitää kiinni pienimmästäkin toivon kipinästä ja mahdollisuudesta tulla autetuksi ja alkaa voida paremmin. He kiittävät itseään siitä, etteivät luovuttaneet niinä hetkinä, kun tunsivat seisovansa kuilun reunalla.

Tieto siitä, että joku toinen on kokenut olleensa vähintään yhtä pohjalla ja peloissaan, mutta selvinnyt tästä huolimatta, voi herättää toivon niissä nuorissa, jotka tälläkin hetkellä kamppailevat luovuttamisen tunteen kanssa. Esimerkiksi Vacek ja kumppanit (2010, 109) kannustavat vastaavanlaisten selviytymistarinoiden tarjoamiseen toiveikkuuden herättämisessä. Myös Schrank tutkimusryhmineen (2012, 554) on korostanut vertaistuen merkitystä toivon vahvistamisessa erityisesti mielenterveysongelmien yhteydessä. Aikuiset eivät missään vaiheessa lakanneet uskomasta nuoren omiin voimavaroihin ja mahdollisuuksiin selviytyä, vaikka tulevaisuus nuoren näkökulmasta katsottuna saattoi sisältää enemmän näköalattomuutta kuin toivoa.

Päätä haluta voittaa se ilkeä ja arvosteleva sisäinen ruuskijasi! Päätä, että haluat nauttia elämästä, ruuasta ja ihmissuhteista, koska ansaitset sen! Päätä, että haluat olla jälleen onnellinen ja sinulla on siihen mahdollisuus!

Aikuinen pyrkii vakuuttamaan nuoren siitä, että hänestä itsestään löytyvät ne voimavarat, joilla ongelmat on mahdollista ylittää. Darlingtonin ja Blandin (1999, 20) mukaan autettavalle on tärkeää, että auttaja uskoo hänen mahdollisuuksiinsa selvitä elämän vaikeuksista. Auttaja ei voi antaa omaa toivoaan autettavalle, mutta hän voi työskennellä sen eteen, että autettava voi luoda toivonsa itse. Aina nuori ei kuitenkaan itse kykene tunnistamaan keinoja, joilla vaikea tilanne voitaisiin ylittää. Tällöin nuori voi saada lohtua toivon puheeksi ottamisesta.

Älä menetä toivoa, sillä sitä on niin kauan, kuin on elämää!

Vaikka nuori ei enää kykenisi löytämään elämästään konkreettisia asioita, jotka tarjoaisivat hänelle riittävän synn jatkaa taistelua, voi tietoisuus toivosta ja muutoksen mahdollisuudesta pitää hänet kiinni elämässä, kun mitään muuta ei enää ole.

Näkökulman laajentaminen. Kovin suppea näkemys ongelmista voi estää nuoria näkemästä niitä mahdollisuuksia, joita heillä on vaikeuksiensa voittamiseksi. Näkökulman laajentamiseen kiinnitettiin aktiivisesti huomiota 36:ssa aikuisen nuorelle kirjoittamassa vastauksessa. Muun muassa nuorille esitettyjen kysymysten kautta aikuinen herätteli heissä tietoisuutta niistä tekijöistä, jotka kerta toisensa jälkeen johtivat ongelmien syntyyn. Samaan tapaan aikuiset pyrkivät vaikuttamaan siihen, kuinka nuoret tulkitsivat näitä ongelmallisia asioita.

Joskus kun vanhempien elämässä tapahtuu isoja asioita, tulee esimerkiksi työttömyyttä tai mielenterveyden haasteita, niin he eivät muista kysyä lapselta, että mitä sinulle oikeasti kuuluu? Eivätkä välttämättä näe surua lapsen/nuoren silmissä. Se ei kuitenkaan välttämättä tarkoita, etteivätkö vanhemmat haluaisi tietää ja auttaa, jos vain havahtuisivat asiaan.

Aikuinen auttaa nuorta muodostamaan todellisuudesta tulkinnan, jossa näkemys omasta itsestä säilyy mahdollisimman myönteisenä. Tämän Juvakka (2000, 89) näkee toivon kasvua edistävänä seikkana. Välinpitämättömyyden tulkitseminen tilannetekijöillä ei muodosta nuorelle samanlaista uhkaa kuin asian selittäminen itsestä johtuvilla tekijöillä, mikä vaikuttaa myös siihen, missä määrin nuori kokee asian itselleen ongelmana. Nuoren ongelmiin suhtautuminen oli toinen laajempi kokonaisuus, johon aikuiset pyrkivät vastauksillaan vaikuttamaan.

Ehkä ero oli jollain tavalla kuitenkin helpotus, kun ei enää tarvinnut sinunkaan salailla ja pettäminen loppui? Vanhempien ero on silti satuttava asia, vaikka ymmärtäisikin sen olevan ainut oikea ratkaisu. Sitä saa surra ja se saa tuntua pahalta.

Aikuinen vastasi nuoren toivottomuuteen kannustamalla asioiden tarkasteluun laajemmassa mittakaavassa. Menetykset tuntuvat vaikeilta ja niitä saa surra, mutta asioilla on aina toinenkin puoli – tämän löytäminen voi tarjota nuorelle toivoa siitä, että tulevaisuus voi sisältää muutoksen hänen tämänhetkisellet koettelemukselleen. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tämänhetkinen koettelemus välttämättä häviäisi, mutta toivon tilassa ihminen voi asettua uudella tavalla suhteessaan siihen (Nousiainen 1993, Kylmän 1996, 26–27 mukaan). Näkökulman laajentaminen ulotettiin koskemaan myös niitä toimintamahdollisuuksia, joiden puitteissa nuoret tekivät päätöksiä jatkosta.

Mitä ajattelet siitä, jos hakeutuisit terveydenhoitajan juttusille saadaksesi apua eikä siksi, että saisit kuulla olevasi sairas? Hakeutuisit sinne, jotta saisit elämäsi iloa ja sinun ei tarvitsisi ponnistella joka ikinen hetki elämästäsi? Hakeutuisit sinne, jotta voit olla jälleen onnellinen?

Yksioikoinen käsitys avun tarkoituksesta voi kapeuttaa sitä toiminnan kenttää, jonka nuori kokee itselleen mahdolliseksi. Aikuisen tarjoama vaihtoehtoinen näkemys hoitoon hakeutumisesta pyrkii herättämään nuorella uudelleen pohdintoja siitä, voisiko apuun tarttuminen olla sittenkin varteenotettava vaihtoehto.

Selviytymiskeinojen tarjoaminen. Vakuuttelun ja näkökulman laajentamisen ohella aikuiset tarjosivat vastauksissaan (25 kirjettä) nuorille konkreettisia selviytymiskeinoja, jotka toimissaan voivat vahvistaa nuoren uskoa kyvystään selvitä elämän eri tilanteista. Myös nuorten kirjoituksista tällaisia pyrkimyksiä pahan olon lievittämiseen voitiin löytää, mutta monen kohdalla menetelmät olivat osoittautuneet jopa itselle vahingollisiksi. Nuoria kannustettiin aktiiviseen toimintaan, jolla omaa pahaa oloa oli mahdollista kohdata itseä vahvistavilla tavoilla.

Jos koet, että sinulla on pakottava tarve ahdistuksen iskiessä kohdentaa se johonkin (kuten olet ehkä tehnyt huonolla tavalla), niin voit yrittää keksiä alkuun jonkun eivahingollisen tavan, joka kuitenkin tuntuu kehossa. Joitain auttaa esimerkiksi käsien pitäminen kylmän vesihanan alla hetken.. tai kuminahan/ponnarin laittaminen ranteeeseen tiukalle (ei liian tiukalle kuitenkaan) ja sen naputtelu ihoa vasten. Tai liikunta! Liikunta on loistava keino rasittaa kehoa hyvällä tavalla ja sen lisäksi keho tuottaa liikuntasuorituksen jälkeen endorfiinia, eli hyvän olon hormonia.

Vastauksessaan aikuinen pyrki osoittamaan, että itsensä satuttamisen sijaan nuori voi saada vastaavanlaista helpotuksen tunnetta keinoista, jotka eivät vahingoita itseä. Suostuttelussa hyödynnetään tietoa, jota on kertynyt muiden vastaavista kokemuksista. Tämän lisäksi aikuinen selventää nuorelle niitä mekanismeja, joiden kautta hyvinvointitunnetta voi saada esimerkiksi liikunnasta. Toivon ja aktiviteetin välisen yhteyden Kylmä (1995, 21) on jo aiemmin liittänyt elämäntuntuneeseen, jota aktiivinen toiminta ihmisessä hänen mukaansa saa aikaan. Nuoren selviytymistä tukevat keinot eivät kuitenkaan rajoittuneet konkreettiseen toimintaan, vaan nuoria kannustettiin myös mielensisäiseen itsensä vahvistamiseen.

Mitä jos yrittäisit alkaa keskittyä positiivisiin piirteisiisi ja taitoihisi? Ottaisit oikein asiaksi alkaa kehua itseäsi ja tietoisesti miettisit joka päivä, vaikka sen peilin edessä, että mitäs kaikkea hyvää minussa on tänään ollut ja missä olen tänään onnistunut. Ne

voivat olla tosi pieniäkin juttuja. Ajatuksena on positiivisen löytäminen itsestä ja itsensä tsemppaaminen lannistamisen sijaan.

Neuvot itsetunnon tukemiseen olivat aikuisten vastauksissa keskeisimpiä menetelmiä, joilla nuoren ajateltiin oman ajattelunsa kautta voivan saavuttaa positiivisia muutoksia elämäänsä. Epätoivoon vaipumisen sijaan nuori voi löytää itsestään tekijöitä, jotka kannattelevat vaikeimpina hetkinä. Herthin (1997, 1058) tutkimuksessa tällaiset kognitiiviset strategiat olivat keinoja, jotka auttoivat poistamaan negatiivisia ajatuksia ja siten mahdollistamaan nuorten toivon. Tästä huolimatta korostettiin, ettei yksin tarvitse pärjätä, vaan esimerkiksi läheisiltä voi saada tukea omalle ajattelulle.

Kerrot, että sinulla on upeita ihmisiä ympärilläsi. Ammenna heistä! Kerro heille huolistasi, ota heiltä tukea ja rakkautta, mutta myös nauti mukavista hetkistä heidän kanssaan.

Vastauksessaan aikuinen kannustaa nuorta hakemaan lohtua niistä ihmisistä, jotka tämä kokee itselleen merkityksellisinä. Läheisiltä saatu emotionaalinen tuki, positiivinen asenne sekä mahdollisuus tunteiden ilmaisuun ovat Juvakan ja Kylmän (2009, 196) mukaan tekijöitä, jotka toimivat nuoren toivoa vahvistavasti. Aina kaikilla ei kuitenkaan ollut ympärillään ihmisiä, joilta nuori olisi saanut voimavaroja omalle vahvistumiselleen. Tällöin nuoria kannustettiin hakeutumaan toimintoihin, jotka voivat tarjota heille vastaavanlaista mielihyvän tunnetta.

Niitä asioita, jotka tuottavat meille iloa ja saavat ajatuksemme synkkyudesta edes hetkeksi pois, kannattaa vaalia kultaakin kalliimminkin silloin, kun mielemme on matalalla. Niistä hetkistä ja/tai ihmisistä kannattaa ottaa kaikki irti, sillä ne/he auttavat jaksamaan ja pitävät toivoa yllä!

Huomion keskittäminen asioihin, jotka tuovat iloa synkkyuden keskellä, voi tukea nuoren tunnetta jatkuvuudesta ja pysyvyydestä ongelmista huolimatta. Maailmaan mahtuu surujen keskellä paljon hyviäkin asioita, joiden merkitys toivon kannalta korostuu erityisesti elämän kriisitilanteissa (Juvakka & Kylmä 2009, 196).

Kannustaminen. Tärkeänä toivoa lisäävänä tekijänä Tikkanen ja kumppanit (2009) pitävät sitä, että joku näkee nuorena ihmisen, jolla on mahdollisuus selvitä ja kannustaa häntä eteenpäin. Yhtä lailla tärkeää on myös puolesta tekeminen ja kannattelu silloin, kun nuori

ei itse enää jaksa tehdä mitään itsensä ja tilanteensa eteen (mts. 165). Tällaiset kannustamisen ilmaiset välittyivät suurimmasta osasta aikuisten nuorille kirjoittamista vastauksista (55 kirjettä), joihin sisältyi ajatus toivosta.

Kannustamisen ilmaiset olivat luonteeltaan lyhyitä ja ytimekkäitä lausahduksia, joissa nuorille toivoteltiin voimia ja jaksamista taistella omien oikeuksiensa puolesta sekä sinnitellä vaikeuksien keskellä. Usko nuoren mahdollisuuksiin selvitä elämän haasteista näkyi nuorille suunnatuissa kehotuksissa olla luovuttamatta elämän suhteen. Toisinaan kannustamisen ilmaiset oli esitetty aikuisen toiveena siitä, että nuoren asiat järjestyisivät tämän haluamalla tavalla. Näissä luottamus tulevaisuuteen ei välttämättä näkynyt yhtä ehdottomana kuin suurimmassa osassa kirjoituksia, mutta ilmentävät kaikesta huolimatta aikuisen välittämistä nuorta ja tämän ongelmia kohtaan.

6 YHTEENVETO

Yhteydenotot keskustelupalstalle ja verkkoavun perustelut. Nuoret kirjoittivat keskustelupalstalle hyvin moninaisista ongelmista, jotka muodostivat erilaisia uhkia heidän hyvinvoinnilleen. Tavallisimmin kyseessä oli eri ongelmien yhteen kietoutuminen laajaksi ongelma-vyyhdiksi, jonka selvittelyyn nuoret toivoivat aikuisen apua. Nuorten yhteydenottojen tarkempi analyysi osoitti ongelmien vakavaluonteisuuden, johon puuttumista voidaan pitää erityisen merkityksellisenä nuorten hyvinvoinnin kannalta. Ongelmien vakavaluonteisuus verkkopalveluihin yhteyttä ottaneiden nuorten keskuudessa on huomioitu myös muissa samaa aihepiiriä koskevissa tutkimuksissa (mm. Alila & Koskenkangas 2011; Fukkink & Hermanns 2009).

Edellisestä huolimatta vain suhteellisen pieni osuus nuorten kirjoituksia käsitteli ongelmia, joiden taustalla oli jokin diagnosoitu sairaus. Valtaosa nuorista otti yhteyttä palveluun siinä vaiheessa, kun he vasta punnitsivat erilaisia toimintavaihtoehtoja ongelmiansa suhteen. Läheskään kaikilla ei esimerkiksi ollut aikaisempaa kontaktia mihinkään viralliseen auttamistahoon, jonka kanssa ongelmia olisi yritetty lähteä purkamaan. Sen sijaan nuoret kaipasivat verkkopalvelun kautta neuvoja siihen, miten heidän tulisi tilanteessaan edetä. Tämä nostaa esiin verkkopalveluiden mahdollisuudet nuorten ongelmien varhaisessa tunnistamisessa ja niihin puuttumisessa. Sen avulla nuoria voidaan ohjata tekemään valintoja, jotka auttavat heitä edistämään omaa hyvinvointiaan.

Tutkielmani lisäsi tietoa lasten ja nuorten verkkoauttamispalveluiden käytön motiiveista, johon liittyvä tutkimus on ollut tähän saakka melko vähäistä. Aikaisemmin aiheetta on valottanut muun muassa Granholm (2010), jonka tutkimustulokset tukivat omia havaintojani niistä syistä, joiden vuoksi nuoret hakeutuvat verkkoauttamispalveluihin. Nämä syyt voitiin tutkielmassani jakaa puhumiseen sekä avun hakemiseen liittyviin tekijöihin. Tätä tietoa voidaan hyödyntää nuorille suunnattujen palveluiden kehittämisessä siten, että ne paremmin huomioisivat nuorten erityistarpeita.

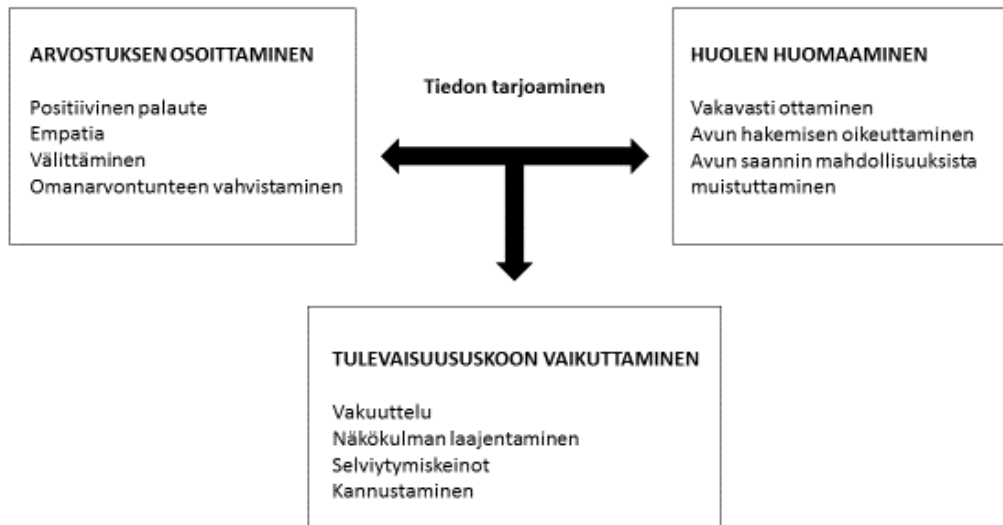
Tutkielmassani ilmennyt nuorten tietämättömyys ammattiavun käytännöistä osoittaa, ettei nuorten tietoa tulisi koskaan pitää itsestäänselvyytenä. Palveluja tulisi kohdentaa siten, että

nuoret olisivat paremmin perillä auttamissuhteeseen liittyvistä käytännöistä sekä siitä, millaisissa ongelmissa ammattilaisiin voi olla yhteydessä. Samaan tapaan nuorille tulisi tarkemmin selventää muun muassa luottamuksellisuuteen liittyviä asioita ja niitä tilanteita, joissa tästä voidaan tarpeen mukaan poiketa. Eräs vaihtoehto voisi olla verkon aikaisempaa parempi hyödyntäminen nuorten tiedottamisessa. Avun hakemisen kynnystä saattaisivat lisäksi helpottaa erilaiset tukivälineet, joilla nuori voi kasvokkaisissa palveluissa tarvittaessa ilmaista ongelmiaan ammattilaiselle myös kirjallisesti. Esimerkki tällaisesta on vaikkapa MLL:n kehittänyt Huoli puheeksi -lomake (www.mll.fi/nuortennetti/mista_apua/), jota nuori voi hyödyntää puhumisen tukena.

Nuorten kertomuksissa verkko esitettiin heille luontevana ja vaivattomimpana tapana hakea apua ongelmiinsa ja purkaa pahaa oloa. Jo aikaisemmin on todettu, kuinka verkossa liikkumisen tutuus ja helppous voivat madaltaa nuorten kynnystä ottaa yhteyttä eri alan ammattilaisiin (Marjeta 2011, 30). Tässä yhteydessä on esitetty pelko muun muassa siitä, lisääkö verkkopalveluiden käyttö nuorten etäännyttämisestä kasvokkaisista palveluista. Kyseinen huoli ei kuitenkaan saa tukea tutkimustuloksista, jotka ovat osoittaneet verkkopalveluiden käytön myönteisen yhteyden avun hakemiseen myös reaali maailman palveluista (Mm. Alila & Koskenkangas 2011; Gould ym. 2003; Santor ym. 2007). Erityisesti silloin, kun nuori koki riskiä avun hakemista kohtaan, voi aikuisen mielipide ja vahvistus omille pohdinnoille kannustaa nuorta avun hakemiseen ammattilaiskonteksteista. Kuitenkin tilanteessa, jossa nuori ilmaisi pettymystään aikaisemmin haettuun tai saatuun apuun, voi verkkopalvelu tarjota vaihtoehtoisen kanavan ongelmien ratkaisemiseen.

Toivon vahvistaminen. Nuorten kirjoituksissa luottamus tulevaisuuteen ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin esitettiin melkoisen kielteisesti. Toivon kokemusten sijaan toivottomuus välittyi osassa kirjoituksia hyvin vahvana. Nämä nuoret eivät nähneet tilanteissaan vaihtoehtoja, vaan kokivat, ettei elämällä ollut heille mitään tarjottavaa. Verkosta apua hakeneilla ilmenee Gouldin ja kumppaneiden (2003, 13) mukaan muita todennäköisemmin toimintakyvyn alenemista ja toivottomuutta, jolloin toivon vahvistamisen tärkeyttä voidaan verkkoauttamisen kontekstissa pitää hyvin perusteltuna. Aikuisten vastauksissa pyrkimys toivon vahvistamiseen ilmeni tavalla, jonka keskeiset tekijät olen tiivistänyt kuvioon 4.

NUORTEN TOIVON VERKKOVÄLITTEINEN VAHVISTAMINEN



KUVIO 4. Nuorten toivon verkkovälitteinen vahvistaminen.

Nuorten verkkovälitteinen toivon vahvistaminen kiteytyi aikuisten vastauksissa kolmeen osa-alueeseen (arvostuksen osoittaminen, huolen huomaaminen, tulevaisuususkon vaikuttaminen), joiden keskiössä toimi tiedon tarjoaminen. Tiedon tarjoaminen liittyi jokaiseen edellä mainittuun osa-alueeseen, ja se toimi aikuisen keinona vahvistaa sanomaansa nuoren tukemisessa. Sen avulla pyrittiin muun muassa lisäämään nuoren tietoisuutta ongelmistaan sekä avun hakemisen mahdollisuuksista, mikä edistää toimintavaihtoehtojen tarkastelua laajemmasta näkökulmasta. Tiedon merkitys toivon vahvistamisessa on tunnistettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa (mm. Darlington & Bland 1999; Evans ym. 2006; Verhaeghe ym. 2007).

Aikuiset reagoivat nuorten yhteydenottoihin tavalla, joka ilmensi arvostusta nuoria ja heidän kokemiaan ongelmia kohtaan. Tällaisen lämpimän ja nuorta kohtaan kunnioitusta herättävän kohtaamisen voidaan ajatella tarjonneen nuorelle toivoa oman elämän tarkoituksesta, omista voimavaroista sekä tunnetta siitä, etteivät he ole yksin ongelmiansa keskellä. Aikuisen tapa asettautua nuoren puolelle ja osoittaa hänelle hyväksyntää omana itsenään, ongelmistaan huolimatta, voi lisäksi edistää nuoren luottamusta itseensä ja muihin ihmisiin, mikä on havaittu toivon kannalta tärkeäksi (mm. Kylmä 1996).

Aikuiset kiinnittivät vastauksissaan monin tavoin huomiota toivon prosessiin liittyviin tunteisiin, mikä osoitti sen yhteyden toivon tunneulottuvuuteen. Tätäkin selvemmin aikuisten vastaukset ilmensivät tekijöitä toivon suhdeulottuvuudesta, sillä niissä korostui hyvin vahvana positiivisten minä- ja maailmasuhteiden merkitys toivoa vahvistavina tekijöinä. Suhhteessa itseen ja omaan elämään aineistosta nousi esiin samankaltaisia toivon vahvistamiseen pyrkiviä seikkoja, joiden merkitys on tunnistettu myös muissa toivoa koskevissa tutkimuksissa.

Jumalasuhteen merkitys toivon vahvistamisessa (mm. Kylmä 1995; Mosalanejad ym. 2014) ei kuitenkaan millään tavoin näkynyt omassa aineistossani, ja tässä mielessä tutkielmani poikkeaa olennaisesti valtavirrasta. Suuri osa tarkastelemistani tutkimuksista on käsitellyt toivoa vakavan sairauden näkökulmasta, jossa jumalasuhteella voidaan ajatella olevan aivan omanlaisensa merkitys. Omassa tutkielmassani tämä ei ollut yhtä ilmeinen. Nuoret eivät itse ottaneet hengellisyyttä kirjoituksissaan esille, minkä vuoksi aikuisetkaan eivät todennäköisesti nähneet tähän tarvetta. Vaikutusta lienee myös sillä, että MLL noudattaa uskonnollista ja poliittista sitoutumattomuutta, jolloin tällaisten asioiden korostaminen ei kuulu sen toimintaperiaatteisiin.

Huolen huomaaminen osoitti aikuisten määrätietoista ja johdonmukaista suhtautumista nuorten ongelmiin. Tämä ilmeni huolien vakavasti ottamisena, avun hakemisen oikeuttamisena sekä aktiivisena avun piiriin kannustamisena. Näistä kaksi jälkimmäistä ovat erityisesti aihealueita, joista ei ole juurikaan löydettävissä tutkimustuloksia tukevaa tietoa toivon vahvistamisen näkökulmasta. Tähän vaikuttanee jo edellä mainitsemani vahva hoitotieteellinen suuntaus toivoa käsittelevissä tutkimuksissa, jolloin avun piiriin motivoiminen esimerkiksi vakavan sairauden yhteydessä ei ehkä ole yhtä keskeisessä roolissa kuin omassa tutkielmassani.

Yhteydet aikaisempaan tutkimukseen voidaan kuitenkin paikantaa avun saannin myötä tapahtuvaan toimintavaihtoehtojen laajenemiseen ja sen myötä erityisesti mahdollisuuden kokemiseen, jolloin toivon vahvistamista voidaan tarkastella muun muassa toimintaulottuvuuden näkökulmasta (Juvakka 2000, 93). Huolen huomaamiseen liittyvät aikuisten pyrkimykset löytää ratkaisuja nuorten kokemuksiin ongelmiin on myös aikaisemmissa tutkimuksissa ha-

vaittu toivoa tukeviksi seikoiksi (mm. Tikkanen 2012). Tässä työssä oma merkityksensä toivon kannalta lienee varmasti myös sillä, että nuori sai palvelusta vaihtoehtoisen kokemuksen aikuisten välinpitämättömyydelle ja ongelmien vähättelylle.

Tulevaisuususkoon vaikuttaminen liittyi edellisiä osa-alueita suuremmin toivon käsitteeseen, sillä usko tulevaisuuteen määrittelee eri tutkimusten mukaan keskeisesti yksilön toivon kokemusta (mm. Kylmä 1996). Nuoren usko tulevaisuuteen joko lyhyellä tai pidemmällä aikavälillä voi tukea tämän luottamusta siihen, että kaikesta huolimatta elämä kantaa. Tulevaisuususkoon vaikuttamisessa aikuiset huomioivat eri aikaulottuvuuksien merkityksen toivon vahvistamisessa, josta muun muassa Juvakka (2000) on aikaisemmin maininnut. Konkreettisten selviytymiskeinojen tarjoamiseen liittyvä aktiivisen toiminnan korostus sen sijaan painottui enemmän toivon toimintaulottuvuuteen, jonka kontekstissa on korostettu toivon yhteyttä niin fyysiseen, psyykkiseen, hengelliseen, kulttuuriin, omaan luovuuteen kuin suhteessa toiseen tapahtuvaan toimintaan (Kylmä 1995; Tikkanen 2012).

Keskeisimmin tulevaisuususkoon vaikuttaminen kuitenkin linkittyi kognitiiviseen ulottuvuuteen, joka kohdistuu todellisuuden tarkasteluun ja sen arviointiin suhteessa toivoon. Jo varhain Dufault ja Martocchio (1985, 390) ovat havainneet kognitiivisen ulottuvuuden merkityksen toivon vahvistamisessa antaen sen pohjalta suosituksia ammattiauttamisen parissa työskenteleville. Nämä suositukset liittyvät toivovan yksilön todellisuuden havaintojen selvittämiseen, väärinymmärryksien korjaamiseen sekä näkökulmien jakamiseen yksilöön ja ympäristöön liittyvistä tekijöistä, jotka ovat hyvin yhteneväisiä omien tutkimustulosteni kanssa.

Aineistosta muodostettujen toivon vahvistamisen osa-alueiden tarkastelu osoittaa, kuinka toivon eri ulottuvuuksiin vaikuttaminen on mahdollista myös verkkovälitteisesti, eikä tähän aina tarvita kasvokkaista kohtaamista. Aikuisten vastauksista voitiin löytää viittauksia jokaiseen toivon ulottuvuuteen, vaikkakin toivon vahvistamisen osa-alueista riippuen nämä olivat eri tavoin painottuneita. On kuitenkin selvää, että verkkoauttamisen kontekstissa vaikuttaminen esimerkiksi toivon ympäristöulottuvuuteen on rajallisempaa kuin perinteisissä ammattiauttamisen konteksteissa. Tämä johtuu muun muassa siitä, ettei verkkotyöntekijällä ole yhtäläisiä mahdollisuuksia puuttua niihin tekijöihin, jotka kasvuympäristössä vaarantavat nuoren kehitystä.

Tutkielmani toi esiin uutta tietoa nuorten verkkopalveluiden hyödyntämisestä avun hakemisessa sekä niistä mahdollisuuksista, joita tällaisilla Internetissä toimivilla palveluilla voi olla nuorten toivon tukemisessa. Sen lisäksi, että asiaa tarkasteltiin aikuisten palveluntuottajien näkökulmasta, antoi tutkielmani tilaa myös nuorten omalle äänelle. Tällöin toivon vahvistaminen kytkeytyi osaksi nuorten omia ongelmakuvauksia. Aiheena tällainen kaksi eri näkökulmaa yhdistävä valinta kuitenkin osoittautui opinnäytetyön tekemiseen melkoisen laajakaksi, jolloin tuloksissa oli mahdollista esittää vain pieni pintaraapaisu siitä, mitä kaikkea aihepiiri piti sisällään. Jatkossa järkevää voisi olla näkökulman kohdistaminen vain toiseen edellä mainituista.

Tällaisenaan tutkielmani ei myöskään kykene sanomaan varmaksi mitään siitä, millainen merkitys aikuisen toivon vahvistamisen menetelmillä on todellisuudessa ollut nuorten toivon kokemisen kannalta. Omat johtopäätökseni perustuvat puhtaasti aikaisemman tutkimuksen pohjalta tehtyihin oletuksiin, sillä nuorilta ei ole tässä tutkielmassa kerätty tietoa siitä, millaisen vastaanoton aikuisten kirjoittamat vastaukset heidän kokemuksissaan saivat. Asian todentamiseksi tarvittaisiin jatkotutkimusta, jossa näitä nuorten näkemyksiä voitaisiin tarkemmin selvittää.

Koska toivoon vaikuttavat ihmisen olemassaolon eri puolet, pitävät Farran ja Popovich (1990, 126) tärkeänä sitä, että toivon tukemisen interventiot ovat kokonaisvaltaisia. Tämän perusteella mikään yksittäinen toivon vahvistamisen osa-alue tuskin pystyisi lisäämään nuorten toiveikkuutta. Yhdessä nämä kaikki kolme voivat kuitenkin muodostaa verkkovälitteisen kohtaamisen, joka mahdollistaa nuoren tukemisen toivoa vahvistavilla tavoilla.

LÄHTEET

- Alila, Salla & Koskenkangas, Nina (2011) Verkkososiaalityö nuorisososiaalityön toimintamuotona. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma: Lapin yliopisto. Viitattu 18.10.2014
<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/72099/Alila.Koskenkangas.gradu.pdf?sequence=1>
- Bernat, Frances P. (2009) Youth resilience: can schools enhance youth factors for hope, optimism and success? *Women & Criminal Justice* 19 (3), 251–266.
- Bland, Robert & Darlington, Yvonne (2002) The nature and sources of hope: perspectives of family caregivers of people with serious mental illness. *Perspectives in Psychiatric Care* 38 (2), 61–68.
- Bruininks, Patricia & Malle, Bertram F. (2005) Distinguishing hope from optimism and related affective states. *Motivation and Emotion* 29 (4), 324–352.
- Castrén, Johanna (2008) Sähköinen viestintä ja verkkoneuvontapalvelu osana yliopisto-opiskelijoiden terveydenhuoltoa. Tampere: Tampere University Press. Acta Universitatis Tamperensis.
- Cavén-Pöysä, Outi., Sihvonen, Ella & Söderholm, Timo (2007) Virtuaaliset vuorovaikutuspalvelut – esitutkimus työn muutoksesta nuorten palveluissa. Esitutkimusraportti. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Viitattu 25.9.2014.
www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2006/106339Esitutkimusraportti.pdf
- Ciarocchi, Joseph., Heaven, Patrick C-L. & Davies, Fiona (2007) The impact of hope, self-esteem, and attributional style on adolescents' school grades and emotional well-being. *Journal of Research in Personality* 41, 1161–1178.
- Clayton, Josephine M., Hancock, Karen., Parker, Sharon., Butow, Phyllis N., Walder, Sharon., Carrick, Sue., Currow, David., Ghersi, Davina., Glare, Paul., Hagerty, Rebekka., Olver, Ian N. & Tattersall, Martin H. N. (2008) Sustaining hope when communicating with terminally ill patients and their families: a systematic review. *Psycho-Oncology* 17 (7), 641–659.
- Curwin, Richard L. (2010) Motivating urban youth. *Reclaiming Children & Youth* 19 (1), 35–39.

- Darlington, Yvonne & Bland, Robert (1999) Strategies for encouraging and maintaining hope among people with serious mental illness. *Australian Social Work* 52 (3), 17–23.
- Dufault, Karin & Martocchio, Benita C. (1985) Hope: its spheres and dimensions. *The Nursing clinics of North America* 20 (2), 379–391.
- Eskola, Jari (2010) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus, 179–203.
- Evans, Wendy G., Tulsy, James A., Back, Anthony L. & Arnold, Robert M. (2006) Communication at times of transitions: how to help patients cope with loss and re-define hope. *Cancer Journal* 12 (5), 417–424.
- Farran, Carol C. & Popovich, Judith M. (1990) Hope: A relevant concept for geriatric psychiatry. *Archives of Psychiatric Nursing* 4 (2), 124–130.
- Fedotoff, Jaana & Pietilä, Mika (2011) Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa. Teoksessa J. Merikivi, P. Timonen & L. Tuuttila (toim.) Sähköä ilmassa: näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 61–72.
- Fromm, Erich (1969) Toivon vallankumous. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Fukkink, Ruben G. & Hermanns, Jo M.A. (2009) Children's experiences with chat support and telephone support. *Journal of Child Psychology and Psychiatry* 50 (6), 759–766.
- Gould, Madelyn S., Lou Harris Munfakh, Jimmie., Lubell, Keri., Kleinman, Marjorie & Parker, Sarah (2003) Seeking help from the Internet during adolescence. *Adolescent help-seeking from the internet* 10 (4), 13–16.
- Granholm, Camilla (2010) Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 157–181.
- Gretschel, Anu & Junttila-Vitikka, Pirjo (2014) Kokemuksia nuorten Suunta -ohjauksesta verkossa. ”Yläfemman sulle, kun autoit eteenpäin! Tässähän ihan tuntee itsensä kuin toiseksi ihmiseksi. Sitra: Nuorisotutkimusseura.
- Hakala, Salli & Vesa, Juho (2013) Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 216–244.

- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri (2010) Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä, PS-Kustannus, 113–130.
- Herth, Kaye (1990) Fostering hope in terminally ill people. *Journal of Advanced Nursing* 15, 1250–1259.
- Herth, Kaye (1997) Hope as seen through the eyes of homeless children. *Journal of Advanced Nursing* 28 (5), 1053–1062.
- Holmila, Marja. & Ilva, Minna (2010) Näkymätön uhri vai pätevä toimija? Vanhempien päihteidenkäytöstä kärsivien lasten mielipiteitä ja selviytymiskeinoja. Teoksessa M. Roine, M. Ilva & J. Takala (toim.) Lapsuus päihteiden varjossa: Vanhempien päihteidenkäytöstä kärsivät lapset tutkimuksessa ja käytännön työssä. Helsinki: A-Klinikkasäätiö, 47–59.
- Horgan, Aine., McCarthy, Geraldine & Sweeney, John (2013) An evaluation of an online peer support forum for university students with depressive symptoms. *Archives of Psychiatric Nursing* 27 (2), 84–89.
- Howe, David (2013) *Empathy: what it is and why it matters*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Huttunen, Tero & Merikivi, Jani (2011) Nuorten kohtaaminen verkossa. Teoksessa J. Merikivi, P. Timonen & L. Tuuttila (toim.) Sähköä ilmassa: näkökulmia verkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 42–54.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.
- Juvakka, Taru (1995) Toivo ja Parsen hoitotyön teoria. Teoksessa T. Munnukka & I. Kiikkala (toim.) Ihmisen auttamisen lähtökohtia. Helsinki: Kirjayhtymä, 47–60.
- Juvakka, Taru (2000) Elämää risteyskohdissa: hermeneuttiseen fenomenologiaan perustuva tutkimus 15–16 -vuotiaiden nuorten toivon kokemuksista heidän jokapäiväisessä elämässään. Kuopion yliopiston julkaisuja, E. Yhteiskuntatieteet.
- Juvakka, Taru & Kylmä, Jari (2009) Hope in adolescent with cancer. *European Journal of Oncology Nursing* 16 (8), 1488–1497.
- Järvinen-Tassopoulos, Johanna (2011) Pelaavien naisten nettikeskustelujen käytön ja analyysin eettiset haasteet. Teoksessa S. Lakomäki, P. Latvala & K. Laurén (toim.) Tekstien rajoilla: monitieteisiä näkökulmia kirjoitettuihin aineistoihin. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 202–229.

- Kaivosoja, Anna., Seppälä, Marko., Pulkkinen, Timo & Pasanen, Kosti (2014) Pehdytysopas monialaiseen verkkotyöhön. Move – monialainen verkkonuorisotyön hanke. Oulu: Oulun kaupunki.
- Korhonen, Inkeri & Oksanen, Katja (1997) Kertomuksen semiotiikka. Teoksessa P. Sulku-
nen & J. Törrönen (toim.) Semioottisen sosiologian näkökulmia: sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. Helsinki: Gaudeamus, 54–71.
- Kotilainen, Sirkku (2010) Lasten julkinen toiminta tutkimuskohteena. Teoksessa H. Lagström, T. Pösö, N. Rutanen & K. Vehkalahti (toim.) Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Helsinki Nuorisotutkimusseura: Nuorisotutkimusverkosto, 210–212.
- Kotkavirta, Jussi (2000) Toivo, luottamus ja identiteetti. Teoksessa J. Kotkavirta & A. Tuomi (toim.) Toivo ja luottamus epävarmuuksien maailmassa: filosofisia ja teologisia puheenvuoroja. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto, 5–17.
- Kupila, Pirjo (2010) Selvitys RAY:n avustamista verkkopalveluista: tietoa ja tukea Internetissä kansalaisten terveydellisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys.
- Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- KvaliMOTV. Viitattu 16.6.2015
www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali
- Kylmä, Jari (1995) Toivo elämän arjessa. *Mielenterveys* (4), 20–22.
- Kylmä, Jari (1996) Toivon dynamiikka: inhimillisen olemassaolon uudistuksen lähde. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Kylmä, Jari (2000) Dynamics of hope in adult persons living with HIV/AIDS and their significant others – a substantive theory. Kuopion yliopiston julkaisuja, E. Yhteiskuntatieteet.
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelut verkossa. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 193–215.
- Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2013. Viitattu 27.10.2014
<http://www.mll.fi/mll/auttavatpuhelimet/lnpn/raportit/>
- Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2014. Viitattu 9.6.2015.
<http://www.mll.fi/mll/auttavatpuhelimet/lnpn/raportit/>

- Lund, Pekka (2006) *Torjuttu toivottomuus*. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Lämsä, Anna-Liisa & Kiviniemi, Liisa (2009) Toivo kaikkien voimavarana. Teoksessa A-L. Lämsä (toim.) *Mun on paha olla: näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 223–234.
- Lämsä, Anna-Liisa., Kiviniemi, Liisa & Pönkkö, Maija-Leena (2009) Kiusatun leima ja itsetuhoisen elämäntapa. Teoksessa A-L. Lämsä (toim.) *Mun on paha olla: näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 97–110.
- Marjeta, Anna-Laura (2011) Kohtaamisen keinoja kehittämässä: kuvauksia ja kokemuksia moniammatillisesta nuorille suunnatusta verkkotyöstä. Helsinki: Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus.
- McKee, Heidi A. & Porter, James E. (2009) *The ethics of Internet research: a rhetorical, case-based process*. New York: Peter Lang.
- Merikivi, Jani (2007) Netari.fi-nuorisotyön arvo. Nuorisotutkimusseura. Viitattu 3.6.2015. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/netari.pdf>
- Merikivi, Jani., Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (2011) Nuoret verkossa toimijoina. Teoksessa J. Merikivi, P. Timonen & L. Tuuttila (toim.) *Sähköä ilmassa: näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 14–22.
- Mosalanejad, Leili., Parandavar, Nehle., Gholami, Morteza & Abdollahifard, Sareh (2014) Increasing and decreasing factors of hope in infertile women with failure in infertility treatment: a phenomenology study. *Iranian Journal of Reproductive Medicine* 12 (2), 117–124.
- Mykrä, Pekka & Varjonen, Elina (2010) Neuvonnalla hyvinvointia kansalaisille. Teoksessa A. Kari, H. Liimatainen, H. Pieviläinen & S. Sulku (toim.) *Tukea ja ohjausta: sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 33–36.
- Nummenmaa, Lauri (2010) *Tunteiden psykologia*. Helsinki: Tammi.
- Pakkanen, Emilia (2010) ”Jaksaako vai hakeeko apua” – Lasten tarinat Varjomaailman verkkopalvelussa. Teoksessa M. Roine, M. Ilva & J. Takala (toim.) *Lapsuus päihteiden varjossa: vanhempien päihteidenkäytöstä kärsivät lapset tutkimuksessa ja käytännön työssä*. Helsinki: A-Klinikkasäätiö, 72–83.

- Parikka, Heli & Saukko, Merja (2012) Lastensuojelu ja digitaalinen media. Tietoa ja näkökulmia ammattilaisille ja kasvattajille. Helsingin kaupunki: Sosiaalivirasto. Viitattu 18.10.2014.
http://www.lapsenaani.fi/VERKKOPALVELUT/VESPA2/Lasten_suojelu_ja_digitaalinen_media_2012_verkkajulkaisu.pdf
- Pohjola, Anneli (2010) Järjestöjen neuvonta osana palvelujärjestelmää. Teoksessa A. Kari, H. Liimatainen, H. Pieviläinen & S. Sulku (toim.) Tukea ja ohjausta: sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 25–32.
- Pohjola, Anneli., Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 9–20.
- Pupita-Mattila, Kati (2007) Arvostava kohtaaminen: arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Rahikka, Anne (2008) Verkko-ohjaus ja neuvonta. Teoksessa M. Reijonen & T. Strandén-Mahlamäki (toim.) Oivaltava kohtaaminen: menetelmiä ihmissuhdetyöhön. Helsinki: WSOYpro, 61–80.
- Rahikka, Anne (2013) Dialogi auttavissa verkkopalveluissa: sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kokemuksia kommunikaatiosta. Helsinki: Helsingin Yliopisto. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa A. Pehkonen & M. Fomin-Väänänen (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus: Jyväskylä, 235–255.
- Rinkinen, Tuija (2012) Nuorten kysymyksiä seksuaaliterveydestä Väestöliiton Internetpalvelussa: ”Toivon, että vastaat, koska en uskalla kysyä keneltäkään muulta aikuiselta!!!”. Helsinki: Väestöliitto. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja.
- Roesch, Scott C., Duangado, Kate M., Vaughn, Allison A., Aldridge, Arianna A., Villodas, Feion (2010) Dispositional hope and the propensity to cope: a daily diary assessment of minority adolescents. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology* 16 (2), 191–198.
- Roti, Outi. & Ihanus, Juhani (1997) Terveys ja psykologia. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Ruusuvuori, Johanna., Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9-36.

- Ruuti, Hanna & Solin, Taija (2013) Jakamisen merkitys nuorille sosiaalisessa mediassa. Teoksessa H. Tirronen (toim.) Vertaisena verkossa: sosiaalinen media nuorten ohjauksessa. Varustamo – Nuorelta nuorelle -hankkeen loppuraportti 2010–2013. Tampereen Ammattikorkeakoulu, 21–24. Viitattu 23.4.2015. <http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/62-Vertaisena-verkossa-sosiaalinen-media-nuoren-ohjauksessa.pdf>
- Salo-Laaka, Marja & Sankala, Jukka (2007) Informaatioteknologia: sosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuus. Teoksessa M. Laitinen & T. Kemppainen (toim.) Tutkiva sosiaalityö: näkökulmia tulevaisuuteen ja innovaatioihin. Helsinki: Talentia, 42–47.
- Santor, Darcy A., Poulin, Christiane., Leblanc, John C. & Kusumakar, Vivek (2007) Online health promotion, early identification of difficulties, and help-seeking in young people. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry* 46 (1), 50–59.
- Savolainen, Katri & Suonio, Mari (2011) Johdanto. Teoksessa P. T. Ruuskanen, K. Savolainen & M. Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa: toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIpress, 9-14.
- Schrank, Beate., Bird, Victoria., Rudnick, Abraham & Slade, Mike (2012) Determinants, self-management strategies and interventions for hope in people with mental disorders: systematic search and narrative review. *Social Science & Medicine* 74 (4), 554–564.
- Silverman, David (2006) Interpreting qualitative data: methods for analyzing talk, text and interaction. London: SAGE.
- Snyder, C. R., Feldman, D. B., Shorey, H. S. & Rand, K. L. (2002) Hopeful choices: a school counselor's guide to hope theory. *Professional School Counseling* 5 (5), 298–307.
- Stern, Susannah R. (2004) Studying adolescents online: a consideration of ethical issues. Teoksessa E.A. Buchanan (toim.) Readings in virtual research ethics: issues and controversies. Hershey, PA: Information Science Pub, 274–287.
- Sulku, Sirpa (2010) Havaintoja sosiaali- ja terveysjärjestöjen neuvonnasta. Teoksessa A. Kari, H. Liimatainen, H. Pieviläinen & S. Sulku (toim.) Tukea ja ohjausta: sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 14–24.

- Sulkunen, Pekka (1997) Todellisuuden ymmärrettävyys ja diskurssianalyysin rajat. Teoksessa P. Sulkunen & J. Törrönen (toim.) Semioottisen sosiologian näkökulmia: sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. Helsinki: Gaudeamus, 13–53.
- Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka (1997) Arvot ja modaalisuus sosiaalisen todellisuuden rakentamisessa. Teoksessa P. Sulkunen & J. Törrönen (toim.) Semioottisen sosiologian näkökulmia: sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. Helsinki: Gaudeamus, 72–95.
- Särkelä, Riitta., Vuorinen, Marja & Peltosalmi, Juha (2005) Sosiaali- ja terveystieteiden mahdollisuudet palveluiden ja tuen tuottamisessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Tikkanen, Kaija (2012) 15–20 -vuotiaiden nuorten toivo, sen ylläpitäminen ja vahvistaminen. Tampere: Tampere University Press. Acta Universitatis Tamperensis.
- Tikkanen, Kaija., Kylmä, Jari. & Juvakka, Taru (2009) Toivon vahvistaminen nuorten huumekuntoutuksessa – Toivoa on. Teoksessa J. Kylmä, M. Nikkonen & T. Korhonen (toim.) Näetkö mielenterveyden edistämisen mahdollisuudet? Kuopio: Kuopion yliopisto, hoitotieteen laitos, 149–170.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Turkle, Sherry (1996) Life on the screen. Identity in the age of the Internet. London: Weidenfeld & Nicolson.
- Turtiainen, Riikka & Östman, Sari (2013) Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 46–97.
- Vacek, Kimberly., Coyle, Laura D. & Vera, Elizabeth. M. (2010) Stress, self-esteem, hope, optimism, and well-being in urban ethnic minority adolescents. *Journal of Multicultural Counseling and Development* 38 (2), 99–111.
- Valle, Michael F., Huebner, Scott E. & Suldo, Shannon M. (2006) An analysis of hope as a psychological strength. *Journal of School Psychology* 44 (5), 393–406.
- Veivo-Lempinen, Lea (2009) Nuoren aito kohtaaminen. Teoksessa A-L. Lämsä (toim.) Mun on paha olla: näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Jyväskylä: PS-Kustannus, 197–213.

- Verhaeghe, Sofie T. L., van Zuuren, Florence., Defloor, Tom., Duijnste, Mia S. H. & Grypdonck, Mieke H. F. (2007) How does information influence hope in family members of traumatic coma patients in intensive care unit? *Journal of Clinical Nursing* 16 (8), 1488–1497.
- Vuorinen, Risto (1998) Minän synty ja kehitys: ihmisen psyykinen kehitys yli elämänkaaren. Porvoo: WSOY.
- Väisänen, Raija (2011) Toivon ja epätoivon rajapinnoilla: näkökulmana ehkäisevä päihde-sosiaalityö. Teoksessa P.T. Ruuskanen, K. Savolainen & M. Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa: toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIPress, 172–193.
- Wallenius, Jorma (2005) Toivon ylläpitäminen perhekotityön ytimessä. Raportteja: Nuorten ystävät ry.
- Ylönen, Katri (2010) Selvitys kansainvälisistä lapsille ja nuorille suunnatuista verkkososi-aalipalveluista. Viitattu 25.9.2014.
www.lapsenaani.fi/VERKKOPALVELUT/VESPA2/KANSAINVÄLILSET%20VERKKOSOSIAALIPALVELUT2010Ylönen.pdf