

TUKEA VARJOMAAILMASTA

– Ammatillinen ja vertaistuki lapsille ja nuorille
suunnatun verkkopalvelun julkisella foorumilla

Annika Hänninen
Pro gradu -tutkielma
Kevät 2015
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Sosiaalityö
Jyväskylän yliopisto

Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Tukea Varjomaailmasta – Ammatillinen ja vertaistuki lapsille ja nuorille suunnatun verkkopalvelun julkisella foorumilla

Tekijä: Annika Hänninen

Oppiaine: Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

95 sivua, 2 liitesivua

Kevät 2015

Tiivistelmä

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää ja jäsentää verkossa tehtävää sosiaalityötä verkkovuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen näkökulmista. Tutkimuksessa kysytään, millaista vuorovaikutus on verkossa ja miten sen avulla lapset ja nuoret voivat saada sosiaalista tukea. Tutkimus käsitteli A-klinikkasäätiön ylläpitämää Varjomaailma-nimistä verkkopalvelua, joka on suunnattu vanhempiensa juomisesta tai päihteiden käytöstä haittoja kokeville lapsille ja nuorille. Tutkielman teoreettinen viitekehys koostui verkkovuorovaikutuksen sekä sosiaalisen tuen tarkastelusta ja käsitelmäärityksistä.

Tutkimusaineisto on kerätty Varjomaailma-verkkopalvelun julkiselle keskustelufoorumille kirjoitetuista viesteistä ja niihin tulleista vastauksista vuoden 2009 tammikuusta vuoden 2014 kesäkuuhun asti. Viestien kokonaismäärä oli 616 viestiä. Foorumille pääsivät kirjoittamaan rekisteröidyt nimimerkit sekä Varjomaailman työntekijät. Tutkimus kohdistui Varjomaailman julkisen foorumin työntekijöiden sekä foorumin käyttäjien keskusteluihin. Tutkimuksen analyysimenetelmänä oli teoriaohjaava laadullinen sisällönanalyysi.

Verkkokeskusteluista ilmenevä sosiaalinen tuki oli enimmäkseen havaittua tukea. Tuen toteutumista ei tällä aineistolla ole mahdollista analysoida. Sosiaalisen tuen havaittuja muotoja löytyi sekä työntekijöiden että käyttäjien viesteistä yhteensä kymmenen: ongelman määrittely, ongelman ratkaisu, eteenpäin ohjaus, kokemuksen normalisointi, vertaisuus, kysymysten esittäminen, tiedon jakaminen, empatia, hyväksyntä sekä empowerment. Ammatillisessa tuessa esiintyi paljon kaikkia sosiaalisen tuen luokkia, paitsi vertaisuutta. Vertaistuessa taas esiintyi eniten ongelman ratkaisua, vertaisuuden osoitusta, kysymysten esittämistä, empowermentia ja empatiaa. Verkkopalvelun julkiselta foorumilta voisi saada arviointitukea sekä välineellistä tukea.

Sosiaalista tukea tarjoavana ympäristönä verkkofoorumi oli toimiva, käyttäjät kyselivät mieltään painavista asioista, joihin toiset käyttäjät sekä Varjomaailman työntekijät pyrkivät vastaamaan. Verkko voi olla hyvä väline nuorten tavoittamisessa ja auttamisessa, etenkin häpeällisissä ongelmissa. Verkkoauttaminen on kuitenkin vielä uusi asia sosiaalityössä, eikä sen kaikkia mahdollisia hyötyjä ja haittoja ole tarkkaan tutkittu. Vielä siis tarvitaan paljon tutkimusta verkkoauttamisesta, että sitä voitaisiin hyödyntää laajemmin käytännön työssä.

Avainsanat: verkkososiaalityö, verkkovuorovaikutus, sosiaalinen tuki, internet-tutkimus, lapset ja nuoret

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	1
2. VERKKOSOSIAALITYÖ.....	6
2.1 Verkko auttamistyössä.....	6
2.1.1 Verkkoauttamisen mahdollisuudet	7
2.1.2 Verkkoauttamisen haasteet.....	9
2.1.3 Verkkoauttamisen kehittäminen.....	15
2.2 Varjomaailma-verkkopalvelu.....	17
2.2.1 Varjomaailman toiminta.....	17
2.2.2 Verkon mahdollisuudet ja haasteet Varjomaailman näkökulmasta.....	20
3. VERKKOVUOROVAIKUTUS.....	23
3.1 Verkkovuorovaikutuksen käsite.....	23
3.2 Verkkovuorovaikutuksen ominaisuudet.....	25
3.3 Verkkovuorovaikutuksen välineet ja ympäristöt.....	27
3.4 Teoreettisia lähestymistapoja verkkovuorovaikutukseen.....	28
4. SOSIAALINEN TUKE.....	34
4.1 Sosiaalisen tuen käsite.....	35
4.2 Sosiaalisen tuen muodot	38
4.3 Sosiaalisen tuen lähteet ja ympäristöt.....	40
4.4 Teoreettisia lähestymistapoja sosiaaliseen tukeen.....	43
5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	46
5.1 Tutkimustehtävä	46
5.2 Aineisto ja aineistonkeruu.....	46
5.3 Analyysimenetelmä.....	48
5.3.1 Internetin ja verkkokeskustelujen tutkiminen.....	48
5.3.2 Sisällönanalyysi analyysimenetelmänä.....	51
5.4 Tutkimuksen eettisyys.....	55
5.4.1 Internet-tutkimuksen eettisyys.....	55
5.4.2 Lasten ja nuorten tutkimisen eettisyys.....	58
6. VERKKOVUOROVAIKUTUS FOORUMILLA.....	61
6.1 Foorumin kirjoittajat ja viestien ominaispiirteet	61
6.2 Keskustelujen aloitukset ja niiden vastaukset	62
7. SOSIAALINEN TUKE FOORUMILLA.....	66
7.1 Havaittu tuki ja toteutettu tuki.....	67
7.1 Vertaistuki.....	69
7.2 Ammatillinen tuki.....	74
7.3 Vertaistuen ja ammatillisen tuen vertailua.....	80
8. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	82
LÄHTEET.....	88
LIITE.....	96

TAULUKOT

Taulukko 1: Tukeen liittyvät käsitteet ja niiden määritelmät.....	37
Taulukko 2: Sisällön erittelyn kategoriat.....	54
Taulukko 3: Sosiaalisen tuen ylä- ja alaluokat.....	55
Taulukko 4: Vertaistuen ja ammatillisen tuen luokat.....	81
Taulukko 5: Sosiaalisen tuen muodot Varjomaailman avoimella foorumilla.....	82

1. JOHDANTO

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää ja jäsentää verkossa tehtävää sosiaalityötä, etenkin verkkovuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen osalta. Tutkimukseni aihe rajautui käsittelemään yhtä verkossa tarjottavaa auttamistyön palvelua, A-klinikkasäätiön ylläpitämää Varjomaailma-nimistä verkkopalvelua, joka on suunnattu sellaisille nuorille, joilla on päihteitä käyttävä vanhempi tai vanhempia (Hubara & Pärssinen 2013, 109). Se on osa A-klinikkasäätiön Lasinen Lapsuus – Sirpaleinen mieli -hanketta, jonka tavoitteena on vähentää vanhempien päihteidenkäytöstä lapsille ja nuorille aiheutuvia haittoja sekä ehkäistä päihde- ja mielenterveysongelmien ylisukupolvisuutta (Lasinen lapsuus 2015). Tutkimusaineistoni koostuu Varjomaailman julkisella foorumilla käydyistä keskusteluista.

Verkkososiaalityö on melko uusi internetissä tapahtuva sosiaalityön muoto, jota ei ole tutkittu kovin paljon. Jukka Huuskon (2007) artikkeli Helsingin Sanomissa käsittelee nuorisotyön levittäytymistä virtuaalimaailmaan. Hänen mukaansa verkkoympäristö aletaan ottaa vakavasti, koska virtuaaliset yhteisöt ovat nykyään yhä tärkeämpi osa lasten ja nuorten elämää. Aiemmin ei nähty internetin mahdollisuuksia vaan vain sen uhkakuvia. Virtuaalisen nuorisotyön pilottihankkeena on Habbo-Hotellissa toimiva nuorisotalo Netari, johon on lähtenyt mukaan jo 13 suomalaista kuntaa. Artikkelissa painotetaan, ettei verkko- nuorisotyö eroa paljoa tavallisesta työstä ja että tärkeintä on aikuisen läsnäolo ja aika. Ongelmana voi olla kuitenkin kustannusten jakaminen kuntien kesken sekä kuntien päättävien elinten vähäinen tietämys virtuaalinuorisotyöstä. (Huusko 2007.) Verkkososiaalityön käsite ei ole vakiintunut ja siitä käytetään myös nimityksiä virtuaalinen sosiaalityö, nettisosiaalityö, e-sosiaalityö sekä esosiaalityö. Tässä tutkimuksessani päädyin käyttämään termiä verkkososiaalityö ja tarkoitan sillä kaikenlaista netissä tehtävää sosiaalista auttamistyötä. Tutkielmani teoreettinen viitekehys koostuu verkkovuorovaikutuksen sekä sosiaalisen tuen tarkastelusta ja käsitelmäärityksistä. Tutkielmassani keskeisiä käsitteitä ovat verkkososiaalityö, verkkovuorovaikutus ja sosiaalinen tuki.

Varjomaailma-verkkopalvelun kohderyhmänä ovat siis lapset ja nuoret, joiden perheessä on päihdeongelmia. Teuvo Peltoniemen (2005) mukaan Suomessa on yllättävän paljon perheitä, joissa käytetään päihteitä. Vuoden 2004 Lasinen lapsuus –kyselyn mukaan tämä koskee joka kymmenettä suomalaista perhettä. Lasinen lapsuus –kysely toteutettiin TNS-

Gallupin kautta ja sen otokseen kuuluu yhteensä 1005 15 vuotta täyttäneitä henkilöä koko Suomesta, Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Aiempi kysely tehtiin vuonna 1994. Kyselyissä tärkeintä on ollut selvittää ilmiön yleisyys ja siihen liittyvät haitat. Aiemman tutkimuksen mukaan päihteiden käyttö suomalaisissa perheissä oli yllättävän suurta, mutta uudemman tutkimuksen mukaan alkoholin kulutus kasvoi 6,6 litrasta vuonna 1994 7,6 litraan vuoteen 2004. Huumeiden käyttö oli myös yleistynyt tuona aikana. Tutkimuksen mukaan 9 prosenttia vastaajista ilmoitti että heidän perheessään juotiin liikaa, vaikkei siitä koitunut heille haittoja. Haittoja juomisesta oli kokenut noin 10 prosenttia, kaikista vastaajista haittoja oli ollut vain lapsena 4 prosentilla ja sekä lapsena että aikuisena 4 prosentilla ja vain 2 prosenttia oli hakenut apua vanhempien päihteiden käytöstä aiheutuviin ongelmiin. Yleisimpiä lapsuudessa koettuja haittoja olivat perheriidat, epäsovun näkeminen, turvattomuuden tunteen lisääntyminen, omien vanhempien pelkääminen sekä ahdistuksen ja masennuksen tunteet. Ongelmia oli sekä lapsena että aikuisena omassa suhtautumisessa alkoholiin, joillakin se oli hyvin kielteistä, jotkut taas olivat huolissaan omasta päihteiden käytöstään. Aikuisiällä koetut ongelmat liittyivät yleensä omaan persoonaan ja ihmissuhteisiin. Tällaisia ongelmia olivat muun muassa heikko itsetunto, pelokkuus, aggressiivisuus, vaikeus luottaa muihin ihmisiin sekä pari- ja ihmissuhdeongelmat. (Peltoniemi 2005, 1–11.)

Peltoniemen mukaan kyselyn tuloksista voidaan nähdä, että päihteiden käyttö perheissä on hyvin yleistä, mutta kuitenkin aliarvioitua. On oltu huolissaan nuorten omasta päihteidenkäytöstä, mikä on jättänyt varjoonsa paljon suuremman ongelman. Aikuiset itse aiheuttavat haittoja lapsilleen omalla juomisellaan. Ihmiset eivät ole ymmärtäneet kodin päihteidenkäytön heijastuvan lasten tunne-elämään, elämänvalintoihin ja myöhempään päihteidenkäyttöön. Vaikka Lasinen lapsuus -toiminta on pyrkinyt tuomaan asiaa esille julkisuudessa, asian vakavuutta ei ole huomattu. Peltoniemen mukaan päihteitä käyttävät vanhemmat ovat voineet aiheuttaa yli sadan tuhannen lapsen joukon, joka kärsii vanhempiensa liiallisesta päihteiden käytöstä. Tämän lisäksi 400 000 aikuista elää lapsuuden muistojensa kanssa ja voi yhä kokea haittoja lapsuuden perheen ongelmista. (Peltoniemi 2005, 1, 13–14.)

Janne Takalan ja Mira Roineen (2012) artikkelissa tarkasteltiin A-klinikkasäätiön uusinta, vuonna 2011 teettämää, kyselytutkimusta. Siinä selvitettiin vielä lapsuudenkodissaan tai vasta sieltä pois muuttaneiden suomalaisten kokemuksia vanhempien liiallisesta päihteidenkäytöstä. Tutkimus kohdistui koko ikäluokkaan (12–18 -vuotiaat) ja toteutettiin Talous-

tutkimus oy:n internetpaneelin kautta. Kyselyn mukaan kodin alkoholinkäytöstä oli kokenut haittoja joskus tai usein 26 prosenttia nuorista. Yleisimpiä haittoja olivat riittävyys, häpeä, ahdistuksen tunne sekä luottamuksen menettäminen. (Takala & Roine 2012, 24–35.). Takala (2012) kertoo, että keskeistä ei ole itse juominen vaan siitä aiheutuvat seuraukset. Vaikka vanhempien alkoholinkäyttö on melko yleistä, on siitä silti häpeällistä puhua ulkopuolisille. Häpeän lisäksi lapset ja nuoret kokivat epävarmuutta seurauksista, joita voisi koitua muille kertomisesta, esimerkiksi tiedon leviäminen tai viranomaistoimien kohteeksi joutuminen. (Takala 2012.)

Roineen, Ilvan ja Takalan (2010) mukaan vanhemman päihdeongelma on yleisin syy pienten lasten huostaanottoihin ja myös huostaanottojen määrä on kasvanut 2000-luvulla. Lasinen lapsuus –väestökyselyillä (1994, 2004 ja 2009) on kartoitettu suomalaisten lapsuudenkodissaan kokeman päihteiden liikkakäytön yleisyyttä. A-klinikkasäätiön teettämien tutkimusten mukaan lapsena liiallista päihteidenkäyttöä on joutunut todistamaan vuonna 2009 23 prosenttia kun vuonna 1994 prosenttiluku oli vain 16. Aiempien tutkimusten mukaan lapset jäävät näissä tilanteissa usein yksin ilman apua. Lasten parissa työskentelevillä tulisi olla herkkyyttä tunnistaa vanhempien päihteidenkäytöstä kärsiviä lapsia. (Roine, Ilva & Takala 2010, 10–12.). Takalan ja Roineen (2012) mukaan nuoret toivovat muille samassa tilanteessa oleville parempia päivystyspalveluja, aiheeseen liittyvien keskustelujen järjestämistä nuorten kanssa aikuisten aloitteesta, leimaamattomia verkko- ja puhelinpalveluja sekä paikkoja, jonne mennä vaikeina aikoina. Takalan ja Roineen mukaan tulisi vahvistaa konkreettisin toimenpitein niitä valmiuksia, joita nuoria kohtaavilla aikuisilla on sekä tukea kodin alkoholinkäytöstä haittoja kokevia nuoria. (Takala, Roine 2012, 24–35.)

Holmberg (2003) korostaa, että sosiaalityössä tulisi huomioida päihde- ja alkoholiongelmaisten vanhempien lapset, sillä he ovat jääneet varjoon sekä sosiaalityössä että sosiaali- ja terveyspalveluissa. Perheiden parissa työskentelevillä ei usein ole tarpeeksi tietoa päihteiden vaikutuksista ottaakseen asian puheeksi. Päihteitä käyttävän lapsi joutuu usein kokemaan monenlaisia traumaattisia tilanteita, kuten hoidon laiminlyöntejä, yksin jättämistä, turvattomuutta ja joskus fyysistä, henkistä tai seksuaalista väkivaltaa. Lapsen kehitys on usein vaarassa etenkin sosiaalisen ja tunne-elämän kehittymisen osilta. Lapsi saattaa myös joutua aikuistumaan liian nopeasti ja ottamaan vastuuta kodista tai sisaruksista. Riskiteki-
jöiden kasautuminen voidaan estää mahdollisimman varhaisella väliintulolla ja riittävällä tuella. Kun perheessä toinen vanhemmista tai molemmat käyttävät päihteitä, aiheuttavat he

sillä haittaa itselleen tai muille perheenjäsenille. Nyky-yhteiskunnassa elää kymmeniä tuhansia lapsia perheissä, joissa käytetään päihteitä. Lapsi kokee vanhemman alkoholin käytön usein turvattomana, outona ja pelottavana. Vanhemman päihteidenkäyttö voi saada lapsen kokemaan vihaa, häpeää ja syyllisyyttä, vaikka lapsi on silti lojaali ja auttava vanhempaansa kohtaan. On tärkeää kuunnella lasta häntä koskevista asioista. (Holmberg 2003, 6–14, 21–23, 30–31.)

Robert J. Ackerman (1990) on esittänyt jo 1990-luvun vaihteessa, että jopa kymmenesosa teollistuneiden yhteiskuntien lapsista kasvaa tai on kasvanut alkoholiperheessä. Vaikka päihdeongelmaisen ymmärtämiseen ja auttamiseen onkin enemmän kiinnitetty huomiota ovat vaikutukset alkoholiperheiden lapsiin jääneet taka-alalle. Ackermanin mukaan vain harva alkoholiperheiden lapsista on hoidossa alkoholiperhetaustansa takia. He erottuvat ongelmaisina perheen ulkopuolella usein kiertoteitse muiden ongelmien vuoksi. Tulisi kuitenkin tehdä jotain sille asialle, että alkoholiperheiden lasten ongelmia ei huomata. Yleensä keskitytään vain päihdeongelmaiseen, vaikka asia vaikuttaa kaikkiin perheenjäseniin. Kaikki alkoholia liikaa käyttävien lapset eivät koe samanlaisia haittoja ja osa heistä selviytyy hyvin. Selviytymiseen vaikuttaa lapsen kyky solmia positiivisia ihmissuhteita perheen ulkopuolella. Alkoholia liikaa käyttävien lapsille on tarjolla vain vähän apua eivätkä he itse yritä hakeutua hoitoon. (Ackerman 1990, 15–17, 47–48, 53, 78.)

Maritta Itäpuisto (2005) on väitöskirjassaan tutkinut niitä kokemuksia, joita alkoholi-ongelmaisten vanhempien kanssa eletty lapsuus on aiheuttanut. Itäpuiston mukaan päihdepalveluja olisi mahdotonta kehittää siten, että ne ottaisivat paremmin lapset huomioon. Lasten auttamista vaikeuttaa heidän laillisten oikeuksien puuttuminen ja niiden alisteisuus vanhempien päätöksille. Auttamis- ja tukitoimet eivät pysty tavoittamaan sellaisten alkoholi-ongelmaisten vanhempien lapsia, joiden vanhemmat eivät halua apua itselleen eikä lapselleen. Itäpuiston mukaan lapsia tulisi pystyä auttamaan myös vastoin vanhempien tahtoa. Hänen mukaansa, tulisi miettiä, autetaanko lapsia vain kestäämään vanhempien alkoholin-käytöstä johtuvia haittoja ilman itse ongelmaan eli vanhempien liialliseen alkoholin-käyttöön puuttumista. Aikuisten alkoholi-ongelmaan tulisi Itäpuiston mukaan ottaa kantaa yhteiskunnassa, etenkin tulisi huomioida sen merkitys lasten näkökulmasta. Alkoholi- ja päihdeongelmat ovat kuitenkin vaikeita asioita, joista ei haluta puhua. Itäpuisto korostaa, että alkoholi-ongelmaisten vanhempien lapsille tulisi antaa oma ääni eikä leimata heitä vanhempiensa ongelmien perusteella. Lapsille koituvat haitat tulisi nähdä ja tiedostaa, silloin

on helpompi ymmärtää, miksi aihepiirin käsittelyä pyritään välttämään. Itäpuiston mukaan ongelmiin tulisi puuttua välittömästi, koska niin moni lapsi kokee haittoja vanhempiensa alkoholinkäytöstä. (Itäpuisto 2005, 127–131.)

Peltoniemi (2003) myös huomauttaa, että päihdehuolto keskittyy päihdeongelman auttamiseen, mutta päihdeongelmasta kuntoutuminen on hidas ja vaikea prosessi, jonka aikana lapset kärsivät. Sellaisen perheen lasta, jonka perheessä käytetään päihteitä, tulisi auttaa ensimmäisenä, sillä alkoholiongelman vanhemman kyvyt selviytyä ovat pienen lapsen kykyjä suuremmat. Perheen päihdeongelma on yleisyydestään huolimatta aliarvioitu perheväkivallan ja lasten hoidon laiminlyönnin muoto. Ei ole ymmärretty kodin päihteidenkäytön laaja-alaisia vaikutuksia lapsiin. (Peltoniemi 2003, 53–59). Holmilan ja Ilvan (2010) mukaan lapsille ei ole tarpeeksi palveluja. Heidän tutkimuksessaan tuli esiin yhteiskunnan tuomitseva asennoituminen, minkä vuoksi lapsilla on usein tarve salata perheen ongelmia ja suojata yksityisyyttään. Ennen kaikkea lapsia ja nuoria tulisi kuunnella enemmän varsinkin yhteiskunnallisessa keskustelussa, mistä voisi olla hyötyä alkoholi- ja huume-politiikan sekä perhepalvelujen kehittämisessä. (Holmila & Ilva 2010, 58–59.)

Alkoholiongelma on yleinen, mutta vaiettu ja hävetty aihe, mikä vaikeuttaa avun hakemista sekä itse alkoholiongelmaisille että heidän lapsilleen. Sosiaalityön avulla pyritään auttamaan vaikeissa tilanteissa olevia ihmisiä, mutta auttaminen voi olla mahdotonta, jos itse autettaviin ei saada mitään kontaktia. Etenkin lasten ja nuorten kohdalla tulisi asiaan kiinnittää huomiota, koska he eivät pysty yleensä itse puolustamaan oikeuksiaan eivätkä välttämättä osaa nähdä sen hetkisten ongelmiansa merkitystä tulevaisuutensa kannalta. Lapsuuden perheessä koettu alkoholiongelma kuitenkin voi vaikuttaa elämään myös aikuisiällä.

Verkkoauttaminen voi olla yksi väline nuorten auttamiseen. Sen avulla nuori voisi itse hakea itselleen apua, ilman vanhemman lupaa tai tämän kanssa asiasta puhumista. Verkko toki asettaa jonkinlaiset rajat sille, minkä ikäinen voi hakea sieltä apua. Lasten ja nuorten verkon käyttö on nykyään hyvin runsasta, mutta hyvin nuoret harvoin osaavat hakea sieltä apua. Verkko on kuitenkin hyvä väline nuorten tavoittamisessa. Koska verkko on niin suuri osa nuorten elämää, tulisi sitä kautta myös pyrkiä auttamaan heitä sellaisissa ongelmissa, joihin on vaikea hakea apua muuta kautta. Nuorten tavoittaminen ja matalan kynnyksen palvelun tarjoaminen ovat tutkimukseni taustalla olevia tavoitteita.

2. VERKKOSOSIAALITYÖ

2.1 Verkko auttamistyössä

Suomessa aikaisempaa tutkimusta verkkososiaalityöstä ei ole kovinkaan paljon, jonkin verran verkossa tehtävää sosiaalityötä on tutkittu ulkomailla. Verkon mahdollisuuksia on myös pohdittu muilla tieteenaloilla ja se on myös otettu käyttöön muun muassa psykoterapiassa (Marson 1997). Salo-Laakan ja Sankalan (2007) mukaan kuntien sosiaalipalvelut eivät vielä ole kovin pitkällä asiakkaiden palvelujen kehittämisessä ja teknologian hyödyntämisessä. Järjestöt ovat kuitenkin kehittäneet monenlaisia verkkopalveluja, esimerkiksi päihteisiin ja mielenterveyteen liittyviä palveluja. Erilaisten verkkopalvelujen kautta on mahdollisuus sekä vertaistukeen että ammattilaisten apuun. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 44). Vaikka sosiaalityön ala on huomionnut tietoteknologian tutkimuksen, koulutuksen ja käytäntöjen suhteen, se ei vastaa muiden kansallisten sekä kansainvälisten organisaatioiden pyrkimyksiä tavoittaa sen avulla ihmisiä ja parantaa heidän elämänlaatuaan (Perron, Taylor, Glass, & Margerum-Leys 2010, 68). Jackie Raffertyn ja Jan Steyartin (2009) mukaan tietoyhteiskunta on osa uutta kohtaamispaikkaa yksilöille, ryhmille ja yhteisöille sekä palvelujen käyttäjille että työntekijöille ja se muuttaa ammatillisen sosiaalityön luonteen käytäntöä monin tavoin (Rafferty & Steyart 2009.) Nissinen (2001) huomauttaa, että julkisten palvelujen käyttö ei ole enää riippuvainen ajasta ja paikasta. Tietoverkkojen avulla mahdollistetaan sellaisia sovelluksia, joiden kautta asiakas voi asioida sähköisesti ja saada asiakaspalvelua. (Nissinen 2001, 30–32.)

Stephen M. Marson (1997) tarkasteli jo 90-luvun loppupuolella internetin käyttöä sosiaalityössä. Internetin käyttäjäystävällisyys on sen suosion syynä ja myös sosiaalityöstä on tullut aktiivinen toimija internetissä. Kyky käyttää internetiä parantaa sen käytön luovuutta, mikä puolestaan johtaa parempiin palveluihin. Tämän toteuttamisessa ammatillisten organisaatioiden johdon tulisi hyväksyä verkon hyödyt. Teknologiaa käyttävien ammattilaisten tulisi tavata ja jakaa ideoitaan. (Marson 1997.) Sosiaalityöllä on suuri tarve sisällyttää tietoteknologiaa sosiaalityöntekijöiden kouluttamiseen, sosiaalipalvelujen tuottamiseen sekä sosiaalityön tutkimuksen toteuttamiseen. Kun tietoteknologiaa käytetään harkiten ja tehokkaasti, se voi parantaa monia sosiaalityön käytännön menetelmiä. Tietoteknologian vaikutus sosiaalityön etiikkaan on kuitenkin jäänyt vähälle huomiolle keskusteluissa. Sosiaa-

lityöntekijöiden tulisi ymmärtää, että monia ihmissuhteita solmitaan ja ylläpidetään verkossa. Internetin avulla voi muodostua ryhmiä jonkin yhteisen aihepiirin ympärille, mikä voi mahdollistaa oma-avun ja sosiaalisen tuen. Nämä ryhmät voivat toimia erilaisissa ympäristöissä, kuten sähköpostilistojen ja foorumien kautta. (Perron ym. 2010, 71–72.)

Camilla Granholmin (2010) mukaan tutkitun tiedon puute saattaa olla osaksi syynä internetin käytön harvinaisuuteen julkisen sektorin auttamistyössä. Koska suomalaiset ovat tutkitusti ahkeria käyttämään internetiä, olisi virtuaalinen avun ja tuen tarjoaminen hyvin perusteltua. Granholm tutkii artikkelissaan Nyyti ry:n Virtuaaliolkapää-palvelua voimaantuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoamisen näkökulmasta. Hän halusi tuoda esiin uutta tietoa virtuaalisista auttamisympäristöistä sekä avata keskustelua virtuaalisten ympäristöjen hyödyntämisestä julkisessa auttamistyössä. Tutkimustulosten mukaan osa opiskelijoista etsi verkosta neutraalia tukea ulkopuoliselta taholta, osa kaipasi asiantuntijalausuntoa tilanteestaan, toiset taas kokivat itsensä epävarmoiksi sosiaalisissa tilanteissa tai yksinäisiksi tosielämässä. (Granholm 2010.)

Strömberg-Jakka (2010) toteaa, että verkkoneuvonnasta oli vaikeaa löytää tietoa ja täytyi turvautua muihin tieteenaloihin kuten psykologiaan. Strömberg-Jakan mukaan verkkoneuvonnassa tehtävä sosiaalityö voi hyödyntää sekä empowermentia että sosiaalista tukea. Hän pohtii, millaista sosiaalityöntekijän tarjoama sosiaalinen tuki voisi olla ja mitä verkko-ympäristössä toteutettava sosiaalityö vaatisi. Sosiaalityöntekijä voisi olla sosiaalisen tuen lähteenä monella tavalla, esimerkiksi informaation ja materiaallisen avun antamisen tai empaattisuuden kautta. Verkkoneuvonnassa tehtävä sosiaalityö voisi olla sosiaalista tukea sekä empowermentia hyödyntävää, joko yksilöön tai yhteisöön kohdistuvana. Strömberg-Jakan mukaan tulee pohtia, tarvitaanko sosiaalityössä sellaista erityisasiantuntemusta, jota ei voida siirtää verkkoon. (Strömberg-Jakka 2010, 141–146, 149–152.) Juhilan (2006) mukaan empowerment on sosiaalityön intervention tapa, jonka avulla toteutetaan osallistavaa sosiaalityötä. Englanninkielinen termi voi olla hankala kääntää suomeksi. Empowermentia voidaan näkökulmasta riippuen sanoa valtautumiseksi, valtauttamiseksi, voimaantumiseksi, voimauttamiseksi tai voimavaraistamiseksi. Juhila itse suosii termiä valtautuminen, mutta englanninkielistä termiä käytetään paljon myös sellaisenaan. Käsite on vaikeasti määriteltävissä ja sitä käytetään myös muilla tieteenaloilla. Empowermentin tavoitteena on lisätä asiakkaan voimavaroja sekä valtaa omassa elämässään. (Juhila 2006, 120).

2.1.1 Verkkoauttamisen mahdollisuudet

Virtuaalisen palvelumuodon hyviä puolia Granholmin mukaan ovat matala kynnys, helppo pääsy sekä avoimuus (Granholm 2010, 178). Heikkosen ja Ylösen mukaan tutkimukset ovat osoittaneet, että verkkopalveluiden mahdollistama anonymiteetti parantaa yksityisyyden suojaa ja palveluiden saatavuutta, etenkin leimautumista pelkääville tai niille, joiden on vaikea puhua vaikeista asioista kasvotusten (Heikkonen & Ylönen 2010, 126). Anne Rahikka (2013) on tarkastellut väitöskirjassaan auttavia verkkopalveluita ja verkkokommunikaatiota työntekijöiden haastatteluja aineistonaan käyttäen. Rahikka totesi verkkopalvelujen määrittävän ajasta ja paikasta riippumattomiksi ja nimettymyyteen perustuviksi palveluiksi. Koska Suomi on harvaan asuttu maa, tuovat verkkopalvelut avun lähemmäs ihmisiä. Se myös helpottaa samassa tilanteessa olevien toistensa löytämistä. (Rahikka 2013, 135, 137). Aaltonen (2006) on tarkastellut verkkoa mielenterveysalan ammattityön välineenä. Hänen mukaansa verkkoryhmät voivat tavoittaa sellaisia ihmisryhmiä, jotka eivät yleensä halua hakea apua perinteisillä tavoilla. Erilaisten verkkoryhmien anonyymius ja nimimerkkien käyttö voivat toimia rohkaisuna vaikeiden asioiden esiin tuomisessa. (Aaltonen 2006, 276, 280)

Verkkososiaalityö voisi Strömberg-Jakan mukaan tuoda sosiaalipalvelujen piiriin sellaisia asiakkaita, joita olisi vaikea tavoittaa perinteisillä tavoilla. Tällaisia asiakkaita olisivat vaikka nuoret, jotka tarvitsevat toimeentulotukea, mutta eivät tule varatulle ajoille. Myös pitkien matkojen päässä asuvat voisivat hyötyä verkkopalveluista. Strömberg-Jakan mukaan tulisi kuitenkin pohtia, miten kaikilla asiakkailla olisi samanlainen mahdollisuus käyttää laitteita ja miten heidän opastamien palvelun käytössä voitaisiin järjestää. Hänen mielestään myös sosiaalityön on kyettävä vastaamaan verkkoympäristön lisääntymiseen asioinnissa, koska kysyntää sosiaalipalveluille verkossa on. (Strömberg-Jakka 2010, 149, 152.) Elissa D. Giffords (1998) on jo 90-luvun lopulla kirjoittanut sosiaalityöstä Internetissä. Hänen mukaansa Internet voi tarjota tukea silloin, kun tavalliset palvelut eivät ole saatavilla tai kun ne eivät ole riittäviä. Internetin kautta sosiaalisesti eristyksissä olevat ihmiset voivat löytää sen kautta merkityksellisiä ihmissuhteita. Tiedon löytäminen verkosta voi olla tärkeä työkalu asiakkaiden auttamisessa. Sosiaalityöntekijät usein ohjaavat asiakkaita oikeanlaisen avun piiriin. Palveluohjaus ja kyky löytää oikeat palvelut ovat tärkeä osa sosiaalityöntekijöiden auttamistyötä. (Giffords 1998, 243–244, 249)

Rahikan mukaan reaaliaikaisen kommunikaation tekstuaalisuuden tiiviys ja lyhytaikaisuus voi edistää viestin informaation ymmärtämistä. Ei-reaaliaikainen kommunikaatio on myös hyödyllistä, koska sen avulla voidaan palata takaisin saatuihin viesteihin myöhemminkin. Verkkopalvelut toimivat hyvin siirtymävaiheen palveluina, eli niistä saadun avun ja tuen avulla asiakas voi siirtyä palvelujärjestelmässä kasvokkaisen avun piiriin tai jatkaa asioiden tarkempaa käsittelyä jossain nettiryhmässä. Verkkopalvelut vaikuttivat täydentävän muita palveluja, ne eivät korvanneet kasvokkaisia palveluja. (Rahikka 2013, 136). Myös Aaltonen kertoo, etteivät tekstipohjaiset terapiat tule koskaan korvaamaan henkilökohtaisen läsnäolon tarvetta, mutta ne voivat täydentää sitä. (Aaltonen 2006, 291.)

Sari Ukkola (2012) käsittelee gradussaan työntekijöiden kokemuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta verkkonuorisotyössä. Ukkolan tutkimuksen mukaan verkossa tehty nuorisotyö oli tarpeellista ja reaali maailman nuorisotyötä tukevaa. Virtuaalisuuden työhön mukanaan tuomia tehtäviä ovat hänen mukaansa nuorten tavoittaminen, tuen tarjoaminen ja reaali maailman palveluihin ohjaaminen. (Ukkola 2012, 1–2, 86.) Anna Kaivosoja (2010) on tutkinut gradussaan ”Nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen verkkoyhteisöissä” Netari-ohjaajien käsityksiä verkkonuorisotyön haasteista ja mahdollisuuksista. Kaivosojan mukaan verkko oli hyvä nuorten tavoittamisen, kohtaamisen ja tukemisen väline. Verkko avasi työntekijöille erilaisia ja jopa parempia mahdollisuuksia nuoren tavoittamiseen. Kaivosojan mukaan työntekijät olivat huomanneet nuorilla olevan tarvetta luotettaville aikuisille verkossa. Työntekijöillä oli myös hyviä kokemuksia myös verkkokontaktien siirtämisestä reaali maailmaan. (Kaivosoja 2010, 102–104.)

Salla Alila ja Nina Koskenkangas (2011) ovat tarkastelleet gradussaan verkkososiaalityötä nuorisososiaalityön toimintamuotona. Tutkimuksen kohteena oli Irc-galleriassa tarjottu verkkososiaalityö, joka osa Vespa-hanketta. Alilan ja Koskenkankaan mukaan sosiaalityössä nuoret ovat usein lastensuojelun piirissä vasta kun tilanne on jo riistäytynyt käsistä. Heidän tutkimuksensa mukaan verkkososiaalityö on tarpeellista ja sillä voidaan tarjota nuorille sosiaalista tukea. (Alila & Koskenkangas 2011, 1-3, 97.)

2.1.2 Verkkoauttamisen haasteet

Lähteinen (2007) huomioi, että vaikka sosiaalihuollon työntekijät Suomessa käyttävät tietotekniikkaa monin tavoin, ollaan sen hyödyntämisessä vasta alkutaipaleella. Se vaatii

monissa asioissa pitkäjänteistä työtä sekä paikallisella että valtakunnallisella tasolla. Eniten tietotekniikan hyödyntämistä sosiaalihuollossa on rajoittanut valtakunnallisten tietoteknologiaratkaisujen puuttuminen. Puutteita on myös osaamisessa sekä laitteistossa. Monissa kehittämishankkeissa on kokeiltu sosiaalityötä ja päätöksentekoa tukevia ohjelmia ja sosiaalialan järjestöillä on kehittyneitä verkkopalveluja, mutta kansalliset ratkaisut puuttuvat kunnallisen itsehallinnon säilyttämisen vuoksi. (Lähteinen 2007, 157–158, 164.) Menon ja Miller-Cribbs (2002) ovat tarkastelleet joitakin tärkeitä kysymyksiä, joita on herännyt sitä mukaan, kun sosiaalityöntekijät ovat ottaneet käyttöön verkkopohjaisia terapeuttisia käytäntöjä. Verkkoneuvontaan on alettu ottaa kantaa sosiaalityön kaltaisissa ammatillisissa organisaatioissa, kuten psykologiassa. Vaikka tietoteknologiaa on alettu ottaa käyttöön sosiaalityössä yhä enemmän, puuttuu sosiaalityön verkkokäytäntöjä koskevat yhtenäiset ohjeet. (Menon & Miller-Cribbs 2002, 104–105)

Virtuaalipalvelut voivat olla helppoja käyttää, mutta ne sisältävät tietoturvariskejä (Granholm 2010, 178, Heikkonen & Ylönen 2010: 126 Giffords 1998, 244, Watling & Rogers 2012, 114). Ihmiset voivat käyttää vääriä henkilöllisyyksiä eikä kaikki Internetistä löydetty tietoa ole luotettavaa. (Giffords 1998, 244) Vaikka apua voidaan teknologian avulla tuoda useamman ihmisen ulottuville, on vaikea taata yksityisyyden suoja ja luottamuksellisuus. (Strömberg-Jakka 2010, Aaltonen 2006, 275).

Verkkoauttamisen eettisyyttä koskevan huolen takana on monta tekijää, kuten perinteisten keinojen tehottomuus sekä vastuun jakautuminen uudella tavalla palvelun tarjoajien ja käyttäjien välillä. Eettiset ohjeet voivat olla vaikeita soveltaa käytännön työssä eivätkä ne aina sovellu sellaisenaan uuteen tekniseen ympäristöön. (Aaltonen 2006, 280, 282, 292.) Tietokonetta ja Internetiä voidaan käyttää myös julkisissa tiloissa, mutta se voi tuoda ongelmia yksityisyydensuojan säilymisessä. Luotettavuus- ja tietoturvakysymykset ovat hyvin oleellisia tietoteknologisten palvelujen käyttöönottamisessa, etenkin arkaluontoisten asioiden suhteen. Verkon vaaroihin kuuluvat myös nettiriippuvuus sekä lapsille ja nuorille haitalliset tavat käyttää verkkoa. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 45–46)

Sue Watling ja Jim Rogers (2012) ovat huomioineet monen olevan huolissaan lisääntyneestä digitaalisten järjestelmien käytöstä sosiaalityössä sekä muissa hyvinvointipalveluissa. He kuitenkin huomauttavat, että useinkaan itse teknologiaa ei vastusteta. On kaksi kehitystä jotka ovat johtaneet tietokonejärjestelmien käyttöön tavoilla, joita monet

sosiaalityöntekijät vastustavat. Ensiksi hyvinvointipalvelujen järjestämisen managerialismi ja kustannusten pienentäminen tehokkuuden ja valvonnan avulla. Toiseksi tietokonejärjestelmät helpottavat tätä prosessia tekemällä tiedosta helpompaa kerätä, analysoida ja jakaa nopeasti. (Watling & Rogers 2012, 100). Marsonin (1997) mukaan Internet voi pin-tapuolisesti vaikuttaa olevan ristiriidassa perinteisten sosiaalityön arvojen kanssa. Pitkään on sosiaalityöntekijöiden keskuudessa ollut haluttomuutta ottaa käyttöön teknologiaa. Kuitenkaan sosiaalityö kuten koko sosiaalinen hyvinvointijärjestelmäkään ei voi paeta internetin käyttöä sen enempää kuin puhelimenkaan käyttöä. Marsonin mukaan sosiaalityöntekijöillä on eettinen velvollisuus systemaattisesti rohkaista muita käyttämään verkkoa jokapäiväisissä toimissaan. (Marson 1997).

Ruotsalainen (2003) pohtii artikkelissaan nuorisotyön ja median suhdetta. Monen nuorisotyöntekijän mielestä media ja etenkin virtuaalinen maailma eivät koske nuorisotyötä. Nuorisotyöntekijät ovat tottuneet kasvokkaiseen vuorovaikutukseen ja heitä saattaa pelottaa uhkakuvat nettimaailmaan hukkuvista nuorista ja teknologian ylivoimallasta. Nykyajan nuoret kuitenkin elävät median maailmassa. Monelle nuorelle verkkomaailman yhteisöt ja keskusteluryhmät ovat tärkeitä sosiaalisten suhteiden muodostamisessa ja ylläpitämisessä. Aikuisille on vaikeaa nuorten hallitseminen ja seuraaminen varsinkin internetissä. Kaikkea uutta ei kuitenkaan tarvitse nähdä uhkana vaikka verkossa onkin paljon kaikenlaisia vaaroja. Nuorisotyössä media on ennen kaikkea työn tekemisen väline, joka mahdollistaa nuorten osallistumisen uudella tavalla. Nuorisotyöntekijöille on silti yhä tarvetta tukijana, ohjaajana, rohkaisijana, palautteen antajana sekä yhdessä toimijana, sillä monen nuoren elämää tuetaan luotettavilla aikuisilla. (Ruotsalainen 2003, 47–48.)

Asiakaslähtöisyys on tärkeää sosiaalityössä ja perustuu ajatukseen, että sosiaalityössä pyritään työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa tapahtuvaan muutostyöhön. Joissakin tapauksissa tietoteknologiasta voi olla hyötyä, mutta ei kuitenkaan kaikissa. Jos asiakkaat etsivät tietoa internetistä, muuttaa se sosiaalityön asiantuntijuutta. Silloin työntekijällä ei ole enää sellaista valtaa, joka perustuu vain hänen ulottuvillaan olevaan tietoon. (Salolaaka & Sankala 2007, 45) Sosiaalityössä on totuttu kasvokkaiseen vuorovaikutukseen, joten tekniikan lisääntyvä käyttö huolestuttaa (Parker-Oliver & Demiris 2006.) Verkkopalvelujen on pelätty vähentävän henkilökohtaista vuorovaikutusta (Strömberg-Jakka 2013.) Auttajan on myös vaikea tehdä kokonaisarviota asiakkaan tilanteesta pelkän tekstin perusteella. (Parker-Oliver & Demiris 2006.)

Verkkopalveluissa on oleellista, onko viestintä ei-synkronista, eli aikaviiveellä tapahtuvaa kommunikaatiota vai synkronista eli samanaikaista kommunikaatiota (Aaltonen 2006:277.) Strömberg-Jakan mukaan verkossa on tärkeää, onko kommunikointi samanaikaista vai eriaikaista, koska asiakas ei välttämättä pysty olemaan verkossa juuri tiettyinä aikoina. Virtuaaliympäristössä tulee pystyä välittämään ymmärrystä ja empatiaa ilman fyysistä läsnäoloa. Sosiaalityön kannalta voi olla haasteellista luoda tekstiin perustuva vuorovaikutus toimivalla tavalla. (Strömberg-Jakka 2010, 150). Asioiden ilmaiseminen on myös hitaampaa verkossa. Kirjoittamalla vastaaminen vie aikaa, joten siinä ei voida käsitellä yhtä paljon asioita kuin kasvotusten. (Watling & Rogers 2012, 114)

Watlingin ja Rogersin (2012) mukaan digitaalinen kuilu on niiden ihmisten välillä, jotka pääsevät internetiin ja niiden, jotka eivät pääse tai joille se on ongelmallista. yleensä jo syrjäytyneet ihmiset ovat niitä, joilla on esteitä myös digitaalisista resursseista. Julkiset palvelutkin muuttuvat sen oletuksen mukaan, että digitaalisuus on itsestään selvää. Sosiaalityö on perinteisesti nähty yksilökeskeisenä ja kasvokkaisena käytäntönä eikä sosiaalityöntekijöiden ole aina helppoa sopeutua uusiin työskentelymuotoihin. Sosiaalityöntekijöiden tulee kehittää kriittistä tietoa digitaalisen yhteiskunnan vaikutuksesta siihen marginaaliin, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Tulee myös olla tietoinen Internetin hyödyistä sekä riskeistä. (Watling & Rogers 2012, 8)

Digitaalinen kuilu voi esiintyä kolmen eri tekijän suhteen: kustannukset, tarvittavan koulutuksen ja tuen saaminen sekä poissulkevat verkkoympäristöt. Tavallinen tietokoneteknologia voi olla hyvin kallista, etenkin jos tarvitsee sen käytössä erilaisia apuvälineitä, jotka voivat olla myös vaikeita hankkia. Yksilöllinen varmuus ja kyky käyttää digitaalisia ympäristöjä voi vaihdella hyvinkin paljon. Myös tarvittavia apuvälineitä voi olla vaikea käyttää eikä niiden käyttämiseen tarvittavaa teknistä tukea ole aina saatavilla. Kolmas este voi tulla vastaan kahden edellisen esteen ylitettyä, kun digitaaliset materiaalit ja resurssit eivät ole suunniteltu näiden apuvälineiden teknisiä tarpeita ajatellen. Vaikka verkkosisällön suhteen on laadittu ohjeistuksia, eivät kaikki verkkosuunnittelijat ole ottaneet niitä huomioon. Aina ei oteta huomioon, että kaikki eivät käytä verkko samalla tavalla. (Watling & Rogers 2012, 65–67)

Dance (2003) jakaa digitaalinen kuilun kahteen luokkaan pääsyn ja halukkuuden/taitojen mukaan. Vain osa ihmisistä pääsee internetiin ja yleensä heijastaa ihmisten välistä

taloudellista kuilua. Osa taas ei halua tai kykene käyttämään internetiä. Jotkut ovat hitaita sopeutumaan uuteen tai vastustavat kaikenlaista uutta tai modernia. Jotkut eivät ehkä näe uudessa teknologiasta olevan mitään hyötyä. Joillakin taas voi olla vakavia henkisiä tai mielenterveydellisiä syitä, joiden takia he eivät pysty käyttämään internetiä. (Dance 2003, 171–172, 176.)

Strömberg-Jakka (2010) on tutkinut sosiaalitoimen verkkoneuvontaa tasa-arvon toteutumisen näkökulmasta. Strömberg-Jakan mukaan verkossa epätasa-arvoa voi tuottaa ihmisyöryhmien väliset ja alueelliset erot sekä motivationaaliset erot, digitaaliset taidot ja digitaalinen kuilu. Hän huomioi, että asiakkaiden motivaatio, digitaaliset taidot sekä mahdollisuudet käyttää teknisiä laitteita vaihtelevat paljonkin. Digitaaliset taidot ja motivaatio liittyvät esimerkiksi siihen, noudattaako asiakas vaikkapa saamaansa neuvoa etsiä lisätietoa asiaansa jonkin internetlinkin kautta. (Strömberg-Jakka 2010, 138. 150). Yksi haaste on, etteivät kaikki ole tietoisia eri palveluista, etenkin verkkopalveluista. Kaikilla ei myöskään ole mahdollisuutta käyttää verkkopalveluja. Harvaan asutuilla seuduilla verkkopalveluista on tullut kuitenkin yhä tärkeämpää. Kuusi kuntaa Lapissa on jo ottanut käyttöön sosiaalipalvelujen verkkoneuvonnan pitkien etäisyyksien vuoksi. Jokaisella tulisi olla mahdollisuus sosiaaliseen tukeen, mutta erityisesti Lapissa voi olla vaikeaa käydä sosiaalitoimistossa pitkien etäisyyksien vuoksi. Kuitenkin myös mahdollisuus päästä internetiin vaihtelee. Palvelurakenteita tulee muokata riittävien ja tasa-arvoisten palvelujen takaamiseksi kaikille. (Strömberg-Jakka 2013.)

Yhteiskunnan ja ihmisten tulevaisuuden teknologisoitumisesta on tehty monenlaisia arvioita ja kauhukuvia. Vaikka ne eivät toteutuisikaan, tulee sosiaalityön silti ottaa siihen kantaa. Tulee huomioida teknologiaa hyödyntävien käytäntöjen eettisyys sekä sosiaalityöntekijöiden taidot uusien työvälineiden käyttöönoton ja asiakaslähtöisyyden suhteen. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 47). Sosiaalityössä ja sosiaalipalveluissa tarvitaan sellaisia työntekijöitä, jotka osaavat käyttää tietoteknologiaa ja hahmottavat sen mahdollisuudet asiakkaiden kannalta. Heidän tulee myös osata arvioida teknologian käytön hyötyjä sekä haittoja. Jotta uudet välineet voidaan ottaa käyttöön sosiaalityön lähtökohdista, tulee sosiaalityöntekijöiden olla mukana korostamassa eettisiä seikkoja palvelujen kehittämisessä ja käyttöönottamisessa. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 46–47).

Jotta sosiaalityön käytännöt pitävät yllä sosiaalityön etiikan arvoja, tulee sosiaalityöntekijöillä olla tietoteknologista osaamista. Tietoteknologian käytön kasvu johtaa siihen, etteivät sosiaalityöntekijät voi välttyä teknologialta, vaan heidän tulee ymmärtää sen rooli jokapäiväisessä elämässä. (Perron ym. 2010, 77). Teknologian käyttämistä sosiaalityössä voi kuitenkin estää moni asia, kuten taloudelliset tai osaamiseen liittyvät seikat. Usein haluttomuutta käyttää teknologiaa on perusteltu sillä, että teknologiset sovellukset ovat hankalia ja vaikeita. Kuitenkin suurin osa sosiaalialan ammattilaisista suhtautuu myönteisesti työnte-koa helpottaviin ja asiakkaita hyödyttäviin järjestelmiin. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 43)

Stephen M. Marson ja Sara B. Brackin (2000) ovat tarkastelleet verkkoon liittyviä eettisiä kysymyksiä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. He ovat laatineet joitakin ohjeita verkossa työskentelevälle sosiaalityöntekijälle. Vaikka tietoteknologiaan liittyvät eettiset kysymykset voivat olla hämmentäviä, on kuitenkin tärkeää pitää kiinni niistä sosiaalisista ja lain mukaisista normeista, jotka ovat sovellettavissa verkkoympäristöön. Silloin, kun tavalliset eettiset normit eivät ole suoraan sovellettavissa verkkoon, tulee ottaa käyttöön eettiset teoriat sekä verkkopalvelukohtaiset säännöt. Verkkoon täytyy kuitenkin joskus suhtautua kuin ”villiin länteen” eli tulee aina olla varovainen, kun on vuorovaikutuksessa toisen kanssa verkossa. Varovaisuuteen kuuluu esimerkiksi tietoturva-asioista huolehtiminen. Sosiaalityöntekijöiden tulee myös muistaa olevansa vastuussa kaikesta, mitä he tekevät Internetissä. (Marson 2000, 27, 40)

Jotkin sosiaalityön organisaatiot, kuten Clinical Social Work Federation (CSWF) on vastustanut voimakkaasti verkkoneuvonnan käyttämistä. Organisaation mukaan yhteyksien väheneminen ihmisten välillä on aiheuttanut ihmisille paljon kärsimystä, jota verkkoterapia ei pysty ratkaisemaan virtuaalisen kontaktin avulla. Lisäksi se tuo mukanaan riskejä ja vaaroja sekä asiakkaille että työntekijöille. (CSWF, 2001, Menonin & Miller-Cribbsin 2002, 105 mukaan). Menon ja Miller-Cribbs kuitenkin painottavat, että pelkkä varoittelu tai laaja eettinen keskustelu uusista käytännöistä ei riitä, vaan sosiaalityön alan tulee aktiivisen keskustelun kautta laatia tarkat käytännön ohjeistukset, jotka auttavat säätämään verkkoterapian sekä tukea tarjoavien verkkoympäristöjen toimintaa. (Menon & Miller-Cribbs 2002, 105–106). Muut ammatilliset alat, jotka ovat ottaneet vakavasti verkon käyttämisen työvälineenä ja laatineet eettisiä koodistoja. Menon ja Miller-Cribbs painottavat, että sosiaalityön tulee pysyä kärryillä uusista käytännön työkaluista. Perinteinen työ ei katoa minnekään uusien työkalujen myötä, mutta sosiaalityöhön voi tulla huonoja käytäntöjä, ellei sel-

viä ohjeistuksia tehdä verkossa työskenteleville sosiaalityöntekijöille. Sosiaalityötä tullaan joka tapauksessa tekemään verkossa vastustuksesta huolimatta. On sosiaalityön alan vastuulla pitää huoli siitä, että käytännöt on ohjattu harkiten ja eettisesti. (Menon & Miller-Cribbs 2002, 112–113).

2.1.3 Verkkoauttamisen kehittäminen

Sosiaalialaan kohdistuu muutospaineita tehokkuuden ja taloudellisuuden suhteen. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 43). Koska internet on nuorille erottamaton osa arkielämää, tulisi vakavasti pohtia internetin hyödyntämistä myös julkisissa palveluissa. Vielä tarvitaan paljon eettistä ja palvelujen laatua koskevaa keskustelua, tutkimusta ja kehittämistä. (Granholm 2010, 178.) Rahikan (2013) mukaan internetpohjaiset vertaisryhmät ovat nykyään merkityksellinen auttamisen muoto. Niitä voitaisiin kehittää myös edelleen, esimerkiksi kohdentamalla ne paremmin eri asiakasryhmille. Rahikka uskoo verkkoauttamisen eri muotojen yleistyvän sekä järjestöjen että julkisten palvelujen toiminnassa, sillä sosiaali- ja terveystalvelujen auttavat verkkopalvelut osoittavat siihen suuntaan. Rahikka kuitenkin huomioi sen vaativan työntekijöiltä verkkokommunikaation osaamista. Rahikan mukaan verkkokommunikaation kautta voidaan saavuttaa dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Se ei kuitenkaan saa olla itsestään selvää vaan sen saavuttamiseksi tulee työntekijöiden hallita tekstuaalisuutta ja ymmärtää sosiokulttuuristen tekijöiden vaikutuksia. (Rahikka 2013, 137, 142–146.)

Strömberg-Jakka (2013) arvioi, että paine kehittää sähköisiä palveluja varsinkin julkisella sektorilla tulee kasvamaan tulevaisuudessa, mikä johtuu väestön ikääntymisestä ja palvelujen kasvavasta tarpeesta. Tämä vaikuttaa varsinkin Suomeen, jossa on jo puutetta sosiaalityöntekijöistä. Verkkopalvelujen käyttöön ottamisella pyritään myös vähentämään julkisen sektorin palvelujen kuluja. (Strömberg-Jakka 2013.) Myös Watling ja Rogers (2012) ovat huomioineet, että verkkopalvelujen lisääntyneen käyttöönoton taustalla voi olla pienemmät kustannukset. Tulee pitää mielessä vaara verkon syrjäyttävästä luonteesta. Jos perushyvinvointipalveluja leikataan merkittävästi ja on teknisesti mahdollista ja halvempaa tuottaa ne verkon kautta, voi siitä tulla ainoa väylä palveluihin, kun kasvokkaisten palvelujen mahdollisuus vähitellen poistettaisiin. (Watling & Rogers 2012, 44–45).

Alila ja Koskenkangas (2011) painottavat, että verkkososiaalityö voi tavoittaa nuoria ennaltaehkäisevästi, jos sosiaalityöntekijöitä saadaan lisää verkkoon ja asenneilmapiiriä saadaan muutettua. Verkkososiaalityö tulisi juurruttaa käytäntöön viemällä se kuntiin, mikä toisaalta vaatisi kuntien sosiaalityöntekijöiltä sekä johtavilta tahoilta asenteiden muutosta ja työn kehittämishalua. Alilan ja Koskenkankaan mukaan verkkoauttaminen muuttuu tulevaisuudessa yhä tärkeämmäksi etenkin nuorisososiaalityössä. Sosiaalityöntekijöiden tulisi pysyä perässä nuorten maailmassa pystyäkseen paremmin auttamaan tarpeessa olevia nuoria. Vaikka tutkimuksessa käsiteltiin yksilösosiaalityötä, myös mahdollisuutta vertais-
tukeen ammattilaisen johdolla pidettiin tärkeänä. Sosiaalityöntekijöiden ammattitaidon tarve korostui etenkin lastensuojelua koskeissa asioissa. Alila ja Koskenkangas nostivat esiin nuorten ongelmien vakavuuden ja pohtivat, oliko syynä palvelujen löytämiseen liian myöhään niiden tuntemattomuus ja vähäisyys. Myös palvelun tunnetuksi tekemiseen tulisi panostaa ja verkossa työtä tekevien ammattitaitoa ja koulutusta tulisi parantaa. (Alila & Koskenkangas 2011, 97–101.)

Hanna Heikkosen ja Katri Ylösen (2010) artikkelin mukaan sosiaalihuollossa tietotekniikkaa käytetään vielä liian vähän. Verkkopalveluja voitaisiin hyödyntää nykyistä paljon tehokkaammin ammattilaisten tukemisessa sekä asiakkaiden kohtaamisessa. Tietotekniikan hyödyntämiseen vaikuttavat muun muassa muuttuvat asenteet, osaaminen sekä asiakas- ja kustannuspaineet. Uusien sähköisten palveluiden luomiseen tarvitaan tietoverkkojen hallinnan ja teknisten ratkaisujen hyödyntämisen lisäksi parempaa ymmärrystä käyttäjäryhmien tarpeista. Tulee pohtia, miten tietotekniikka muuttaa auttamissuhdetta ja miten uusiin eettisiin kysymyksiin vastataan. Verkkopalveluiden löydettävyydessä, käytettävyydessä ja sisällöissä on paljon kehittämisen varaa. Artikkelin mukaan muutospaine hyvinvointipalveluiden siirtymiseksi verkkoon tulee myös asiakkailta. Verkosta on tullut yksi ihmisten sosiaalisista ympäristöistä. Valinnanvapaus sähköisen ja fyysisen asioinnin välillä tulisi kuitenkin säilyttää tasa-arvon vuoksi. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113–114, 126–129.)

Ukkolan (2010) mukaan verkkovuorovaikutuksen tutkimusta tulisi lisätä ja verkko-
nuorisotyötä vielä kehittää, etenkin nuorten toiveiden kuuntelemisen, moniammatillisen yhteistyön sekä joustavien palvelurakenteiden osalta (Ukkola 2012, 87). Kaivosoja (2010) esittää gradussaan, että verkkonuorisotyötä tulisi työntekijöiden mukaan kehittää ajankäytön, verkkokontaktien, verkkovuorovaikutuksen ongelmien sekä uutta työmuotoa koskevan tiedon puuttumisen osalta. (Kaivosoja 2010, 103.) Csiernik, Furze, Dromgole ja

Rishcynski (2006) muistuttavat, että vaikka tietoteknologian hyödyt ovat kiistattomia, tulee sosiaalityöntekijöiden säilyttää terve varovaisuus sen suhteen. Tulisi välttää epätervettä innokkuutta, mutta myös turhaa vastustusta. Teknologia tulee yhä luomaan sosiaalityön alalle sekä haasteita että mahdollisuuksia. (Csiernik, Furze, Dromgole, Rishcynski 2006, 10).

2.2 Varjomaailma-verkkopalvelu

2.2.1 Varjomaailman toiminta

Tutkimukseni kohteena on A-klinikkasäätiön ylläpitämä Varjomaailma-verkkopalvelu. Janne Takalan (2013) mukaan Varjomaailma sai alkunsa, kun kevään 2008 kampanjassa jaettiin Varjomaailma-sarjakuva yli 70 000 peruskoululaiselle. Sarjakuvan teemaa käsiteltiin oppitunneilla opettajille jaetun työskentelymateriaalin avulla. Sivustolla koululaiset pystyivät jatkamaan oppitunneilla sarjakuvan aiheen käsittelyä tekemällä itse sarjakuvia sekä tarinoita. Niistä kuitenkin nousi esiin nuorten halukkuus vuorovaikutukseen toistensa kanssa sekä tarve aikuisen läsnäololle. Tarinoissa nuoria yhdisti ulkopuolisuuden tunne kavereiden ja perheen parissa sekä tuen puute ammattilaisilta tai vertaisryhmältä. Varjomaailmaan luotiin siis avoin keskustelufoorumi sekä ohjattuja ryhmiä, joilla on foorumilla oma alue, jonka näkevät vain ryhmän ohjaajat ja osallistujat. (Takala 2013, 84; Takala 2012.)

Hubara ja Pärssinen (2013) kertovat, että Varjomaailma-verkkopalvelu on suunnattu nuorille, joiden vanhemmat tai muut läheiset aikuiset käyttävät päihteitä. Sen avulla nuorten on helpompi saada apua ja jakaa kokemuksiaan muiden kanssa Varjomaailma sivustoa ylläpitää A-klinikkasäätiön ylläpitämä Lasinen lapsuus – hankkeen toiminta. Lasinen lapsuus ja Varjomaailma pyrkivät ennaltaehkäisemään päihdeongelmien ylisukupolvista siirtymistä. Varjomaailma-sivustolla nuori voi kertoa oman tarinansa, keskustella avoimella foorumilla, jossa on yleisiä, tietoa jakavia sekä vertaistukeen kannustavia osioita sekä osio, jossa nuoret voivat kysyä mieltään askarruttavia asioita Varjomaailman työntekijöiltä. Varjomaailman työntekijät ovat sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia. Lisäksi Varjomaailma järjestää joka vuosi 3–4 suljettua nettiryhmää, joita ammattilaiset ohjaavat. Ryhmän aikana järjestetään myös kolme reaaliaikaista, kahden tunnin pituista chatia Tukinetin sivustolla.

Tällöin ryhmäläiset ja ohjaajat voivat keskustella vapaasti toistensa kanssa päivän kuulumisista tai joistain ennalta sovituista aiheista. (Hubara & Pärssinen 2013, 109–113.)

Takalan (2012) mukaan Varjomaailman ryhmistä on ilmoitettu verkon sekä verkostojen avulla. Netissä tapahtuvaa toimintaa tulee hänen mukaansa markkinoida netissä siten, että kohderyhmä pääsee klikkautumaan suoraan haluttuun kohteeseen. Verkkotyön organisoinnin tulee pysyä ajan tasalla kehityksessä, sillä verkkoympäristöt ovat jatkuvassa muutoksessa. Maksettuja mainoksia Varjomaailman ryhmistä on julkaistu sosiaalisessa mediassa. Facebookissa on ollut parin viikon ajan pieni mainoskuvake, jota klikkaamalla päätyy Varjomaailmassa sivulle. Ryhmiä on mainostettu myös kumppanijärjestöjen avulla, muun muassa MLL:n Lasten ja nuorten puhelimen ja netin verkkosivuilla ilmoittelemalla sekä vierailemalla Ehyt ry:n chateissa. Myös Päihdelinkin kautta on tavoitettu avuntarvitsijoita. Lisäksi tiedotteita on levitetty ennen ryhmän alkua muille järjestöille ja toimijoille. Myös lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia on hyvä tiedottaa nuoria tukevista verkkopalveluista. Varjomaailma on myös pyrkinyt olemaan näkyvillä nuorten suosimilla yleisillä verkkofoorumeilla kuten Demi.fi ja Suomi24. (Takala 2012.)

Suljetut ryhmät on tarkoitettu noin 12–18-vuotiaille ja ne kestävät kerrallaan kolme kuukautta. Ryhmiin ilmoittautuminen tapahtuu anonymisti sähköpostilla, jossa nuori kertoo itsestään nimimerkin, iän ja sukupuolen. Jokaisella ryhmään osallistujalla on oma keskusteluketju, johon tämä voi kertoa itsestään, kokemuksistaan ja kuulumisistaan. Ryhmä ei etene reaaliaikaisesti vaan jokainen ryhmän osallistuja kirjoittaa silloin kun itselleen sopii. Ryhmien alussa pyritään kartoittamaan jokaisen ryhmäläisen tilanne tarkasti. Tärkeää olisi tietää perhesuhteiden ja perheen alkoholiongelman lisäksi muut mahdolliset ongelmat perheessä sekä onko perhe tai nuori saanut apua tilanteeseensa, miten he ovat sen kokeneet ja pystyvätkö he ottamaan vastaan apua. Ryhmässä pyritään tarjoamaan käytännön palveluohjausta sekä löytämään sopiva oma-apu. Ryhmänohjaajia on vähintään kaksi ja toinen heistä on vastuuohjaaja, jolla on päävastuu mm. tehtävistä, mahdollisista lastensuojeluilmoituksista. He seuraavat ryhmän viestejä myös viikonloppuisin. Ohjaajia tuke-
massa on tarvittaessa psykologi ja lastensuojelun sosiaalityöntekijä, jotka kuuluvat Lasisen lapsuuden projektiryhmään. (Hubara & Pärssinen 2013, 110–113.)

Ryhmässä edetään vähitellen ja välitavoitteita käyttäen. Joskus nuorta kannustetaan lähtemään ulos ja joskus tehdään sopimuksia nuoren päihtettömyydestä tietyksi ajaksi, mikäli

hän itse käyttää alkoholia. Nuoria pyritään tukemaan hyvin monitahoisesti. Ryhmän ohjelma koostuu noin 10–15 tehtävästä, joita sovelletaan ryhmän sujumisen ja ryhmäläisten tarpeiden mukaan. Suuri osa tehtävistä on johdettu lastensuojelussa käytettävistä työvälineistä. Ryhmän loppupuolella mietitään järkeviä arjen käytäntöjä ja vahvistetaan tuen saamisen mahdollisuuksia. Toimintaa muutetaan tarvittaessa. (Takala 2012.)

Varjomaailman ohjaajat eivät aseta rajoja sille, minkälainen juominen ongelmallista ja nuorelle huolta tai haittoja aiheuttavaa. Jokainen nuori voi siten itse määritellä oman tilanteensa. Nuori usein huomaa oman kotinsa liiallisen päihteidenkäytön vasta kun se tulee itselle ajankohtaiseksi. He kokevat oman kotinsa eroavan jotenkin kavereiden kodeista ja huomaavat, että aihe on hyvin vaiettu. Tämä voi tehdä hankalaksi ottaa aihe puheeksi, sekä nuoren lojaalisuus omia vanhempiaan kohtaan. Myös epätietoisuus avun hakemisen seurauksista ja pelko joutua eroon vanhemmista voivat estää avun hakemisen. Usein nuoret toivovat ongelman ratkeavan itsestään ja sopeutuvat vaikeaan tilanteeseen. (Hubara & Pärssinen 2013, 112–113.)

Kohderyhmän kotonaan kokemat ongelmat liittyivät usein siihen, mitä vanhempien alkoholin käytöstä seuraa. Seuraukset voivat liittyä huoliin perheen hajoamisesta, mielenterveyden ongelmiin, koulunkäyntiin, koulukiusaamiseen tai muihin aihepiireihin. Eniten Varjomaailman ryhmissä käydään keskustelua muusta kuin vanhempien juomisesta, kuten arjessa jaksamisesta, jokapäiväisistä ongelmista sekä tulevaisuuden ahdistuksesta. Nuoren kotioloja ei yleensä voida muuttaa, joten täytyy auttaa nuoria havaitsemaan omat voimavansa. Hyväksi on havaittu ryhmien pitkäkestoisuus sekä mahdollisuus osallistua ryhmään useamman kerran. Nuorten elämään on ryhmillä ollut vaikutusta, vaikkei kotitilanne olisikaan muuttunut. Vanhempien päihteidenkäytöstä haittoja kokevien nuorten auttamisessa on tärkeintä vahvistaa heitä suojaavia tekijöitä. Moni nuori kertoi rohkaistuneensa ryhmän myötä puhumaan asioistaan ammattilaisille, perheenjäsenille ja ystäville. (Takala 2012.) Varjomaailmassa nuorille annetaan selkeät säännöt, joita käydään ryhmän aikana läpi tarpeen mukaan. Nuorilla on itse vastuu turvallisuudestaan nimimerkkinsä valinnassa ja siinä, mitä kertoo itsestään netissä. Vaikka ryhmän tekstejä pystyisi kopioimaan ja levittämään muualle, ei väärinkäytöksiä ole ilmennyt. (Hubara & Pärssinen 2013, 119.)

2.2.2 Verkon mahdollisuudet ja haasteet Varjomaailman näkökulmasta

Takalan mukaan nettiryhmätoiminnassa riittää myös kehitettävää. Ryhmissä ilmenevä kato saattaa johtua siitä, että hiljaiset nuoret jäävät hiljaisiksi myös netissä tai joidenkin kohdalla omat ongelmat tuntuvatkin pieniltä toisten kirjoitusten lukemisen jälkeen. (Takala 2013, 83–86.) Ryhmätoiminnan haasteena oli alussa kohderyhmän tavoittaminen, mutta myöhemmin mukaan on halunnut nuoria enemmän, kuin on ollut mahdollista. (Takala 2012.)

Pärssisen (2014) mukaan kaikkien kohdalla verkko ei yksistään riitä, vaikka se onkin ehkä osalle riittävä apu. Verkossa voidaan usein kohdata ihmisiä, joilla on mielenterveyshäiriötä, itsetuhoisuutta, perheväkivallan kokemuksia sekä traumoja. Joskus on vaikeaa saada nuorelle tämän tarvitsemaa apua, jos tämä ei itse pysty puhumaan kenellekään ulkopuoliselle. Verkon haasteena on myös vaikeus saada kokonaiskuva nuoren tilanteesta. Pärssisen mukaan verkkotyössä on tärkeää tiedon jakamisen ja kannattelun lisäksi ohjaaminen avun piiriin sekä motivointi. Kun pelkkä verkkoapu ei riitä, tulee apua hakea nuoren omalta kotipaikkakunnalta. Vakavissa tilanteissa nuori on usein saatu luopumaan anonyymiudesta ja ottamaan apua vastaan sähköpostin tai puhelimen kautta. Lastensuojeluilmoituksen tekemistä ja ongelmista puhumista valmisteltiin Pärssisen mukaan yhdessä nuoren kanssa. Keinot auttaa ovat kuitenkin rajatummalla, jos nuori ei itse halua antaa henkilötietojaan. Pärssisen mukaan verkkotyön kasvokkaiseen auttamiseen yhdistäviä palveluja tulisi kehittää paikkakuntaakohtaisesti. (Pärssinen 2014.)

Hubara ja Pärssinen (2013) huomauttavat, että Varjomaailman ohjaajilla on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus tarvittaessa, aivan kuin muillakin työssään lapsia ja nuoria kohtaavilla. Tästä kerrotaan nuorille jo palveluun rekisteröitymisvaiheessa sekä ryhmien alkaessa. On vaikeaa saada nuoret ottamaan ongelmansa puheeksi jonkun luotettavan aikuisen kanssa. Siihen kuitenkin pyritään kannustamaan nuoria, muun muassa jakamalla tietoa eri viranomaisprosesseista, kuten lastensuojeluilmoituksen selvittämisestä. Nuori ohjataan hakemaan itselleen apua eikä häntä jätetä koskaan yksin. Vastuuohjaaja voi ottaa nuoren puolesta yhteyttä tämän työntekijään tai hätänumeroon, jos tämä ei itse pysty siihen. (Hubara & Pärssinen 2013, 118–119.) Pärssisen ja Hubaran (tulossa) mukaan tarve keskustella nettityön suhteesta lastensuojeluun ja lainsäädäntöön on kasvanut lasten ja nuorten lisääntyneen verkon käytön ja heitä kohtaavien verkkotyöntekijöiden runsastu-

misen myötä. Vaikka moni Varjomaailman ryhmiin osallistuneista nuorista saa hyötyä ja tukea, kuitenkin on jonkin verran sellaisiakin nuoria, joiden kertomat asiat ovat niin huolestuttavia, että lastensuojeluilmoituksen tekeminen on tarpeellista. (Pärssinen & Hubara.)

Jos hätä ei ole akuutti, pyrkivät ohjaajat keskustelemaan nuoren kanssa huolesta ja yleensä avun hakemista suunnitellaan yhdessä. Huoli otetaan puheeksi huolellisesti, ettei nuori säikähdä turhaan ja lähde pois ryhmästä. Luottamussuhde on verkossa tärkeää, mutta vaikeaa kasvokkaisen kontaktin puuttuessa. Nuorta on myös vaikea motivoida tulemaan uudestaan palveluun, jos hän on päättänyt, ettei halua tulla. Varjomaailman lastensuojeluilmoituksista puolet on tehty yhdessä sopien nuoren kanssa tai hänen pyynnöstään. Nuorilla voi olla ennakkoluuloja, väärinkäsityksiä ja turhia pelkoja lastensuojelun toiminta-kohtaan, mikä voi olla syynä siihen, ettei huolta uskalleta ottaa puheeksi. Nuoren anonymiteetti pyritään säilyttämään ja nuoria ohjeistetaan oman henkilöllisyyden suojelemisessa. Koska nuoret keskustelevat Varjomaailmassa hyvin vaikeista ja henkilökohtaisista asioista, tulee heitä neuvoa, esimerkiksi kieltämällä ryhmän säännöissä antamasta sellaisia tietoja, joista heidät voitaisiin mahdollisesti tunnistaa. Nuoret voivat kuitenkin vaihtaa yhteystietoja turvallisesti nuoren ja ohjaajan välisen postilaatikon avulla. Jos on kyse vakavista rikoksista, voi poliisi tarvittaessa selvittää nuoren olinpaikan IP-osoitteen kautta. (Pärssinen & Hubara.)

Lastensuojelulain uusiutumisen myötä vuonna 2008 lastensuojeluilmoitusvelvollisuus alkoi koskea myös verkkoauttajia. Verkossa kohdatuilla lapsilla on samat oikeudet kuin muuallakin ja lastensuojelulaki koskee myös heitä. Varjomaailma tekee yhteistyötä Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin (Nusuvefo) kanssa. Se on perustettu vuonna 2008, jotta lasten ja nuorten kanssa verkossa työskentelevät voisivat yhdessä pohtia näitä asioita. Verkoston tavoitteita ovat myös työn kehittäminen, tietotaidon vaihtaminen sekä verkko-työn tunnetuksi tekeminen. Verkoston arvot pohjautuvat YK:n Lapsen oikeuksien sopimukseen. Verkostolla on jäseninä noin 30 eri toimijaa tai hanketta, esimerkiksi A-klinikkasäätiö, EHYT ry ja Pelastakaa lapset ry. (Pärssinen & Hubara.)

Tärkeintä nuorille verkon kautta avun hakemisessa on vertaisuuden kokemus sekä kuuntelevan aikuisen läsnäolo. Nuorten antama palaute koskee usein sitä, että he huomasivat, etteivät olekaan ainoita, joita haittaa, hävettää tai pelottaa vanhemman alkoholinkäyttö. Osa nuorista on tavannut toisiaan myös kasvotusten ja pitänyt yhteyttä myös sähköpostin

kautta. Vaikka itse ei osallistuisikaan keskusteluihin, voi nuori saada paljon apua toisten kirjoituksia lukemalla. Viestiketjujen klikkausten mukaan monet lukevat Varjomaailman viestejä, vaikka eivät itse osallistuisikaan keskusteluun. Vaikka osa nuorista onkin jo palvelujen piirissä, he kokevat usein, etteivät ole tulleet kuulluksi tai ymmärretyksi tilanteessaan. Moni myös kokee tapaamiset ammattiauttajan kanssa olevan riittämättömiä vaikeuksiensa käsittelemiseen. Varjomaailma pyrkii tukemaan ja kuuntelemaan nuorta niinä aikoina, kun tämä odottaa seuraavaa aikaa auttajalle. Verkkotyöllä on juuri tällaisissa tilanteissa merkityksellinen tehtävä ehkäistä nuorten syrjäytymistä. Se, että nuoret itse hakevat apua netin kautta, mahdollistaa todellisen muutostyön. Yksi nettityön tärkeimpiä piirteitä on kuulluksi tuleminen kokeminen. (Hubara & Pärssinen 2013, 115–117, 120.)

Takalan (2012) mukaan Internet mahdollistaa aran aiheen käsittelyn. Netissä ei tarvitse uskaltaa itse mennä ammattilaisen luo ja voi rauhassa miettiä, mitä sanoo. (Takala 2012.) Monet nuoret eivät olleet puhuneet kotinsa ongelmista kenellekään ja Varjomaailma oli ensimmäinen paikka, jossa he siihen uskaltautuivat. Pärssisen mukaa verkko onkin erityisen hyvä kanava ottaa esille juuri häpeälliseksi koettuja ongelmia. Anonymiteetin avulla nuoret pystyivät kertomaan ongelmistaan suoraan ja avoimesti. Pärssisen mukaan se voi myös parantaa ihmisen avunsaannin mahdollisuuksia. (Pärssinen 2014.)

Pärssinen uskoo aidon ja laadukkaan kohtaamisen olevan mahdollista verkon kautta. Nuorille verkossa eläminen on osa normaalia elämää. Pärssinen huomauttaa, että vaikka työssä uuden omaksuminen voi tuntua vaikealta ja aikaa vievältä, ei verkon ottaminen käyttöön asiakastyössä vaadi sen enempää kuin muukaan uusi työväline. (Pärssinen 2014.) Takalan (2013) mukaan verkon mahdollisuuksia nuorten tavoittamisen ja tukemisen välineenä ei ole täysin ymmärretty. Hänen mielestään myös Internet tulisi hyväksyä todelliseksi paikaksi, jos todella halutaan tehdä työtä siellä missä nuoret liikkuvat, kuten nuorisotyön piireissä yleensä sanotaan. Takala huomauttaa, että netti on monelle ajankohtaisten ilmiöiden seuraamisen pääväline, sekä keskustelun, mielipiteiden ilmaisemisen ja osallistumisen tärkein yhteisö. On vanhoillista ajatella nettiä reaalielämän ulkopuolisena saarekkeena, jonka pahoilta vaikutteilta nuoria tulisi suojella. (Takala 2013, 83–86.)

3. VERKKOVUOROVAIKUTUS

3.1 Verkkovuorovaikutuksen käsite

Matikaisen (2002) mukaan sosiaalista vuorovaikutusta on tutkittu pitkään, mutta sen varsinaisesta määritelmästä ei ole yksimielisyyttä (Matikainen 2002, 15–18). Goffman (1983) on määritellyt sosiaalisen vuorovaikutuksen tapahtuvan kahden tai useamman ihmisen ollessa fyysisesti läsnä toistensa kanssa (Goffman 1983, Peräkylän 2001, 349 mukaan). Matikainen (2002) ymmärtää tämän tulkinnan niin, että kasvokkainen vuorovaikutus on perusmuoto, josta muut välittyneet vuorovaikutusmuodot ovat vain johdannaisia. Matikaisen mukaan se on kuitenkin ongelmallista nykyisten vuorovaikutusvälineiden kohdalla. Vuorovaikutussuhteet voidaan jakaa välittömiin eli kasvokkaisiin kohtaamisiin sekä välittyneisiin eli erilaisten välineiden kautta tapahtuviin vuorovaikutustilanteisiin. (Matikainen 2002, 15–18.)

Thurlow:n, Lengelin ja Tomicin (2009) mukaan viestintä nähdään yleensä yksisuuntaisena prosessina, jossa on viesti, lähettäjä ja vastaanottaja. Prosessi on kuitenkin dynaaminen ja kontekstista riippuva. Viestintä voidaan kuvata ihmisten väliseksi merkitysten neuvotteluksi. Se vaihtelee ja osallistujien viestit vaikuttavat toisiinsa. Viestintä on myös monifunktiivista sekä monimuotoista. Se on eri tavoin välitettyä, sitä ei voi olla tyhjiössä. Yleensä viestintä välittyy erilaisten verbaalisten ja nonverbaalisten käytäntöjen kautta. Viestinnän kanavia on yleensä kolme: psykologinen, sosiaalinen ja kulttuurinen. Teknologiavälitteistä voidaan pitää neljäntenä kanavana. (Thurlow, Lengel & Tomic 2009, 15–19.)

Verkon vuorovaikutuksellisten viestintätapojen tutkimusaluetta kutsutaan tietokonevälitteiseksi viestinnäksi, englanniksi computer-mediated communication (CMC). Se tarkoittaa kaikenlaista tietokoneteknologian välityksellä tapahtuvaa ihmisten välistä kommunikatiota. (Matikainen 2006, 177–179; Thurlow ym. 2009, 15–19.) Thurlow:n, ym. (2009) mukaan tietokonevälitteistä viestintää on ollut olemassa jo ensimmäisestä digitaalisesta tietokoneesta lähtien tai ainakin ensimmäisestä tallennetusta sähköpostin prototyypistä lähtien. Ihmiset ovat niistä ajoista asti kommunikoineet teknologian välityksellä. Sitä on siis ollut jo yli 50 vuotta, mutta ennen 90-lukua sitä ei kuitenkaan tutkittu kovin tarkasti. (Thurlow ym. 2009, 14–15.) Matikaisen (2006) mukaan verkkovuorovaikutuksesta on

tullut oleellinen osa ihmisten elämää. Teknologialla on paljon vaikutusta vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin, sillä se ylittää ajan ja paikan asettamat rajat. Se viittaa erilaisiin inhimillistä viestintää ja informaation jakamista edesauttaviin teknologioihin. (Matikainen 2006, 177–179.)

Tietokonevälitteinen vuorovaikutus – käsitteen lisäksi käytetään nimitystä verkkovuorovaikutus tai vuorovaikutus verkossa. (Matikainen 2006, 177–178.) Helasvuon, Johanssonin ja Tanskasen (2014) mukaan digitaalisesta viestinnästä voidaan puhua eri termeillä: elektroninen, sähköinen, virtuaalinen, verkko-, tietokonevälitteinen, mobiili- tai digitaalinen viestintä. Esimerkkejä digitaalisesta viestinnästä ovat muun muassa virtuaalinen maailma, verkkoasiointi ja tietokonevälitteinen viestintä, joka on vanhin ja yleisin nimitys. Kirjallisesti nimityksen tietokonevälitteinen merkitys on hyvin kapea ja se kuuluu selvemmin kielentutkimuksen alueeseen. Helasvuo ym. ehdottaa paremmaksi nimitykseksi teknologiavälitteistä. Digitaalinen vuorovaikutus sekä diskurssi kuvaavat tarkemmin vuorovaikutuksen ja viestinnän eri muotoja. (Helasvuo, Johansson & Tanskanen 2014, 9–11.) Roponen (1998) kuvaa digitaalisen vuorovaikutuksen olevan kaksisuuntaista, digitaalisten laitteiden avulla tapahtuvaa vuorovaikutusta. Alkeellisessa muodossa se on kahden henkilön keskustelua vuorotellen kirjoittamalla yksi viesti tai puheenvuoro kerrallaan. Vuorovaikutus voi olla reaaliaikaista tai eriaikaista eli viiveellä tapahtuvaa. (Roponen 1998, 290–291.)

Helasvuo ym. kysyykin, mikä on verkossa viestintää ja mikä vuorovaikutusta. He erottavat toisistaan käsitteet digitaalinen viestintä, digitaalinen diskurssi, digitaalinen vuorovaikutus sekä digitaalinen konteksti. Digitaalinen diskurssi on merkityksen rakentamista kielellisessä ja multimodaalisessa toiminnassa. Digitaalinen vuorovaikutus on osallistujien yhteistä kielellistä toimintaa, jossa kunkin vuorot rakentavat merkitystä suullisesti tai kirjallisesti. Vuorovaikutukseen voi osallistua kaksi tai useampi henkilö. Digitaalinen diskurssi ja vuorovaikutus laajemmassa merkityksessä voivat viitata sellaisiin digitaalisen median tilanteisiin, joissa viestintä yhdistyy vuorovaikutukseen. Digitaalinen konteksti viittaa osallistujien käyttämiin teknologisiin välineisiin ja ympäristöihin. (Helasvuo ym. 2014, 9–13.)

3.2 Verkkovuorovaikutuksen ominaisuudet

Roposen (1998) mukaan pelkkään kirjoitettuun tekstiin perustuva digitaalisen vuorovaikutuksen ilmaisu on usein suppeaa, koska siitä puuttuvat äänensävyt, -voimakkuudet sekä eleet ja ilmeet (Roponen 1998, 291–292.) Wood ja Smith (2001) ovat myös huomioineet sosiaalisten vihjeiden puuttumisen verkossa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Nonverbaalit vihjeet ovat hyvin suuri osa kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta, tutkimusten mukaan jopa 65–95 prosenttia. Näitä vihjeitä kuten kasvojen ilmeitä, asentoja ja liikettä sekä katsekontaktia on hyvin vaikea välittää pelkän tekstin avulla. Sosiaalisten vihjeiden puuttumisen takia moni kokeekin tietokonevälitteisen viestinnän hyvin persoonattomaksi. Erilaisia tunteiden ilmaisemismuotoja verkon kautta on olemassa neljänlaisia: sanallisia vastineita, fyysisten toimintojen selitykset, painotukset sekä hymiöt. Kirjoittamalla voidaan ilmaista esimerkiksi naurua vastineella ”hah”, fyysistä tekemistä <hakee lasin vettä> tai painotuksia isoilla kirjaimilla. Vaikka nämä tavat ovat vain varjo kasvokkain ilmenevästä informaatiosta, on niillä kuitenkin sama funktio. (Wood & Smith 2001, 71, 74–75.)

Sanattomien vihjeiden puuttuessa ihmiset keksivät lukuisia muita vuorovaikutuksen ilmaisutapoja. Osa näistä on tapoja ilmaista tunnetta, uutta sanastoa, uudenlaisia vitsejä ja kokonaan uusia puheen kategorioita. Hymiöitä käytetään moniin tarkoituksiin, kuten ilmaisemaan kasvojen ilmeitä tai äänen painoja. Hymiöt voivat hymyillä :), iskeä silmää ;) tai näyttää surullisilta :(. Niitä voidaan käyttää ilmaisemaan, että viesti on tarkoitus ottaa vitsinä tai sarkastisesti. Hymiöitä voidaan käyttää hyvin luovasti oman mielikuvituksen mukaan ja niillä voidaan myös ilmaista jotain piirrettä itsestään, kuten silmälasien käyttämisestä 8). Hymiöistä on tehty sanakirjatyyppejä luetteloa. (Baym 1995, 151). Bolterin (2003) mukaan hymiöiden käyttämisen tarkoituksena on tuoda sanalliseen tekstiin konteksti (Bolter 2003, 126). Lee (2003) kuvaa osan hymiöistä olevan vitsejä, joita lähetellään toisille sellaisenaan eikä niillä ole juurikaan merkitystä viestien informaation kannalta. Hän myös huomauttaa, että hymiöt ovat sivuttaisia, joten viestin lukijan täytyy katsoa niitä päällekkäällä. Tämä muuttaa lukemisen mielen tasolta myös fyysiselle tasolle. (Lee 2003, 320.)

Muita innovaatioita verkkovuorovaikutuksessa ovat esimerkiksi personoidut allekirjoitukset, isojen kirjainten käyttäminen viestin voimistamisena ja asteriksien (tähtien) käyttä-

minen kuvaamaan käytöstä sanallisesti. Allekirjoitus on käyttäjän itse valitsema lyhyt teksti, joka ilmaantuu aina käyttäjän viestin loppuun. Se voi olla esimerkiksi oma nimi ja sähköpostiosoite, jokin sitaatti tai vaikka kuva. Erilaisten lyhenteiden avulla voidaan ilmaista monia asioita, esimerkiksi naurua lyhenteellä LOL (laughing out loud). (Baym 1995, 151, 155.) Roposen mukaan erilaiset lyhenteet ja merkkiihdistelmät antavat kyllä lisävihjeitä kirjoittajan mielentilasta ja tekstin tarkoituksesta, mutta täysin ne eivät pysty ilmaisemaan kaikkea nonverbaalia viestintää. (Roponen 1998, 292.)

Vihjettömyysteorian mukaan tietokone luo anonymiteettiä, joka johtaa sosiaalisten estojen vähenemiseen ja lisää fleimausta (flaming). Fleimaus tarkoittaa sellaisten viestien kirjoittamista, joilla pyritään tahallisesti ärsyttämään toisia ja luomaan riitaa eri osapuolten välille. Tämän mukaan anonymiteetti on käsitteellistetty väistämättömäksi ja ongelmalliseksi. Se voi kuitenkin tuoda mukanaan myös muita asioita, kuten vapauden rakentaa omaa identiteettiään. Toisaalta identiteettiä luodaan usein myös sellaisissa järjestelmissä, jotka eivät ole anonyymejä. (Baym 1995, 152, 155–156.) Anonyymiuden vuoksi Internetin käyttäjät voivat esiintyä väärillä identiteeteillä ja käyttäytyä siten eri tavalla kuin kasvokkaisissa tilanteissa. Anonymiteetti saattaa tehdä ihmisestä välinpitämättömän siitä, mitä tämä sanoo verkkoympäristössä. Internetin kautta saatetaan ilmaista hyvin voimakkaita tunteita kuten vihaa tai turhautumista eikä sitä aina pysty perumaan, jos ihminen on esimerkiksi ehtinyt jo lähettää sähköpostin jollekulle tunnekuohussa. Trollaaminen viittaa yleensä tapaan lähettää negatiivisia kommentteja, joissa voi esiintyä epäasiallista tai jopa loukkaavaa tekstiä. Trollaamisen syyt voivat olla hyvin erilaisia, mutta usein sitä tehdään hovin, tylsyyden tai koston vuoksi. (Watling & Rogers 2012, 12–13)

Verkkovuorovaikutuksen käyttäjät ovat myös tehneet erilaisia käyttäytymissäännöstöjä. Yleinen verkon käyttäytymissäännöstö on netiketti, mutta eri sivustoilla on olemassa myös omia erillisiä säännöstöjä. Sääntöjen tarkoituksena on muun muassa ehkäistä verkkoon liittyviä negatiivisia ilmiöitä. Niiden avulla myös pyritään suojelemaan käyttäjien yksityisyyttä. (Baym 1995, 159). Monen henkilön välinen digitaalinen vuorovaikutus on kahdenkeskiseen verrattuna jonkin verran erilaista, muun muassa sääntöjen suhteen. Erilaisia keskusteluryhmiä varten on usein monia konventioita ja normistoja, joiden avulla keskustelun aihepiiriä ja hyväksyttäviä vuorovaikutusmuotoja säädellään. (Roponen 1998, 293.)

Verkossa tapahtuvaan vuorovaikutukseen voi vaikuttaa joissain tilanteissa tekniset ongelmat. Tietoverkkojen puutteellinen suojaus saattaa johtaa siihen, että kaikkea ei haluta kirjoittaa verkkoon esimerkiksi sähköpostiviestiin. Vuorovaikutus ihmisten välillä voi kuitenkin monipuolistua, kun fyysisen läsnäolon asettamia rajoituksia ei ole esimerkiksi ajan ja paikan suhteen. Verkkovuorovaikutuksesta voi olla hyötyä esimerkiksi yksinäiselle. (Roponen 1998, 290–292) Internetin käyttäjät voivat myös luoda ja ylläpitää erilaisia suhteita toistensa kanssa. Suhteet ovat voineet olla olemassa jo aiemmin reaali maailmassa ja niitä voidaan luoda ja ylläpitää monien erilaisten sivustojen kautta. On myös mahdollista, että verkon kautta luotu ihmissuhde voidaan siirtää reaalielämään. (Baym 1995, 156–157.)

3.3 Verkkovuorovaikutuksen välineet ja ympäristöt

Matikainen jakaa verkkovuorovaikutuksen ympäristöjä, areenoita ja välineitä neljän ulottuvuuden avulla: avoin – suljettu, henkilökohtainen – julkinen, reaaliaikainen – ei-reaaliaikainen (synkroninen – asynkroninen) sekä tekstipohjainen – multimediaalinen. (Matikainen 2006, 177–179.) Erilaisia verkkovuorovaikutuksen ympäristöjä ja välineitä ovat muun muassa sähköposti, sähköpostilistat, chatit (useamman henkilön online-keskustelukanavat), keskustelupalstat tai –foorumit, virtuaaliyhteisöt tai -maailmat. Näiden tekstipohjaisten ympäristöjen lisäksi on myös erilaisia kuvaa ja puhetta yhdistäviä ympäristöjä. (Roponen 1998, 290–296, Matikainen 2006, 177–179). Sähköposti on kuin kirje, joka voidaan lähettää sähköisesti verkon kautta. Henkilökohtainen ja kasvokkainen vuorovaikutus on arvostettua, mutta sähköpostin avulla voidaan saada lisätietoa ja keskustelua. Sähköpostilla on rajoituksia, kuten ajankäyttö. Sähköpostilistojen avulla voidaan keskustella useamman ihmisen kanssa sähköpostin välityksellä monista eri aiheista. Tällaisten listojen avulla saa yleensä paljon tietoa, mutta ne täyttävät nopeasti sähköpostin. (Giffords 1998, 244–245) Chatit ovat keskusteluja, joissa käyttäjät ovat verkossa samanaikaisesti. Ne voivat olla hyvin vapaamuotoisia tai ohjattuja. Myös chat-ryhmiä voidaan muodostaa tietyn aihepiirin ympärille. (Giffords 1998, 248)

Keskusteluforumit ovat paikkoja, joissa käyttäjät voivat kirjoittaa viestejä tietystä aiheesta. Niiden yksi hyvä puoli on se, ettei käyttäjien tarvitse olla yhtä aikaa verkossa kommunikoidakseen toistensa kanssa. Keskusteluforumit voivat olla rajattu tietyn aihepiirin ympä-

rille. Keskusteluryhmät mahdollistavat ”lurkkimisen” eli pelkän toisten viestien lukemisen ilman aktiivista osallistumista. (Giffords 1998, 246–247). Suurissa keskusteluryhmissä kaikki eivät yleensä osallistu itse vuorovaikutukseen vaan lukevat muiden kirjoittamia tekstejä taustalla (Roponen 1998, 293–295).

Virtuaaliyhteisöissä ja -maailmoissa vuorovaikutusympäristö on monipuolisempi. MUD (multi-user dungeon) on virtuaalinen tila, jossa anonyymit ja kuvitteelliset käyttäjät kommunikoivat keskenään. Tällaiset virtuaaliyhteisöt ovat aihepiiriltään sidottuja ja usein myös suljettuja rekisteröitymistä vaativia ympäristöjä. (Roponen 1998, 293–295.) Kuvaa ja puhetta hyväksi käyttäviä digitaalisia vuorovaikutusareenoita ovat muun muassa nettipuhelimet, videoneuvottelut sekä graafiset virtuaalimaailmat, joissa tekstin lisäksi on mahdollista liittää omaan hahmoon kuvallista informaatiota. Virtuaalimaailmoissa tapahtuva vuorovaikutus muistuttaa paljon verkkokeskustelua. Suurin ero on hahmon visuaalisuus, joka vaikuttaa paljon keskustelukumppanin valintaan. (Roponen 1998, 296–298.)

Sähköpostilistojen kautta toimii monia tukiryhmiä, joiden tarkoituksena on tiedon ja tuen tarjoaminen ihmisille, joilla on jokin yhteinen ongelma tai vaikea elämäntilanne. Ne voivat olla tärkeitä esimerkiksi jostain vakavasta sairaudesta kärsiville, jotka eivät pääse lähtemään kotoaan helposti sairautensa takia. Verkon kautta monet voivat löytää ihmisiä, jotka todella ymmärtävät heidän kokemuksiaan. Keskustelufoorumit ovat hyvä vertaistuen lähde, koska niissä käyttäjät voivat antaa toisilleen tietoa sekä tukea. Näiden keskustelufoorumien kautta ihmiset voivat kohdata toisiaan ja jatkaa yhteydenpitoa esimerkiksi sähköpostin tai yksityisten chattien kautta. (Giffords 1998, 246–248). Sähköpostin ja erilaisten keskusteluryhmien lisäksi on yhä enemmän erilaisia sosiaaliseen tukeen, sairauksiin, mielenterveyteen ja ihmissuhteisiin liittyviä verkkoympäristöjä. Kaikki mediat eivät ole välttämättä aina vuorovaikutteisia, mutta niitä voidaan käyttää vuorovaikutteisesti. (Matikainen 2006, 177–179.)

3.4 Verkkovuorovaikutuksen teoreettisia lähestymistapoja

Matikainen (2006) kertoo, että verkkovuorovaikutuksen tutkimuksessa on erityisesti keskitytty siihen, onko verkossa tapahtuva vuorovaikutus vähemmän sosiaalista ja onko se tasa-arvoisempaa ja vapaampaa kasvokkaiseen vuorovaikutukseen verrattuna. (Matikainen

2006, 180–182.) Thurlow:n ym. (2004) mukaan tietokonevälitteistä viestintää on kritisoitu paljon. Sen on väitetty olevan epäsosiaalista, eli kylmää ja epäystävällistä, sekä antisosiaalista eli kasvokkaista vuorovaikutusta vähentävää. Vastakkaisen näkemyksen mukaan internet voisi johtaa uusiin, jopa parempiin sosiaalisiin ihmissuhteisiin, joita ihmiset luovat yli maantieteellisten ja sosiaalisten rajojen yhteisten kiinnostustensa ja huoliensa pohjalta. Samankaltaisia väitteitä tehtiin aikanaan televisiosta ja videopeleistä. Usein sekä tutkijat että maallikot unohtavat, että todellisuus on moniulotteinen ja on olemassa monia erilaisia tapoja käyttää teknologiaa. Myös käyttäjät eroavat toisistaan muun muassa tarpeiden suhteen. Tietokonevälitteisestä viestinnästä on siis kaksi vastakkaista näkemystä. Toisen näkemyksen mukaan tietokonevälitteinen viestintä on köyhää, persoonatonta ja emotionaalisesti kylmää kasvokkaiseen vuorovaikutukseen verrattuna. Joidenkin mukaan näiden syiden takia se on myös estottomampaa, antinormatiivisempaa ja jopa aggressiivisempaa. Tällaiset kielteiset näkökulmat voivat kuitenkin olla hyödyllisiä, sillä ne nostavat esiin monia tärkeitä kysymyksiä, kuten onko tietokonevälitteinen viestintä todella sellaista kaikissa tilanteissa. (Thurlow ym. 2004, 46–47.)

Thurlow ym. (2004) kertovat, että näkökulmia, joiden mukaan tietokonevälitteisestä viestinnästä puuttuu monia kasvokkaisen viestinnän ominaisuuksia, kutsutaan puutenäkökulmiksi. Tällaisia näkökulmia ovat sosiaalisen läsnäolon malli, vihjeettömyysmalli sekä informaation ilmaisuvoimaisuuden malli. (Thurlow ym. 2004, 48.) Matikaisen (2006) mukaan verkkovuorovaikutuksen teorioita ovat vihjeteoriat ja SIDE-teoria. Vihjeteoriat tarkastelevat sosiaalisten vihjeiden puuttumista verkkovuorovaikutuksessa. Sosiaalisia vihjeitä tarkastelevia teorioita ovat sosiaalisen läsnäolon malli, vihjeettömyysmalli sekä vähentyneiden sosiaalisten vihjeiden malli. Matikainen huomauttaa, että sosiaalisen läsnäolon malli sekä vihjeettömyysmalli ovat olleet olemassa jo ennen tietokonevälitteistä viestintää. (Matikainen 2006, 180–182.)

Sosiaalisen läsnäolon malli keskittyy sosiaaliseen läsnäoloon välineen ominaisuutena. (Matikainen 2006, 180–182.) Sosiaalisen läsnäolon mallin näkökulma lähti liikkeelle 60–70-luvulla, kun puhelinviestinnän tutkijat esittivät, että viestinnän eri muodot voitaisiin jakaa neljän eri aspektin mukaan: epäsosiaalinen tai sosiaalinen, tunteellinen tai tunteeton, kylmä tai lämmin, persoonaton tai persoonallinen. Mallin mukaan visuaalisten vihjeiden väheneminen johtaa pienempää sosiaaliseen läsnäoloon, mikä puolestaan johtaa enemmän tehtäväkeskeiseen ja vähemmän suhdekeskeiseen viestintään. Tutkijat arvioivat tietokone-

välitteisen viestinnän asettuvan hyvin matalalle sosiaalisen läsnäolon suhteen visuaalisten vihjeiden puuttumisen vuoksi. Toisaalta fyysinen läsnäolo ei takaa lämmintä, persoonallista tai sosiaalista vuorovaikutusta. (Thurlow ym. 2004, 48–49.)

Vihjeettömyysmallissa tutkitaan, miten sosiaalisten vihjeiden määrä ja laatu vaikuttaa psykologiseen etäisyyteen (Matikainen 2006, 180–182.) Vihjeettömyysteorian mukaan visuaalisten ja paralingvististen vihjeiden puuttuessa psykologinen etäisyys kasvaa, mikä johtaa persoonattomaan viestintään. Tämä voi olla hyvä asia, koska siten ihmiset eivät arvioi toisiaan statuksen tai ulkonäön perusteella. Toisaalta se voi olla huono asia, koska viestintä on kömpelömpää ja spontaanittomampaa. Sosiaalisten vihjeiden puuttuminen voi kuitenkin itse asiassa tehdä viestinnästä läheisempää, esimerkiksi rakkauskirjeiden kohdalla. Vihjeettömyys ei aina vaikuta psykologiseen etäisyyteen. Tärkeämpää on ehkä viestinnän tarkoitus. (Thurlow ym. 2004, 48–49.)

Sosiaalisen läsnäolon mallin ja vihjeettömyysmallin ongelmana on se, että niissä sosiaalisuus nähdään informaation välittymisenä. Vähentyneiden sosiaalisten vihjeiden mallin mukaan sosiaalisten ja kontekstuaalisten vihjeiden puute johtaa heikompiin sosiaalisiin normeihin ja rajoitteisiin. Vähentyneiden sosiaalisten vihjeiden lisäksi lähtökohtana on myös muita tekijöitä, kuten osallistuminen, valta, johtajuus, yhteistyövaikeudet sekä epäyksilöllistyminen. Vihjeteoriat keskittyvät yleensä viestinnälliseen kaistanleveyteen ja epäyksilöllistymiseen. Kaistanleveys tarkoittaa välineen teknisen tehokkuuden rinnastamista sosiaaliseen tehokkuuteen eli välineen kykyyn viedä eteenpäin sosiaalisia vihjeitä, etenkin nonverbaalisia vihjeitä. Epäyksilöllistyminen tarkoittaa ihmisen yksilöllisyyden katoamista suuressa ihmisjoukossa. Vihjeteorioihin kuuluu myös sosiaalisen informaation prosessointiteoria, jonka mukaan verkkovuorovaikutus ei ole vihjeetöntä, vaan siinä sosiaaliset vihjeet liittyvät viestien tyyliin, sisältöön sekä lähetystapaan ja -aikaan. (Matikainen 2006, 180–182.)

Informaation ilmaisuvoimaisuuden teorian mukaan viestinnän mediarikkaus määräytyy neljän toiminnon mukaan: 1. taajuus tai kyky välittää useita vihjeitä, 2. kyky antaa välitöntä palautetta, 3. kyky tukea luonnollisen tai keskustelullisen kielen käyttöä sekä 4. henkilökohtainen fokus. Mitä monimutkaisempi viestinnän tehtävä on, sitä suurempi ilmaisuvoima tulisi informaatiolla olla. Kasvokkaisella ja puhelimen välityksellä tapahtuvalla

viestinnällä on suurin ilmaisuvoima, kun taas tekstiin perustuvalla teknologiavälitteisellä pienin. (Thurlow ym. 2004, 49–50.)

On kuitenkin myös havaittu, ettei mikään viestintä ole täydellistä. Puutemallit nostavat myös muita kysymyksiä, kuten: Tarkoittaako visuaalisten ja sosiaalisten vihjeiden puuttuminen välttämättä sosiaalisuuden puuttumista? Estääkö tehtäväkeskeinen viestintä välttämättä ihmissuhteisiin perustuvan viestinnän? Näihin kysymyksiin on pyritty vastaamaan sosiaalisen informaation prosessoinnin mallilla. Sen mukaan ihmisten perustarve sosiaaliin siteisiin on sama tietokonevälitteisessä viestinnässä kuin kasvokkaisessakin. Ihmiset pyrkivät yhteyteen toistensa kanssa, tietokonevälitteisessä viestinnässä se vain kestää kauemmin. Tietokonevälitteiseen viestintään kuitenkin tottuu ja ihmiset kehittävät tapoja kompensoida nonverbaalisten vihjeiden puuttumisen. Nykyään ihmiset solmivat ja ylläpitävät hyviä ihmissuhteita internetin välityksellä jatkuvasti. Puutemalleille on yhä vaikeampi löytää tukea. (Thurlow ym. 2004, 50–51.)

Vihjeettömyysteorioiden ongelmien ratkaisuksi on kehitetty SIDE-malli eli sosiaalisen samaistumisen/epäyksilöllistymisen teoria (social identification/deindividuation theory). Mallin pohjana ovat osittain vihjeteoriat, mutta erona on sosiaalisen identiteetin teoria eli ryhmäjäsennyksiin perustuva minäkuva. Mallissa keskitytään sosiaalisen tason eli ryhmäjäsennyksien vihjeisiin verkossa. Interpersoonalliset vihjeet jäävät kuitenkin myös tässä mallissa pois. Malli myös korostaa sitä, että verkossa tapahtuva vuorovaikutus on normatiivista, eli siinä sitoudutaan ryhmän sääntöihin. Lähtökohtana mallissa on fyysinen eristyneisyys, visuaalinen anonymiteetti sekä kohonnut yksityisyys. Lisäksi tarkastelun kohteena on persoonallisen ja sosiaalisen identiteetin tärkeys sekä epäyksilöllistyminen. Ryhmään samaistuminen tuottaa normatiivista käyttäytymistä verkkoympäristössä. Mallin ongelmana voi kuitenkin olla läheisten eli interpersoonallisten suhteiden huomiotta jättäminen, sillä verkossa syntyy usein myös läheisiä ihmissuhteita. Jos tällaiset ihmissuhteet ovat läheisempiä kuin kasvokkaiset, puhutaan hyperpersoonallisesta viestinnästä. Siinä lähettäjä voi antaa itsestään positiivisemmän kuvan tai vastaanottaja tehdä stereotyyppisiä positiivisia ominaisuuksia korostavia havaintoja toisesta. Mallin ongelmana on siis se, että identiteetti ei rakennu ennalta määrättyjen kategorioiden mukaan vaan dynaamisesti verkko vuorovaikutuksessa. Identiteetit eivät myöskään aina rakennu yksilöllisiksi. SIDE-mallin metodologia on myös kyseenalainen, sillä se on kehitetty koeolosuhteissa. (Matikainen 2006, 182–183.)

Verkkovuorovaikutuksen tutkiminen on siis monin tavoin haasteellista. Edellisten mallien lisäksi onkin ehdotettu myös diskursiivista näkökulmaa, sillä verkkovuorovaikutus on sekä dynaamista että tilanteisesti rakentuvaa. Vuorovaikutus rakentuu eri tavalla verkossa kasvokkaisiin tilanteisiin verrattuna. Diskursiivisessa näkökulmassa keskitytään luonnolliseen aineistoon osallistuja- tai toimijanäkökulmasta. Siinä kieli nähdään sosiaalista todellisuutta tuottavana toimintana. Koska yleensä verkkovuorovaikutusta on tutkittu laboratorio-olosuhteissa, tarvitaan enemmän aitojen verkkopohjaisten vuorovaikutusilmiöiden tutkimusta. Verkkovuorovaikutuksen tutkimisessa on yleensä jätetty huomioimatta emootiot, sillä niitä ei yleensä nähdä verkossa. Tämä ei kuitenkaan johdu siitä, että niitä ei ole olemassa verkossa vaan siitä, että verkossa ne pitää erikseen välittää. Emootiot ovat fysiologisia reaktioita, jotka näkyvät kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Verkossa on vähemmän keinoja eri tunteiden ilmaisemiseen, kun nonverbaalit vihjeet puuttuvat. Teorioiden pohjalta ei voida sanoa, onko verkko vähemmän sosiaalinen kuin kasvokkainen vuorovaikutus. Sosiaalisuus ja vuorovaikutus toteutuvat myös verkossa. Sosiaalisuus voi kuitenkin olla välittämisen kykyä välittää informaatiota tai jotain muuta, kuten sosiaalista identiteettiä ja ryhmäjäsenyyksiä. (Matikainen 2006, 184–185.)

Kraut, Patterson, Lundmark, Kiesler ja Mukophadhyay (1998) tutkivat 90-luvun lopulla Internetin vaikutuksia ihmisten hyvinvointiin ja sosiaaliseen suhteisiin. Heidän tutkimustensa mukaan Internetin suurella käytöllä oli yhteyksiä tutkimukseen osallistuneiden ihmisten vähentyneeseen vuorovaikutukseen perheen jäsenten kanssa, sosiaalisen verkoston suppenemiseen ja he olivat myös masentuneempia sekä yksinäisempiä. (Kraut, Patterson, Lundmark, Kiesler & Mukophadhyay 1998, 1017). Rosengren (2000) muistuttaa, että kaikenlainen teknologinen kehitys tuo mukanaan sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia sosiaalisille sekä kulttuurisille ilmiöille. Kaikki uudet innovaatiot myös aiheuttavat aluksi kuiluja ihmisten välille. Rikkaammat yhteisöt ottavat luonnollisesti käyttöön uusia viestintävälineitä nopeammin kuin köyhemmät yhteisöt, mikä suurentaa näiden kahden välistä kuilua. Toisaalta tietokonevälitteinen viestintä voi lisätä sosiaalista pääomaa, keskinäistä luottamusta ihmisten välillä, niin yksilötasolla kuin kansainväliselläkin tasolla. (Rosengren 2000, 202). Juho Suoranta (2001) huomauttaa, että lisääntynyt median käyttö ei välttämättä vähennä suoraa ja välitöntä vuorovaikutusta, vaan ne voivat arjessa limittyä toisiinsa mutkattomastikin. (Suoranta 2001, 23)

Marko Krapu ja Kaisa Louramo (2003) ovat tutkineet pro gradussaan kirjallisuusarvioinnin avulla tietokonevälitteistä vuorovaikutusta. Heidän mukaansa vuorovaikutus voi olla sosiaalista, persoonallista ja emotionaalista myös tietokoneen kautta. Perinteiset tietokonevälitteisen vuorovaikutuksen näkökulmat ovat käyneet vanhoiksi eikä niillä pystytä selittämään kaikkia tietokonevälitteisen vuorovaikutuksen osa-alueita. Kravun ja Louramon mukaan tutkimus ei ole myöskään pysynyt teknologisen kehityksen perässä, ainakaan vielä 2000-luvun alussa. On myös ollut vain vähän tutkimuksia kuvan ja äänen merkityksestä tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa. (Krapu & Louramo 2003, 75–76)

Sari Ukkola (2012) käsittelee gradussaan työntekijöiden kokemuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta verkkonuorisotyössä. Hänen tavoitteenaan oli tuottaa tietoa virtuaalisen vuorovaikutuksen keinoin toteutetusta verkkonuorisotyöstä. Ukkolan mukaan virtuaalisessa ympäristössä tapahtuvan vuorovaikutuksen tutkiminen on hyödyllistä, sillä se yleisyy koko ajan. Kasvokkainen vuorovaikutus on yleensä läsnä olevampaa ja todellisempaa kuin muut vuorovaikutuksen muodot. Siinä ei ole myöskään niin paljon väärintulkittamisen ja valheellisuuden mahdollisuuksia. Ukkola korostaa erilaisten hymiöiden ja kirjoitustyylien olevan harkittua viestintää, joten niitä ei hänen mukaansa voida pitää täysin verrannaisina tahottomiin eleisiin ja ilmeisiin. Ukkola muistuttaa myös, että virtuaalinen vuorovaikutus vaatii tietotekniikan osaamista ja hyviä kirjallisia taitoja. (Ukkola 2012, 1–2, 30–34.)

4. SOSIAALINEN TUKEA

Sosiaalista tukea on tutkittu paljon ihmisen hyvinvoinnin ja terveyden näkökulmasta (Kumpusalo 1991, 13; House, Umberson & Landis 1988, 293–294; Uutela 1998, 208, 219). Barreran (1986) mukaan sosiaalisen tuen tutkimuksessa edistettiin paljon 70-luvulla Caplanin Casselin ja Cobbin tutkimusten myötä (Barrera 1986, 413). Kumpusalon (1991) mukaan silloinen sosiaalisen tuen tutkimus koski enimmäkseen ei-ammatti-ihmisten tarjoamaa sosiaalista tukea, kuten perherakenteen, sosiaalisen vuorovaikutuksen ja sosiaalisen liittymisen terveystaikutuksia (Kumpusalo 1991, 13). House, Umberson ja Landis (1988) kertovat, että sosiaalista tukea käsittelevää kirjallisuutta on eniten sosiologiassa, mutta myös lääketieteessä sekä psykologiassa (House, Umberson & Landis 1988, 293–294.)

Burleson, Albrecht, Goldsmith ja Sarason (1994) esittävät sosiaalisen tuen tutkimuksen taustalla olevan yleensä kolme erilaista syytä: pragmaattiset syyt, tieteelliset/teoreettiset syyt sekä moraaliset/eettiset syyt. Pragmaattiset syyt perustuvat tutkimuksiin, joiden mukaan sosiaalisella tuella on suuri rooli ihmisten terveydelle ja hyvinvoinnille. Tuki voi vaikuttaa siihen, miten hyvin ihmiset toipuvat sairauksista, selviävät menetyksestä tai kroonisesta terveysongelmasta, jokapäiväisistä vaikeuksista sekä siihen, miten ihmiset yleensä ajattelevat itsestään ja elämänlaadustaan. Teoreettiset syyt perustuvat siihen, että sosiaalisella tuella on tärkeä rooli ihmisten välisten suhteiden muodostumisessa ja kehittämisessä. Siinä kiinnostus kohdistuu ihmissuhteiden sosiaalisten prosessien systemaattisten perusteiden/merkitysten tuottamiseen. Moraalisten syiden taustalla puolestaan on moraalisten tekojen ominaisuuksien tutkiminen, oikeanlaisen käytöksen ohjeistusten kehittäminen sekä paremman ymmärryksen saaminen yhteisöstä ja hyvästä elämästä. (Burleson, Albrecht, Goldsmith & Sarason 1994, xii-xv)

Sosiaalinen tuki on tärkeää myös sosiaalityön näkökulmasta, koska siinä pyritään asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja elämänhallinnan parantamiseen. Vaikka sosiaalityö ei ole lääketieteellistä tai terapeutista, on terveys kuitenkin hyvin oleellinen osa ihmisen elämää ja hyvinvointia, Oman tutkimukseni kannalta sosiaalisen tuen tutkiminen on oleellista, koska haluan selvittää, miten ja minkälaista sosiaalista tukea verkon kautta on mahdollista saada.

4.1 Sosiaalisen tuen käsite

Antonuccin (2001) mukaan sosiaalisen tuen käsite on suosittu sekä tieteellisesti että yleisesti. Sosiaalista tukea on tutkittu pitkään, mutta sen käsite oli kuitenkin aluksi hyvin epämääräinen, mikä teki sen tutkimisesta ja ymmärtämisestä hankalaa (Antonucci 2001; Barrera 1986; Dean 1986; House ym. 1988). House ym. kertovat, että sosiaalisen tuen käsitettä on käytetty laajasti ja sekaisin toisten käsitteiden, kuten sosiaalisen liittymisen ja sosiaalisten verkostojen, kanssa. He itse käyttävät sosiaalisia suhteita sateenvarjokäsitteenä näille eri termeille. (House ym. 1988, 293–294.) Antonuccin (2001) mukaan sosiaaliseen tukeen liittyviä piirteitä ovat sosiaaliset verkostot, sosiaalisen tuen vaihdot sekä tyytyväisyys tukeen. Yleistynyttä termiä sosiaaliset suhteet voitaisiin käyttää kuvaamaan laajasti eri tekijöitä sekä ihmisten välisiin suhteisiin liittyvää vuorovaikutusta, jotka havainnoivat ihmisten välillä tapahtuvaa sosiaalista vaihtoa ja sosiaalista tukea. Täten tulee erottaa toisistaan kolme tärkeää käsitettä: sosiaalinen verkosto, sosiaalinen tuki sekä tyytyväisyys tukeen. (Antonucci 2001). Myös Gottlieb ja Bergen (2010) erottavat toisistaan käsitteet sosiaalinen tuki, sosiaaliset verkostot ja sosiaalinen liittyminen. Käsitteet saatetaan usein sekoittaa toisiinsa ja ne ovat jonkin verran päällekkäisiä. (Gottlieb & Bergen 2010, 511). Barreran (1986) mukaan laajojen viittausten käyttämisen sijaan tulisi käyttää tarkempaa terminologiaa, joka heijastaisi niitä tärkeitä eroja, jotka erottavat toisistaan sosiaalisen tuen käsitteet sekä näiden käsitteiden operationalisoinnit (Barrera 1986, 414).

Sosiaalinen liittyminen, viittaa sosiaalisten suhteiden olemassaoloon tai määrään (House ym. 1988, 293–294). Gottlieb ja Bergenin (2010) mukaan sillä viitataan siihen, missä laajuudessa yksilö osallistuu yksityiseen sekä julkiseen sosiaaliseen vuorovaikutukseen (Gottlieb & Bergen 2010, 512). Lakey (2007) viittaa sillä erilaisten sosiaalisten suhteiden (esim. avioliittostatus, sisarukset, johonkin organisaatioon kuuluminen) määrään tai valikoimaan (Lakey 2007). Sosiaaliset verkostot viittaavat taas niihin rakenteellisiin ominaisuuksiin, jotka luonnehtivat tiettyjä ihmissuhteita (House ym. 1988, 293–294). Antonuccin (2001) mukaan sosiaaliset verkostot voidaan parhaiten ymmärtää objektiivisina piirteinä, jotka kuvaavat niitä ihmisiä, joiden kanssa yksilöt ylläpitävät ihmissuhteita. Yksilön sosiaalista verkostoa voidaan kuvata esim. iän, sukupuolen, keston tai yhteydenpito-tiheyden perusteella. (Antonucci 2001.)

Sosiaalinen tuki liittyy sosiaalisten suhteiden emotionaalisesti tai instrumentaalisesti ylläpidettyyn laatuun (House ym. 1988, 293–294.) Gottliebin ja Bergenin (2010) mukaan sosiaalista tukea ovat ne sosiaaliset resurssit, jotka henkilö havaitsee saatavilla oleviksi ja joita ei-ammattilliset henkilöt tarjoavat sekä virallisten tukiryhmien että epävirallisten auttavien ihmissuhteiden ympäristössä (Gottlieb & Bergen 2010, 512). Mikkola (2006) määrittelee sosiaalisen tuen sen antajan ja saajan välisenä verbaalisena ja nonverbaalisena viestintänä, joka auttaa hallitsemaan tilanteeseen, omaan itseen, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen liittyvää epävarmuutta. Siten se vahvistaa käsitystä hyväksytyksi tulemisesta ja elämänhallinnasta. (Mikkola 2006, 30) Kumpusalon (1991) mukaan sosiaalisen tuen käsitteellä on positiivinen sisältö ja sen vastakohtia ovat esimerkiksi sosiaalinen vastus, painostus ja sosiaalinen sorto (Kumpusalo 1991, 14). Antonucci viittaa sosiaalisella tuella varsinaiseen tuen vaihtoon. Tukityytyväisyys viittaa siihen arviointiin, jota yksilöt tekevät saamastaan tuesta. Se heijastaa sekä sosiaalisten verkostojen että sosiaalisen tuen piirteitä. Näiden eri käsitteiden tunnistaminen johtaa suoraan niiden mittaamiseen liittyvien ongelmien tunnistamiseen. (Antonucci 2001.)

Housen ym. (1988) mukaan tulisi keskittyä ymmärtämään paremmin niitä sosiaalisen tuen rakenteita ja prosesseja, joiden kautta sosiaaliset suhteet vaikuttavat ihmisen terveyteen ja hyvinvointiin. Sosiaalisten suhteiden rakenteiden käsitteet sosiaalinen liittyminen ja sosiaalisen verkoston rakenne vaikuttavat kolmen prosessin kautta: sosiaalinen tuki, relationaaliset vaatimukset ja konflikti sekä sosiaalinen säätely ja kontrolli. Relationaaliset vaatimukset ja konflikti viittaavat sosiaalisten suhteiden kielteisiin tai konflikteja aiheuttaviin aspekteihin. Sosiaalinen säätely ja kontrolli viittaavat sosiaalisten suhteiden kontrolloivaan tai säätelevään laatuun. (House ym. 1988, 293–294.)

Gottlieb ja Bergen (2010) lukevat neljänneksi käsitteeksi tukijärjestelmän, jota käytetään terveys- ja palvelualoilla. Tukijärjestelmän käsite yhdistää sosiaalisten suhteiden funktion ja rakenteellisen kontekstin, aivan kuin ihmisten sosiaaliset suhteet olisivat ehdoitta tukea antavia. Koska sosiaalinen tuki on hyvin riippuvainen monista henkilökohtaisista, ympäristöllisistä ja kulttuurisista tekijöistä, sen ei voida olettaa pysyvästi sijaitsevan sosiaalisissa verkostoissa. Sen ei myöskään voida olettaa olevan saatavilla ja riittävää sekä määrällisesti että laadullisesti silloin, kun ihmiset arvioivat saatavilla olevia resurssejaan. Näiden sekä muiden syiden takia sosiaalisen tuen mittaaminen edellyttää selvyyttä niistä sosiaalisen

ympäristön aspekteista, jotka ovat oleellisimpia tutkimuksen tavoitteelle ja kontekstille sekä niiden mittaamisen tarkkuudelle. (Gottlieb, Bergen 2010, 511.)

Taulukko 1: Tukeen liittyvät käsitteet ja niiden määritelmät

Käsitteet	Määritelmät
Sosiaalinen tuki	Sosiaaliset resurssit, jotka henkilö havaitsee saatavilla oleviksi ja joita ei-ammattilliset henkilöt tarjoavat sekä virallisten tukiryhmien että epävirallisten auttavien ihmissuhteiden ympäristössä
Sosiaalinen verkosto	Sosiaalisen rakenteen yksikkö, joka koostuu yksilön sosiaalisista siteistä
Sosiaalinen liittyminen	Se, missä laajuudessa yksilö osallistuu yksityiseen sekä julkiseen sosiaaliseen vuorovaikutukseen
Toiminnallinen tuki	Erityyppiset resurssit, jotka virtaavat verkoston sosiaalisten siteiden läpi
Rakenteellinen tuki	Yksilöä ympäröivien suorien ja epäsuorien sosiaalisten siteiden määrä ja rakenne
Tuen tyypit	Emotionaalinen, välineellinen, toveri/ryhmätuki ja arviointituki
Havaittu tuki	Yksilön uskomukset tuen eri muotojen saatavuudesta sosiaalisen verkoston kautta
Saatu tuki	Raportit vastaanotetuista tuen muodoista
Tuen riittävyys	Arviot saadun tuen määrästä ja/tai laadusta
Tuen suuntautuneisuus	Tuen suuntautuminen yhdelle tai useammalle henkilölle (vastavuoroinen)

(Gottlieb & Bergen 2010, 512 mukaillen).

Dean (1986) on kuvannut sosiaalista tukea epidemiologisesta näkökulmasta. Sosiaalisen tuen käsitettä voidaan tarkastella sen mukaan, miten sitä on käytetty erilaisissa mittauksissa. Sosiaalisen tuen kannalta on kolme keskeistä sosiaalisen vuorovaikutuksen piirrettä: 1. vuorovaikutuksen tulee olla joko varsinaista (objektiivista) tai havaittua (subjektiivista), 2. sen tulee sisältää ainakin kolme ihmissuhteiden tasoa (yhteisöllinen, verkostollinen ja yksityinen), 3. siinä pitää olla välineellisiä ja/tai ilmaisevia funktioita. Sosiaalisen tuen käsitteellistämiseen kuuluu myös sosiaalisten resurssien huomioiminen. Se kattaa tuen lähteenä ihmissuhteiden sisemmän tason eli yksityiset ja luottamukselliset suhteet, joiden tarjoama tuki on merkityksellisintä. Deanin mukaan ei kuitenkaan ole selvää, mitkä suhteen aspektit tarjoavat tehokkainta tukea. On tutkittu vuorovaikutuksen tiheyttä, voimakkuutta ja läheisyyttä. Tuen laatua ja määrää tulisi ehkä tarkastella erikseen. Sosiaalisen verkoston tutkimus on suhteellisen erityinen sosiaalisen tuen mittaamisen lähestymistapa. Sosiaaliset verkostot eivät kuitenkaan itsessään pääse sosiaalisen tuen ytimeen, eivätkä ne kata sen käsitettä. Se voi kuitenkin kuvata sosiaalisen tuen sosiaalista

ulottuvuutta. Verkostoja voidaankin pitää sosiaalisen tuen viitekehyksenä. (Dean 1986, 9-11.)

Lakeyn (2007) mukaan sosiaaliseen tukeen kuuluu ainakin kolme eri tyyppiä: havaittu tuki, toteutettu tuki ja sosiaalinen liittyminen. Havaittu tuki on subjektiivinen arvio siitä, että esimerkiksi perhe ja ystävät tarjoavat laadukasta apua tulevissa stressitilanteissa. Ihmiset, joiden havaittu tuki on korkea, luottavat lähipiirinsä tukeen vaikeissa tilanteissa. Tämä tuki voi olla huolista kertomisen kuuntelemista, lämmön ja kiintymyksen osoittamista, neuvon tai jonkin erilaisen näkökulman tarjoamista, jonkin tietyn avun tarjoamista tai pelkkää läsnäoloa. Toteutettu tuki heijastaa näitä kaikkia avun muotoja, mutta korostaa erityisiä tukitoimia, kun taas havaittu tuki viittaa apua tarvitsevan arvioon, että tukea on tarjolla tarvittaessa. (Lakey 2007.)

4.2 Sosiaalisen tuen muodot

Cohen ja Wills (1985) ovat jakaneet sosiaalisen tuen sen funktioiden mukaan arviointitukeen, tiedolliseen tukeen, toveruustukeen sekä välineelliseen tukeen. He kertovat, että tuen funktiot ovat käsitteellisesti erilaisia mutta ne eivät esiinny erillään luonnollisessa ympäristöissä. (Cohen & Wills 1985, 313). High ja Solomon (2011) ovat tarkastelleet tietokonevälitteistä sosiaalista tukea eri tutkimusten pohjalta. Heidän mukaansa sosiaalinen tuki jaetaan yleensä tiedolliseen tukeen, konkreettiseen tukeen, verkostotukeen, emotionaaliseen tuki, itsetuntotukeen, henkilökeskeisiin viesteihin sekä kognitiiviseen uudelleenarviointiin. (High & Solomon 2011, 120–121). Kumpusalo (1991) on jakanut sosiaalisen tuen puolestaan viiteen eri luokkaan: emotionaaliseen, tiedolliseen, aineelliseen, toiminnalliseen sekä henkiseen tukeen. Kumpusalon mukaan jokaisesta tuen muodosta voidaan selvittää tuen määrä ja laatu sekä tuen luonne (objektiivisuus ja subjektiivisuus). Sosiaalisen tuen laatua pystytään yleensä arvioimaan vain subjektiivisesti. Määrä on oleellista yleensä vain aineellisen tuen arvioinnissa. Muiden tuen muotojen tapauksissa tärkeintä on laatu ja oikea-aikaisuus. Joidenkin tutkijoiden mukaan tulisi myös ottaa huomioon sosiaalisen tuen rakenteen ja toiminnan välillä oleva ero. (Kumpusalo, 1991, 14–15.).

Arviointituen tarkoitus on saada yksilö tuntemaan itsensä arvokkaaksi ja tämän kokemukset hyväksytyiksi. Siitä käytetään myös nimityksiä emotionaalinen tuki, itsetuntotuki, ilmaiseva tuki sekä läheinen tuki. (Cohen & Wills 1985, 313). Emotionaaliseen tukeen kuuluvat esimerkiksi empatia, rakkaus ja kannustus (Kumpusalo, 1991, 14–15). Emotionaalisen tuen avulla ihmiselle pyritään antamaan positiivisten tunteiden kokemuksia. Itsetuntotukea tarjoavat pyrkivät vahvistamaan ihmisten identiteettiä ja muistuttamaan heitä, että he ovat arvokkaita ja tärkeitä. (High & Solomon 2011, 120–121.) Henkinen tuki, voi olla jokin yhteinen aate, usko tai filosofia. (Kumpusalo, 1991, 14–15.)

Tiedollinen tuki auttaa yksilöä määrittelemään ja ymmärtämään ongelmiaan sekä selviämään niistä. (Cohen & Wills 1985, 313.) Tiedollista tukea ovat neuvominen, opastus ja opetus. (Kumpusalo, 1991, 14–15.) Tiedollisen tuen avulla ihmiselle pyritään tarjoamaan käytännön neuvoja, joiden avulla tämä voisi ratkaista ongelman. (High & Solomon 2011, 120–121.) Välineellinen tuki pitää sisällään taloudellisen ja materiaalisen tuen sekä tarvittavia palveluja. Se voi vähentää stressiä joko suoralla tai välineellisellä ratkaisulla ongelmaan. Sitä kutsutaan myös konkreettiseksi tueksi. (Cohen & Wills 1985, 313.) Konkreettinen tuki on käytännöllisen tai aineellisen tuen tarjoamista, jotta ihminen voisi keskittyä muihin asioihin elämässään. (High & Solomon 2011, 120–121.) Aineellista tukea ovat konkreettiset asiat, kuten raha, tavarat ja lääke. (Kumpusalo, 1991, 14–15.) Toiminnallista tukea voivat olla erilaiset palvelut, kuljetus ja kuntoutus. (Kumpusalo, 1991, 14–15.)

Sosiaalista toveruustukea voi saada viettämällä aikaa toisten kanssa muun muassa vapaa-ajan-aktiviteettien kautta. Se voi vähentää stressiä viemällä huomion pois ongelmista tai kohottamalla mielialaa. (Cohen & Wills 1985, 313.) Verkostotuen avulla ihminen pyritään ohjaaminen jonnekin muualle, josta voisi saada tarvittavaa apua. Henkilökeskeisten viestien avulla pyritään ilmaisemaan, että tuen kohteena oleva ihminen ja hänen tilanteensa/huolensa on huomattu. Kognitiiviseen uudelleenarviointiin kuuluu yksilön ilmausten helpottamista, tarkentamista sekä huoliin liittyvien ajatusten ja tunteiden selkiyttämistä. (High & Solomon 2011, 120–121.)

Jotkin tuen muodot ovat välineellisiä, esimerkiksi konkreettinen tuki ja verkostotuki. Identiteetin vahvistaminen, tunteisiin vetoaminen ja henkilökeskeisten viestien tarjoaminen ovat henkilökohtaisia ja saattavat uhata vastaanottajaa kasvojen menettämällä. Kasvojen

menettäminen tarkoittaa itsensä nolatuksi tuntemista tai sitä, että ihminen ei enää pysty pitämään yllä parempaa kuvaa itsestään toisten edessä. Henkilökeskeiset viestit ja kognitiivinen uudelleenarviointi ovat sellaisia sosiaalisen tuen muotoja, jotka saattavat olla erityisen verottavia, koska ne vaativat enemmän huomiota ja aikaa. (High & Solomon 2011, 120–122.)

4.3 Sosiaalisen tuen lähteet ja ympäristöt

Luonnollisessa ympäristössä sosiaalinen tuki nousee henkilökohtaisista ihmissuhteista. Ihmissuhde antaa itsessään tuellista merkitystä käyttäytymiselle ja myös tukea antava käyttäytyminen voi tuoda ihmissuhteellista merkitystä vuorovaikutukseen. Sosiaalinen tuki ei ole tarjoajalta vastaanottajalle siirtyvä tuote, vaan ilmentymä vastavuoroisuudesta ja kiintymyksestä, jotka ovat osapuolten välisen ihmissuhteen piirteitä. Läheiset ihmissuhteet saavat aikaan yleensä laajemman valikoiman sosiaalisen tuen muotoja kuin satunnaiset tuttavat. Yleensä normatiivisten roolien määrittelemät sosiaaliset suhteet tarjoavat puolestaan erikoistuneempaa tukea. Kattavissa sosiaalisen tuen tutkimuksissa tulisi siis ensin kartoittaa osallistujien laaja sosiaalinen verkosto, jotta kaikki potentiaalisesti oleelliset tuen lähteet huomioitaisiin. (Gottlieb, Bergen 2010, 511–512.)

Kumpusalon (1991) mukaan sosiaalinen tuki on ihmisten välistä vuorovaikutusta, jossa ihmiset antavat ja saavat henkistä, emotionaalista, tiedollista, toiminnallista sekä aineellista tukea. Hänen mukaansa määritelmässä korostuu sosiaalisen tuen vuorovaikutuksellinen luonne. Sosiaalinen tuki voi olla suoraa (henkilöltä toiselle) tai epäsuoraa kuten järjestelmän kautta annettu tuki. Pienyhteisöissä, esimerkiksi perheessä ja hoitoyhteisöissä vuorovaikutus on suoraa ja tuki persoonallista. Pienyhteisön tarjoama tuki on yhteisöturvaa. Kuntatasolla tuen antaminen on puolestaan kontrolloitua. Se voi olla välitöntä tai sitten välillistä viranomaistyötä. Yhteiskunta takaa kansalaisille sosiaaliturvan, joka on epäsuoraa eikä yleensä persoonallista. (Kumpusalo 1991, 14.)

Vaikka vertaistuki on hyvin selkeä käsite suomenkielessä, on sille englannin kielessä kuitenkin useampi nimitys. Nimitystä oma-apu (self-help) käytetään usein vastavuoroisen avun (mutual help) kanssa rinnakkain (Kurtz 2004, 155; Borkman 1999, 4). Borkman (1999) kuitenkin erottaa ne toisistaan. Oma-apu on nimensä mukaisesti yksilön omista voi-

mavaroista lähtöisin olevaa apua. Tukiryhmät (support groups) ovat usein ammattilaisten johdolla toimivia ryhmiä. Vastavuoroinen tuki viittaa siihen, että yksilöt kokoontuvat yhteen auttaakseen toisiaan emotionaalisesti, sosiaalisesti tai aineellisesti. (Borkman 1999, 4). Oma-apuryhmät ovat Kurtzin ja Powellin (1987) mukaan ryhmiä, jotka koostuvat vertaisista, jotka käyttävät kokeellisesti suunnattuja tekniikoita saadakseen kontrollin ongelmallisesta käytöksestään tai vähentääkseen ongelmiinsa tai tilanteeseensa liittyvää stressiä. Oma-apuryhmien jäsenet voivat solmia uusia ihmissuhteita, joiden kautta he huomaavat, että muillakin on ongelmia samojen asioiden kanssa. (Kurtz & Powell 1987, 70). Kurtz (2004) huomauttaa, että oma-apu- ja tukiryhmät voivat vaihdella huomattavasti. Ne voivat olla kansainvälisiä tai paikallisia, riippuvaisia jostakin järjestöstä tai hyvinkin itsenäisiä. Niissä voi olla tarkkoja ideologioita tai ne voivat keskittyä vain emotionaalisen ja tiedollisen tuen antamiseen. (Kurtz 2004, 151)

Vertaistuesta puhutaan joskus myös termillä ”peer support”, joka viittaa enemmänkin ikätovereihin. Cowie ja Wallace (2000) ovat tarkastelleet vertaistukea nuorten kesken kouluksiäamisen ehkäisemisen näkökulmasta. Heidän mukaansa vertaistuki ilmenee eri tavoin. Cowie ja Wallace ovat luokitelleet vertaistuen muodot kahdeksi laajaksi ryhmäksi: 1. Ne, jotka korostavat emotionaalista tukea, kuten ystäväystymistä, konfliktien ratkaisemista ja neuvontaan perustuvia lähestymistapoja sekä 2. Ne, jotka korostavat koulutusta ja tiedon antamista, kuten vertaisohjaus (tuutorointi), koulutus ja mentorointi. Näillä piirteillä on paljon yhtäläisyyksiä. Yleensä vapaaehtoiset tarjoavat vertaistukea. Usein vapaaehtoiset vertaisauttajat saavat jonkinlaista harjoitusta tehtävänsä. Vertaistukijärjestelmät usein edellyttävät, että heillä on kommunikaatiotaitoja, kyky kuunnella toisia aktiivisesti ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa toisten vaikeisiin tilanteisiin. Sekä epäviralliset että viralliset vertaistukijärjestelmät korostavat usein kuuntelutaitoja, empatiaa, ratkaisukeskeyttä sekä halukkuutta ottaa tukijan rooli. (Cowie, Wallace 2000, 8–9)

Lämsä ja Kiviniemi (2009) huomioivat, että vaikka vertaisten tai läheisten kautta voi saada sosiaalista tukea monella tavalla, ei se kuitenkaan aina riitä, vaan joskus tarvitaan myös ammatillista tukea. He ovat tarkastelleet asiaa etenkin nuorten näkökulmasta. Nuoren ongelmat ja tuen tarve voivat olla joskus sen luonteisia, että hän tarvitsee ammattilaisten apua ongelmiensa ratkaisemiseksi. Ammatillisella on vastuu tuen tarjoamisesta tai nuoren ohjaamisesta sopivan tuen luokse, silloin kun hän havaitsee nuoren tarpeen ensimmäisenä.

Nuorten kasvun tukena tulee olla välittäviä ja aidosti hänen asioistaan kiinnostuneita aikuisia. (Lämsä & Kiviniemi 2009, 228, 230)

Hyväri (2005) on pohtinut vertaistuen ja ammattiauttamisen välisiä suhteita. Vertaistuki on hänen mukaansa erilaisten vaikeuksien keskinäistä jakamista. Hän käyttää kuitenkin käsitettä vertaisryhmä, jolloin tuki ja auttaminen eivät välttämättä ole yhteisön tärkein funktio, vaan myös yhteisöllisyyden ja ystävyysuhteiden luominen. Hyvärin mukaan ammatillisissa palveluissa asiakkaat voivat saada monenlaista tukea, esimerkiksi materiaalista, sosiaalista ja terapeutista tukea. Tuki on usein erilaisia palveluja. Palvelun tuottajiin kohdistuu tiettyjä vastuita ja velvollisuuksia palvelujen toteuttamisesta. Ammatillinen suhde on erilainen kuin vertaissuhde monella tapaa, esimerkiksi siinä, että ammatillaisen ja asiakkaan välille ei voi yleensä syntyä ystävyys- tai parisuhdetta. Vertaistuen perustana on vastavuoroisuus, mutta siinä tuen saamista ei voida vaatia, toisin kuin ammatillisen tuen kohdalla. Ammatillaisten ja vertaistukijoiden välillä voi olla monenlaista yhteistyötä. (Hyväri 2005, 214–215, 219, 230)

Vaikka ammatillaisten roolien luonne ryhmissä vaihtelee hyvin paljon, ovat ammatilliset suhteet hyvin tärkeitä ryhmien olemassaololle ja hyvinvoinnille. Kasvokkaiset ryhmät saattavat tosin vähentyä verkkoryhmien lisääntyessä. Verkkoryhmät voivat vastata verkkoa paljon käyttävien ihmisten tarpeisiin. (Kurtz 2004, 154–155). Watkinsin ja Callicutin (1997) mukaan oma-apuryhmät eroavat sellaisista tukiryhmistä, joita ammatilliset ohjaavat ja joissa oletetaan saatavan vain empatiatukia. Oma-apuryhmät ovat tavallaan vaihtoehto elämän kriiseistä selviytymisessä. Ne tarjoavat ainutlaatuista lohtua ja ymmärrystä läheisyyden, vertaisuuden ja hyväksyvän asenteen kautta, koska voi jakaa asioita muiden kanssa, joilla on tai on ollut samantlaisia vaikeuksia. (Watkins & Callicut 1997)

High ja Solomon (2011) ovat myös tutkineet, millaisia erilaiset sosiaalista tukea tarjoavat tietokonevälitteiset ympäristöt ovat ja miten ne vaikuttavat sosiaalisen tuen muotoihin. He esittävät viisi erilaista internetin ympäristöä, joiden kautta sosiaalisen tuen eri muotoja voidaan tarjota ja vastaanottaa: Internetin tukiryhmät, julkiset keskustelukanavat, chatit, pikakeskustelut (instant messages) sekä virtuaalimaailmat. Heidän mukaansa tietokonevälitteisen viestinnän ympäristöt vaihtelevat kahdeksan ulottuvuuden suhteen: synkronisuus, anonyymius, kustomointi, prosessuaalinen vuorovaikutteisuus, sosiaalinen läsnäolon taso,

käyttäjien määrä, käyttäjien samankaltaisuus sekä havainnot tiedon lähteistä. Synkronisuus vaikuttaa vuorovaikutukseen ja siten sosiaalisen tuen saamiseen. Anonyymius mahdollistaa sellaisia sosiaalisen tuen muotoja, jotka edellyttävät emotionaalista avoimuutta sekä henkilökohtaisten asioiden kertomista. Kustomoinnin avulla käyttäjät voivat muokata ympäristöä tarpeidensa ja kiinnostustensa mukaiseksi. Sosiaalisen läsnäolon taso vaikuttaa vuorovaikutuksen laatuun. Käyttäjien samankaltaisuus voi helpottaa emotionaalisen ja henkilökeskeisen tuen ilmaisua. High:n ja Solomonin mukaan erilaisten ympäristöjen laatu voi vaikuttaa siihen, miten tietokoneen välityksellä tarjottu tuki koetaan. (High & Solomon 2011, 122–124, 131.)

4.4 Teoreettisia lähestymistapoja sosiaaliseen tukeen

Antonuccin (2001) mukaan monia sosiaaliseen tukeen liittyviä teoreettisia lähestymistapoja on esitetty, kuten kiintymys elämänkaaren aikana, sosioemotionaalinen kehitys, perheisiin liittyvät järjestelmät sekä ystävyysuhteiden kehitys –aspektit. Elämänkaarilähestymistapaa pidetään yleensä tärkeänä perustana, jonka pohjalta sosiaalisia suhteita voidaan tutkia. Tärkeimmät sosiaalisen tuen ja sosiaalisten suhteiden vaihdot sisältävät usein pitkäkestoisia ja läheisiä ihmissuhteita, kuten perhesuhteet. 2000-luvun alun teoreettinen tutkimus keskittyi selittämään, miten sosiaalinen tuki vaikuttaa myönteisesti yksilön terveyteen ja hyvinvointiin. Sosiaalisen tuen tutkimuksen tulisi Antonuccin mukaan keskittyä siihen, miten tätä tietoa voidaan hyödyntää ehkäisevissä sekä interventio-ohjelmissa, jotta yksilöiden terveyttä ja hyvinvointia voitaisiin parantaa. Aiempaa tutkimusta aiheesta on väärittänyt hänen mukaansa ympäröivä ympäristö, huonot ja riittämättömät otokset sekä sopimattomat yleistyksiset. (Antonucci 2001.)

Burlesonin ym. (1994) mukaan sosiaalisen tuen tutkimisen kolme yleistä lähestymistapaa ovat sosiologiset/sosiaalisen verkoston lähestymistavat, psykologiset/havainnolliset lähestymistavat sekä kommunikatiiviset/vuorovaikutukselliset lähestymistavat. Sosiaalisten verkostojen tutkimus vaikutti osoittavan, että pelkkä sosiaalisten suhteiden tai tietynlaisten suhteiden olemassaolo johti parempaan terveyteen. Tutkimuksessa korostui sosiologinen näkökulma, eli siinä keskityttiin siihen, miten objektiivisten sosiaalisten suhteiden olemassaolo vaikutti terveyteen liittyviin seurauksiin. Sosiaalisen tuen verkostotutkimuksiin on kohdistunut paljon kritiikkiä. Joidenkin tutkijoiden mukaan kaikki sosiaaliset suhteet eivät

ole terveyttä edistäviä. Tulee siis pohtia sosiaalisten suhteiden laatua ja merkitystä niiden määrän ja rakenteen lisäksi. (Burleson ym. 1994, xv-xvi.)

Psykologinen näkökulma korostaa yksilön subjektiivista tunnetta siitä, että on tullut tuetuksi tai havaintoja tuen saatavuudesta ja tyytyväisyydestä tukeen. Lähestymistapa on auttanut ymmärtämään sosiaalista tukea ja sen vaikutuksia, mutta myös siinä on rajoituksia. Ihmissuhteet eivät itsessään ole suoraan tukea antavia, vaan niiden tietyt toiminnot. Tarvittiin siten sellaista tutkimusta, joka tarjoaisi sosiaalisen tuen vuorovaikutusprosessien yksityiskohtaista tarkastelua. Burlesonin ym. mukaan sosiaalista tukea tulisi tutkia kommunikaationa, koska yksilöt välittävät sitä toisilleen viestien kautta suhteen kontekstissa. Suhteita luodaan ja ylläpidetään vuorovaikutuksen avulla. Sosiaalisen tuen tarkasteleminen kommunikaationa merkitsee Burlesonille ym. tutkimista kolmen asian suhteen: 1. Viestit, joiden kautta yksilöt sekä etsivät että ilmaisevat tukea. 2. Vuorovaikutukset, joissa tukea antavat viestit tuotetaan ja tulkitaan. 3. Suhteet, jotka ne tukea antavat vuorovaikutukset luovat, joihin ihmiset osallistuvat. (Burleson ym. 1994, xvi-xviii.)

Antonuccin (2001) mukaan on ehdotettu, että parhaassa tapauksessa sosiaalinen tuki vahvistaa vastaanottajan minäpystyvyyttä ja ajan myötä nämä kokemukset kasaantuvat ja saavat yksilön tuntemaan voivansa selviytyä menestyksekkäästi stressaavista tilanteista sekä elämänhaasteista. Psykologiassa on pitkään pidetty tärkeänä sosiaalisen tuen ja terveyden välistä yleistä yhteyttä sekä interpersoonallisten tekijöiden ja yksilöiden mielen-terveyden välistä erityistä yhteyttä. Sosiaalisen tuen tutkimus alkoi kiinnostaa laajemmin, kun havaittiin näiden tekijöiden vaikutus fyysiseen terveyteen. (Antonucci 2001.)

Antonuccin mukaan sosiaaliset suhteet vaihtelevat muun muassa iän, sukupuolen, sosioekonomisen statuksen, etnisyyden, kulttuurin mukaan. Tutkimus sosioekonomisesta statuksesta viittaa siihen, että eri sosioekonomisen statuksen omaavien ihmisten sosiaaliset verkostot, tuen vaihdot sekä tukityytyväisyys vaihtelevat merkittävästi. Sosiaalinen tuki on hyödyllisintä silloin, kun se juurruttaa yksilöön tunteen siitä, että tämä on arvokas ja kykenevä. Ainakaan vielä 2000-luvun alussa ei täysin ymmärretty, miten tämä tapahtuu. Yksi mahdollisuus on tuen vaihto, johon kuuluu sekä tuen saaminen että antaminen, sosiaalisten suhteiden vastavuoroisuus, odotusten läheneminen, havainnot sekä tuen vastaanottaminen. Tulisi siis tunnistaa tavat, joilla maksimoida positiivisen tuen määrä ja minimoida negatiivisen tuen määrä. Tulisi myös löytää tapoja, joiden avulla se, mitä tiedetään sosiaalisesta

tuesta erityisesti sekä sosiaalisista suhteista yleisesti, voitaisiin sisällyttää niihin ennaltaehkäisy- ja interventio-ohjelmiin, jotka parantavat kaikenikäisten ihmisten fyysistä sekä psyykkistä terveyttä. (Antonucci 2001.)

Cohen ja Wills (1985) ovat tutkineet prosessia, jonka kautta sosiaalisella tuella on myönteinen vaikutus hyvinvointiin. Yhden mallin mukaan sosiaalinen tuki liittyy hyvinvointiin vain tai ensisijaisesti niiden henkilöiden kohdalla, jotka kärsivät stressistä. Tätä kutsutaan puskurimalliksi, koska näkökulman mukaan tuki suojelee ihmistä stressaavien asioiden tai tapahtumien mahdollisilta haitallisilta vaikutuksilta. Toisen mallin mukaan sosiaalisilla resursseilla/pääomalla on myönteinen vaikutus stressistä riippumatta. Tämän mallin nimi on päävaikutusmalli. Cohenin ja Willsin mukaan näitä malleja ei tarvitse välttämättä asettaa vastakkain, sillä ne molemmat auttavat ymmärtämään sosiaalisen tuen ja terveyden välistä suhdetta. (Cohen & Wills 1985, 310, 353.)

Se, miten sosiaalinen tuki välittyy ja vaikuttaa riippuu Kumpusalon (1991) mukaan viidestä eri tekijästä. Ensiksi tulee tietää, kuka on avun tarvitsija. Avun tarvitsijan ikä, tausta ja persoonallisuus voivat vaikuttaa sosiaalisen tuen välittymiseen. Toiseksi tulee tietää hänen ongelmansa, jotta tuen painopiste voidaan suunnata joko fyysiseen, psyykkiseen tai sosiaaliseen selviytymiseen. Kolmanneksi tulee selvittää, millaista apua tarvitaan ja miten paljon. Tämän auttaa määrittämään autettavan omatoimisuuden ja osallistumisen tarpeen. Osallistuminen on välttämätöntä psykoterapiassa ja kuntoutuksessa, mutta kirurgisissa toimenpiteissä se olisi vain haitaksi. Neljänneksi tulee huolehtia tuen oikeasta ajoituksesta. Tukea tulisi pystyä saamaan silloin, kun henkilöllä on todellinen tuen tarve sekä tarpeeksi voimavaroja ottaa apua vastaan. Viimeiseksi tulee päättää, kuka tukea tarjoaa. Primaaritasolla tuen antamien riippuu tuen tarjoajien osaamisesta ja kyvyistä. Joskus se ei kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan erikoiskoulutuksen saaneen henkilön tai ryhmän tukea. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi lääketieteelliset tutkimus- ja hoitotoimenpiteet tai erilaiset sosiaalihuollon tukitoimet. Myös vuorovaikutuksen sosiaalisella ympäristöllä on vaikutusta. Sosiaalinen tuki vaikuttaa terveyteen ja hyvinvointiin suorasti tai epäsuorasti. Epäsuorat eli puskurivaikutukset auttavat selviytymään rasittavista elämäntilanteista. (Kumpusalo, 1991, 16–17.)

5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimustehtävä

Tutkimustehtävänä minulla on vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tutkiminen Varjomaailma-verkkopalvelun julkisella foorumilla. Tutkimuskysymykseni on: Millaista vuorovaikutus on verkossa ja miten verkon kautta voi saada sosiaalista tukea? Tutkimukseni kohdistuu siis Varjomaailman julkisen foorumin työntekijöiden sekä foorumin käyttäjien keskusteluihin. Foorumin käyttäjät ovat Varjomaailman kohderyhmä, eli 12–18 –vuotiaat lapset ja nuoret joilla on alkoholia tai päihteitä käyttävä vanhempi tai vanhempia. (Huba-ra & Pärssinen 2013, 109).

Tutkin sosiaalista tukea juuri verkkoauttamisen näkökulmasta, koska tarkoitukseni on selvittää, vaikuttaako verkkoympäristö auttamisen laatuun ja jos, niin miten. Myös verkko-vuorovaikutuksen tutkiminen on kiinnostavaa, koska sen on väitetty olevan kasvokkaista huonompaa. Haluan tutkia, millaista vuorovaikutus on verkon kautta ja pystyykö sen avulla tarjoamaan sosiaalista tukea. High ja Solomon (2011) kertovat, että sosiaalista tukea on yleensä tutkittu toimintona, joka avautuu kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Sosiaalista tukea voidaan kuitenkin etsiä ja saada myös tietokonevälitteisen viestinnän kautta. Koska Internetin avulla ihmiset voivat viestiä asynkronisesti ja pitkistä välimatkoista riippumatta, voi tietokonevälitteinen viestintä olla hyvä sosiaalisen tuen välittämisen väline sekä tietokonevälitteinen viestintä että sosiaalinen tuki ovat hyvin moniulotteisia sekä monimuotoisia ilmiöitä (High & Solomon 2011, 119, 131.)

5.2 Aineisto ja aineistonkeruu

Minulla oli tarkoitus kerätä aineistoni verkkopalvelujen käyttäjien vastauksista kysymyksiini, jotka laitoin Varjomaailman julkiselle foorumille. Alkuperäinen suunnitelmani ei toteutunutkaan, sillä sain liian vähän vastauksia. Tutkimuslupahakemuksessani olin kuitenkin pyytänyt lupaa tutkia myös verkkovuorovaikutusta Varjomaailman julkisella foorumilla. Koska Varjomaailma-sivusto suljettiin kesäksi ja alkuperäisen foorumin tilalle tuli syyskuussa 2014 uusi, kehoitettiin minua kesäkuun alussa ottamaan talteen kaikki julkisen

foorumin keskustelut. Ehdinkin tallentaa ne omalle tietokoneelleni. Tutkin siis Varjomaailman julkisella foorumilla käytyjä keskusteluita.

Tutkimusaineistoni koostuu Varjomaailman julkiselle keskustelufoorumille kirjoitetuista viesteistä vuoden 2009 tammikuusta vuoden 2014 kesäkuuhun. Foorumin viestiketjut on jaettu neljään eri osioon: Lue tämä ensin, Varjomaailma, Kysy luotettavalta aikuiselta sekä Off Topic. Ensimmäisen osion tarkoituksena oli tarjota tietoa foorumista ja sen säännöistä sekä koota rekisteröityjen käyttäjien esittäytymisiä. Varjomaailma-osion aihe oli sama kuin koko verkkopalvelun, eli päihteitä ja/tai alkoholia käyttävät vanhemmat. Kysy luotettavalta aikuiselta –osio oli sitä varten, että lapset ja nuoret voisivat sen avulla kysyä mieltään askarruttavia asioita Varjomaailman aihepiiristä koulutetuilta työntekijöiltä. Viimeinen osio oli nimensä mukaisesti tarkoitettu kaikkia muita mahdollisia keskustelunaiheita varten.

Koska tallentamani aineistomäärä on melko runsas, päätin rajata sitä. Aineistostani jätin pois sellaiset viestiketjut, jotka ovat työntekijöiden itse laittamia yleisiä tiedotusviestejä, esim. foorumin säännöt, ohjeet tutkijoille ja toimittajille sekä tiedotukset pian alkavista suljetuista nettiryhmistä. Koska tutkimukseni koskee verkkovuorovaikutusta etenkin työntekijöiden tarjoaman tuen sekä käyttäjien vertaistuen osalta, jätin aineistosta pois myös sellaiset viestiketjut, jotka koskivat jotain muuta aihetta kuin Varjomaailman kohderyhmää. Lopulta aineiston määräksi tuli 66 viestiketjua, joissa on yhteensä 616 viestiä. Word-dokumentteina aineiston koko on 220 sivua (Times New Roman, fontti 12, riviväli 1). Keskusteluihin oli osallistunut 211 käyttäjää ja 7 työntekijää. Olen myös laskenut jokaisesta viestiketjusta viestien määrän, sekä sen kuinka monta osallistujaa niissä on (LIITE 1).

Varjomaailman viestiketju ”Esittäytymiset” oli hyvin pitkä, yhteensä viestiketjussa oli 75 viestiä. Varjomaailman työntekijän aloittama viestiketju ”Mitä tänään kuuluu?” oli myös hyvin pitkä (150 viestiä). Loput aineistossani mukana olevat viestiketjut vaihtelevat pituudeltaan hyvin paljon, kahdesta viestistä (eli yksi kysymys ja yksi vastaus) 22 viestiin. Vaikka Varjomaailman julkinen foorumi eli ”Varjofoorumi” olikin jaettu tiettyjen aihepiirien mukaan, löytyi jokaisesta osiosta myös sellaisia viestejä, jotka olisivat kuuluneet johonkin toiseen osioon. Esimerkiksi Off Topic –osiossa oli myös Varjomaailman aihepiiriin kuuluvia viestejä, ei vain aihepiiriin kuulumattomia. Aineistossani on siis jonkin verran viestiketjuja myös tästä osiosta. Eniten aineistossa on viestiketjuja osioista ”Varjomaailma” ja ”Kysy luotettavalta aikuiselta”. Vaikka jälkimmäinen osio oli tarkoitettu

enimmäkseen sitä varten, että työntekijät voisivat vastata käyttäjien kysymyksiin, oli näissäkin viestiketjuissa jonkin verran myös toisten käyttäjien viestejä. Myös työntekijät osallistuivat aktiivisesti käyttäjien keskenään käymiin keskusteluihin. Vaikka julkinen foorumi oli siis jaettu alun perin neljään eri osioon, tutkin aineistoani ilman tätä alkuperäistä luokitusta eli laitoin kaikki aineistoni viestiketjut samaan.

5.3 Analyysimenetelmä

5.3.1 Internetin ja verkkokeskustelujen tutkiminen

Paasosen (2013) mukaan internet-tutkimuksessa on usein kyse ihmisten, teknologioiden ja ilmaisumuotojen välisistä suhteista ja vuorovaikutuksesta, sosiaalisesta vaihdosta, läsnäolon ja suoruuden tunteista. Internetin tutkimisessa tarvitaan monimutkaisia menetelmiä, eikä niitä voida ongelmattomasti johtaa suoraan mistään olemassa olevasta tieteenalasta tai perinteestä käsin ja soveltaa siten verkkoaineistoihin. Netin tutkiminen edellyttää Paasosen mukaan ymmärrystä tarkasteltavasta mediasta ja netistä. Verkko ei ole pelkkä kanava tai viestintäväline, jota tutkitaan ulkoapäin. Media on aina läsnä teknologisenä mahdollisuuksien horisonttina ja kokemuksen kehyksenä, jonka erityisyys tulisi huomioida. (Paasonen 2013, 34–35.)

Laaksonen ja Matikainen (2013) ovat tarkastelleet ihmisten välistä vuorovaikutusta ja sen tutkimusta sekä verkkokeskustelujen käyttöä tutkimusaineistona. He kuvaavat eri verkkokeskustelujen huomioon otettavia erityispiirteitä. Vuorovaikutteisuudesta on tullut sosiaalisen median yleistymisen myötä vahva osa koko verkon toimintakulttuuria. Koska verkko kehittyy yhä nopeammin, on vaikea ennustaa palveluiden suosiota. Nykyään verkkokeskusteluja on hyvin paljon, mutta aineiston kerääminen voi olla silti hankalaa. Verkkokeskusteluja voidaan tallentaa manuaalisesti tai ohjelmoidusti ja siirtää tekstinkäsittelyohjelmaan tai johonkin laadullisen tutkimuksen analyysiin tarkoitettuun ohjelmaan. Usein keskustelut myös tulostetaan, elleivät ne ole liian laajoja. Tutkijan pitää kuitenkin ennen keräämistä tehdä tiettyjä ennakkovalintoja sekä tutustua tutkimuskohteeseensa. Tekstisisällön tallentamisen lisäksi voi olla tarpeen tallentaa myös visuaalinen ulkomuoto, esim. hymiöt tai kuvat. (Laaksonen ja Matikainen 2013, 193, 201–204.)

Vuorovaikutuksen tutkimusta voidaan tehdä monella tavalla eikä siihen ole selvästi vakiintuneita tutkimusmenetelmiä. Verkkovuorovaikutus ei tutkimuskohteena ole samanlainen kuin perinteiset vuorovaikutuksen muodot, koska se muistuttaa puhetta ja keskustelua tekstimuodosta huolimatta. Verkkokeskusteluiden analyysissä voidaan yhdistää uudella tavalla puhutun ja kirjoitetun kielen analyysitavat. Verkkokeskusteluja voidaan tarkastella esim. keskusteluanalyysin tai tekstianalyysin avulla. Molemmissa on haasteena linkkien, hymiöiden ja kuvioden sisällyttäminen tekstiin ja analyysiin, sillä tekstin lisäksi myös muut elementit ovat merkitysvälitteistä toimintaa. Ne voivat olla välttämättömiä, mutta vaikeita aineiston keruun ja tulkinnan kannalta. Verkkokeskusteluaineistoon voidaan periaatteessa käyttää mitä tahansa tekstianalyysiin soveltuvaa lähestymistapaa, jos se on tekstimuodossa ja sen erityispiirteet huomioitu sekä rajat määritelty. Analyysin näkökulmasta verkkokeskustelu ei tekstimuodossa eroa paljon muistakaan teksteistä. Tutkijan tulee vain vetää rajat siihen, mikä kaikki on keskustelua ja vuorovaikutusta ja mikä ei. Tulisi myös erottaa analyttisesti keskustelujen tekninen palvelu- sekä välinetaso. Analysointivaiheessa on olennaista operationalisointi eli tutkijan tulee päättää oman tutkimuksensa ja sen teoriataustan kannalta merkitykselliset tekniset tai sosiaaliset muodot keskustelusta. Operationalisointi määrittää myös sitä, mitkä osat keskusteluista tallennetaan. Tutkijan onkin hyvä tutustua tutkimaansa verkkopalveluun tarpeeksi hyvin. Tutkijalla tulee olla ymmärrystä sekä palvelun teknologisesta rakenteesta että sosiaalisesta vuorovaikutuksen kulttuurista. Siten tutkijan on myös helpompi vastata tutkimuksensa käytännön ja eettisiin ongelmiin. (Laaksonen ja Matikainen 2013, 204–207, 211.)

Hakalan ja Vesan (2013) mukaan verkkokeskustelujen avulla voidaan tutkia ihmisten toimintaa verkossa sekä heidän mielipiteitään. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tutkijan kannattaisi pohtia verkkokeskusteluaineiston erityispiirteitä, esim. riippumattomuutta tutkijasta, anonyymiutta, ei-kasvokkuutta sekä aineiston edustavuutta. Verkkokeskustelut eivät ole tutkijasta riippuvaisia, koska ihmiset itse määräävät keskustelun kulun ja aiheet verkossa. Ne eivät ole reaktioita tutkijan teoreettisista lähtökohdista johtamiin kysymyksiin, mikä voi parantaa tutkimuksen luotettavuutta. Toisaalta siitä voi myös tulla ongelma, ettei tutkija pysty vaikuttamaan aineistonsa muotoutumiseen. Tutkija ei voi tehdä välillä tarkentavia kysymyksiä eikä saada selville vastauksia sellaisista aiheista, jotka eivät ole tulleet keskustelussa ilmi itsestään. Verkkokeskustelujen sisältöön voi vaikuttaa niiden anonyymius ja ei-kasvokkuus. Niiden ansiosta voidaan saada selville erilaista tietoa, kuin muilla aineistoilla. Verkkokeskusteluista ei kuitenkaan voida saada selville joissain tutki-

muksissa tarpeellisia taustatietoja, esim. mielipidetutkimuksissa keskustelijoiden ikää, sukupuolta yms. Verkkokeskustelijat voivat myös muodostaa omia ryhmiään, esim. viharhmiä. Tulee siis ottaa huomioon verkkokeskustelujen syntykonteksti ja sen vaikutus keskustelujen sisältöön. (Hakala & Vesa 2013, 223–224.)

Oma tutkimukseni on internet-tutkimusta, jonka aineisto on kerätty julkisen foorumin verkkokeskusteluista. Kopioin viestiketjujen viestit ja liitin ne Word-dokumenteiksi viestiketjuittain. Dokumentteihin tallensin viestiketjujen otsikot, viestien sisällöt sekä tiedot siitä, kuka viestin oli kirjoittanut ja mihin aikaan. Suoraan kopioidessani mukaan tuli aluksi myös linkkejä, kuten ”Lainaa”, sekä jokaisen viestin yhteyteen viestiketjun otsikko. Poistin kuitenkin nämä tiedot lopullisesta aineistostani, koska ne eivät olleet tutkimukseni kannalta olennaisia. Sellaiset viestiketjujen otsikot jätin, joita joku keskusteluun osallistuva oli oman viestinsä lähettämisen yhteydessä muuttanut. Sellainen tieto voisi olla tutkimuksen kannalta tärkeää, koska kirjoittaja on kokenut tarpeelliseksi viestiketjun otsikon vaihtamisen alkuperäisestä joksikin muuksi.

Koska tutkimukseni kohdistuu verkossa ilmenevään vuorovaikutukseen ja sosiaaliseen tukeen, jätin pois tarkemmasta analyysistä sellaiset yksittäiset viestit, jotka olivat suoria vastauksia viestiketjun aiheeseen ja jotka eivät herättäneet enempää keskustelua, eli kukaan ei kommentoinut näitä viestejä. Varjomaailman työntekijän aloittama viestiketju ”Mitä tänään kuuluu?” oli hyvin pitkä (150 viestiä) ja sisälsi paljon tällaisia suoria vastauksia otsikon kysymykseen. Vaikka periaatteenani viestiketjujen valinnoissa oli, että en ota mukaan työntekijöiden aloittamia viestiketjuja, päätin kuitenkin ottaa tämän ketjun mukaan, koska sen sisällä oli monta pientä keskustelua eli työntekijät ja/tai toiset käyttäjät olivat kommentoineet toistensa viestejä. Tällaisia pienimuotoisia keskusteluja viestiketjussa oli 21 kpl ja niissä viestejä yhteensä 110 kpl. Varjomaailman viestiketju ”Esittäytymiset” oli myös hyvin pitkä (75 viestiä) ja sen sisällä oli monta pientä keskustelua, yhteensä 15 kpl, joissa viestejä oli yhteensä 47 kpl. Jonkin verran keskustelun aiheet limittyivät toisiinsa, eli joku esimerkiksi kommentoi jonkun toisen viestiä ja aloitti samassa viestissä uuden keskustelunaiheen.

5.3.2 Sisällönanalyysi menetelmänä

Halusin tutkia aineistoani laadullisesti, koska tavoitteenani oli saada tutkimastani ilmiöstä kokonaisvaltainen käsitys eikä niinkään testata hypoteeseja. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2010) mukaan merkitysten etsiminen ja todellisen elämän kuvaaminen. Siinä pyritään tutkimaan jotain tiettyä asiaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi et al. 2010, 161.) Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan laadullinen tutkimus keskittyy yleensä pieneen määrään tapauksia, joita sitten analysoidaan hyvin tarkasti. Aineiston tieteellisyyden kriteerinä on määrän sijasta laatu. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkejä ovat muun muassa aineistonkeruumenetelmä, tutkittavien näkökulma, hypoteesittomuus, harkinnanvarainen otanta, aineison laadullis-induktiivinen analyysi, tutkimuksen tyyli ja tulosten esitystapa sekä tutkijan asenne ja narratiivisuus. Hypoteesittomuus tarkoittaa, ettei tutkijalla ole ennakko-olettamuksia tutkimuksensa tuloksista. Laadullisen aineiston voi pelkistää aineistoksi, jonka ilmiö on tekstiä. (Eskola & Suoranta 1998, 19.)

Laadulliseen analyysiin kuuluu Pertti Alasuutarin (1999) mukaan kaksi vaihetta: havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Niitä ei kuitenkaan pysty erottamaan toisistaan käytännön tasolla. Havaintojen pelkistämiseen kuuluu kaksi osaa: aineiston tarkasteleminen tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta (havaintojen tekeminen), jonka jälkeen tulee havaintojen yhdistäminen. Taustalla on ajatus siitä, että aineistossa on esimerkkejä tai näytteitä samasta ilmiöstä. Vaikka havaintojen yhdistämisessä etsitään yhteisiä piirteitä, ei kyse ole kuitenkaan tyyppi- tai keskivertotapauksista, sillä yksikin poikkeus kumoaa säännön. Arvoituksen ratkaisemista voidaan nimittää myös tulosten tulkinnaksi. Siinä tutkittavasta ilmiöstä tehdään merkitystulkinta tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta. Teoreettisen ydinkäsitteen perusteella voidaan erottaa erityyppisiä arvoitusten ratkaisumalleja. Ratkaisuvaiheessa viitataan muuhun tutkimukseen ja kirjallisuuteen, kun pelkistämällä tuotettuja havaintoja tulkitaan johtolankoina. Johtolankoina voidaan käyttää myös eri ihmisten yksittäisiä ilmaisutapoja. Viittauksia voidaan tehdä tilastotietoihin, muihin tutkimuksiin ja teoriakirjallisuuteen. (Alasuutari 1999, 39–47.)

Sisällönanalyysin valitsin analyysimenetelmäksi, koska pyrin sen avulla tarkastelemaan verkkovuorovaikusta ja sosiaalista tukea syvällisesti sekä systemaattisesti. Hakalan ja Ve-

san mukaan (2013) sisällönanalyysin avulla yleensä tähdätään jonkin ilmiön syvälliseen tutkimiseen. Laadullisella sisällönanalyysillä pyritään ymmärtämään jotain ilmiötä ja asettamaan se yhteiskunnalliseen tai historialliseen kontekstiin. Sisällönanalyysin avulla halutaan yleensä kuvata aineiston ihmissisältöä ja tuoda olennainen esiin. Se pyritään saavuttamaan käymällä aineistoa läpi järjestelmällisesti ja jäsentämällä sen sisältö erilaisiin luokkiin. Joku toinen tutkija voi myös toistaa tutkimuksen käyttämällä samaa luokittelurunkoa. Sisällönanalyysissä rakennetaan havaintoyksiköistä ja luokitusyksiköistä koostuva luokitusrunko. Luokitusyksikkönä voi olla kokonainen kappale, lause, lauseen osa tai vain yksi sana. Vaikka yleistyksen eivät ole tavoitteena, on laadullisen tutkimuksen taustalla ajatuksena olla suuntaa antava myös muille vastaaville tapauksille. (Hakala & Vesa 2013, 216, 218, 222.)

Tuomen ja Sarajärven (2003) mukaan sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää lähes kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysi on sekä yksittäinen metodi, että erilaisten analyysikokonaisuuksien väljä teoreettinen kehys. Laadullisen tutkimuksen aineistosta on ensimmäisenä valittava jokin tarkkaan rajattu, kapea ilmiö, josta tulee sitten kertoa kaikki mahdollinen. Kaikkea ei ole mahdollista tutkia. Tutkimuksen kiinnostuksen kohteen tulee näkyä tutkimuksen tarkoituksesta, tutkimusongelmasta tai tutkimustehtävästä. Sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida täysin strukturoimatonta tekstiä. Sillä pyritään kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Järjestetyn aineiston lisäksi tutkijan tulisi kuitenkin pystyä myös tekemään mielekkäitä johtopäätöksiä. Sisällönanalyysi on yleensä tekstin analyysiä, eli tekstistä etsitään merkityksiä. Toisinaan sisällönanalyysistä puhutaan sisällön erittelyn synonyyminä. Sisällön erittely voidaan kuitenkin nähdä dokumenttien tekstien sisällön kvantitatiivisena kuvauksena ja sisällönanalyysi dokumenttien sisällön sanallisena kuvailuna. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 105–107, 110.)

Laadulliseen analyysiin kuuluu lisäksi aineiston litterointi tai koodaaminen, jonka toteuttaminen on melko vapaata. Varsinainen analyysi alkaa tietyn tekniikan valitsemisesta, niitä voi olla mm. luokittelu, teemoittelu ja tyypittely. Luokittelu on yksinkertaista aineiston järjestämistä ja se on usein kvantitatiivista. Teemoittelu on melko samantyyppistä, mutta siinä tulee ilmi, mitä eri teemoista on sanottu. Tyypittely on aineiston ryhmittelyä tietyiksi tyypeiksi. Tutkijan on tässä vaiheessa oleellista päättää, etsiikö hän aineistosta samankaltaisuutta vai erilaisuutta. Laadullinen analyysi voi olla joko induktiivista (yksittäisestä

yleiseen) tai deduktiivista (yleisestä yksittäiseen). Puhdas induktio on kuitenkin kyseenalaista, koska uusi teoria ei yleensä voi syntyä vain havaintojen pohjalta. Sisällönanalyysiiä voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöinen analyysi on induktiivista ja teorialähtöinen deduktiivista. Aineistolähtöinen analyysi eroaa teoriaohjaavasta analyysistä, siten että siinä teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta. Teoriaohjaavassa analyysissä ne ovat valmiina. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 93–96, 110, 116.) Teorialähtöinen analyysi perustuu nimensä mukaisesti enimmäkseen teoriaan. Laadullinen tutkimuksen analyysi on usein aineistolähtöistä, mikä tarkoittaa yksinkertaistetusti sitä, että teoria rakentaminen lähtee empiirisestä aineistosta. Siihen päädytään yleensä silloin, kun jonkin tietyn ilmiön olemuksesta tarvitaan perustietoa. Yleensä laadullisessa tutkimuksessa teoreettiset käsitteet ovat hyödyllisempiä kuin itse teoriat. (Eskola & Suoranta 1998, 18–19, 84.)

Tutkimuksessani aineistoani analyysimenetelmänä käytin sisällönanalyysia teoriaohjaavasti. Vaikka en systemaattisesti analyysissäni sitoutunutkaan mihinkään tiettyyn teoriaan, pidin kuitenkin mielessäni verkkovuorovaikutuksen sekä sosiaalisen tuen teorian pääpiirteet. Niiden avulla pyrin löytämään aineistostani verkkovuorovaikutuksen sekä sosiaalisen tuen tärkeimmät ominaisuudet. En kuitenkaan halunnut teorian määräävän analyysiani liikaa, jotta aineistostani olisi mahdollista löytää uutta teoriaa eikä vain vahvistaa aiempia teorioita. Teoreettinen viitekehys voi kuitenkin olla hyödyllistä myös analyysivaiheessa. Sisällönanalyysin eri menetelmistä valitsin luokittelun, koska se sopi parhaiten oman aineistoni tutkimiseen.

Verkkovuorovaikutuksen tutkimisen aineistostani aloitin merkitsemällä ja tekemällä muistiinpanoja foorumilla havaitsemistani verkkovuorovaikutuksen erityispiirteistä, kuten hymiöistä, lainauksista ja muista vastaavista ilmiöistä. Merkitsin ylös myös keskustelujen aloitusten aiheet ja kysymykset sekä mitkä aiheet olivat herättäneet paljon keskustelua, tai saaneet paljon vastauksia. Sosiaalisen tuen analysoiminen aloitin ensin alleviivaamalla kirjoituksista kaikki pääkohdat ja sen jälkeen merkitsemällä sosiaalisen tuen kannalta tärkeät kohdat. Tämän jälkeen jaottelin sosiaalisen tuen kannalta olennaiset kohdat eri otsakkeiden alle eli alaluokkiin. Sen jälkeen yhdistin osan sosiaalisen tuen alaluokista toisiinsa eli tein niistä yläluokkia. Ala- ja yläluokkien lopullisessa muodostamisessa käytin apuna Lekkan, Efstathioun ja Kalantzi-Azizin (2014) sisällönanalyysin luokkien määrittelyä (Taulukko 2). Heidän tutkimuksensa koski neuvontakoulutuksen vaikutusta verkon kautta tarjottavaan

vertaistukeen. He ovat jakaneet sosiaalisen tuen neuvontataitoihin ja suhteen osoitukseen. Neuvontataitoja ovat muun muassa ongelman määrittely, ongelman ratkaisu, kokemuksen normalisointi, käytännön neuvot, tiedon jakaminen sekä ohjaaminen. Suhteen osoitusta ovat empatia, hyväksyntä sekä empowerment. (Lekka, Efstathioun & Kalantzi-Azizin. 2014, 8–9).

Taulukko 2: Sisällönanalyysin luokat ja niiden määrittely

Neuvontataidot	Määrittely
Ongelman määrittely	Toisen kertoman tai kirjoittaman asian tiivistäminen
Suljetut kysymykset	Kysymykset, joihin voidaan vastata yhdellä sanalla
Avoimet kysymykset	Kysymykset, jotka edellyttävät pidempää vastausta
Asian uudelleen muotoileminen	Esitetyn ongelman kertominen omin sanoin
Kokemuksen normalisointi	Kertominen, etteivät yksilön kokemat ongelmat, tunteet tai ajatukset ole epänormaaleja
Sisimpänsä paljastaminen	Jonkin oman samankaltaisen kokemuksen kertominen
Ongelman ratkaisu	Jonkin ratkaisuehdotuksen tarjoaminen ongelmaan
Käytännön neuvot	Jokin käytännön neuvo esitettyyn ongelmaan
Vahvistavaan käytökseen kehottaminen	Esimerkiksi rohkaisu kertoa jollekulle omasta huolesta/tunteista
Tiedon jakaminen	Aiheeseen liittyvän tiedon jakaminen
Ohjaaminen	Ohjaus hakea ammattiapua tai terveystalvveluja
Suhteen osoitus	
Empatia	Toisen tunteiden, ajatusten ja näkökulmien emotionaalinen ymmärtäminen
Hyväksyntä	Toisen tunteiden ja käytöksen ei-tuomitseva hyväksyminen
Empowerment	Keskittyminen toisen vahvuuksiin ja kykyihin sekä tämän oikeuksiin hallita omaa elämänsä

(Lekka ym. 2014, 8–9 mukailten)

Vaikka käytin yläluokkien muodostamisessa apuna Lekkan ym. (2014) jaottelua tein siihen muutamia muutoksia, jotta se sopisi omaan aineistooni paremmin. En tehnyt jaottelua neuvontataitojen ja suhteen osoituksen välillä. Yhdistin suljetut ja avoimet kysymykset toisiinsa, ongelman määrittelyn ja uudelleen muotoilun toisiinsa sekä ongelman ratkaisun, kehotukset kertoa jollekulle ja käytännön neuvot toisiinsa. Yhdistin myös sisimpänsä paljastamisen ja sen ilmaisemisen, että itse on kokenut samaa, sillä aineistossani ne ilmenivät enimmäkseen vertaisuuden osoituksina. Empatian alaluokkia löysin neljä: pahoittelu, osanotto, ymmärryksen osoitus sekä lohdutus. Hyväksyntään laskin kehumisen ja kiinnostuksen osoituksen. Empowermentin alaluokkia tutkimuksessani olivat kannustus, toivotukset sekä myönteisten asioiden löytäminen. Taulukossa 3 on nähtävillä muodostamani sosiaalisen tuen yläluokat sekä niihin sijoitetut alaluokat.

Taulukko 3: Sosiaalisen tuen ylä- ja alaluokat

Yläluokka	Alaluokka
Ongelman määrittely	Esitetyn asian tiivistäminen tai kertominen omin sanoin
Ongelman ratkaisu	Kehotus kertoa asiasta alkoholia käyttävälle vanhemmalle Kehotus kertoa asiasta jollekulle läheiselle Käytännön neuvot
Ohjaaminen eteenpäin	Ohjaaminen Varjomaailman suljettuun ryhmään Ohjaaminen jollekin toiselle sivustolle Ohjaaminen ammattiavun hakemiseen
Kokemuksen normalisointi	Kertominen, ettei asia/ongelma ole epätavallinen
Vertaisuuden osoitus	Omien samantyyppisten kokemusten jakaminen Ilmaiseminen, että on kokenut samaa
Kysymysten esittäminen	Suljetut kysymykset Avoimet kysymykset
Tiedon jakaminen	Asiaan liittyvän tiedon jakaminen
Empatia	Pahoittelu Lohdutus Osanotto Ymmärryksen osoitus
Hyväksyntä	Kehuminen Kiinnostuksen osoitus
Empowerment	Kannustus Toivotukset Myönteisten asioiden korostaminen

Sosiaalisen tuen ylä- ja alaluokkien jaottelun lisäksi tutkin, miten paljon kunkin sosiaalisen tuen yläluokkaan kuuluvia ilmaisuja esiintyi työntekijöiden sekä käyttäjien viesteissä. Tällä tavalla pystyin vertaamaan aineistostani vertaistuen ja ammatillisen tuen eroja ja yhtäläisyyksiä. Määrät ovat siis laadullista vertailua varten laskettu, eikä tutkimukseeni sisälly varsinaista kvantitatiivista analyysiä. Analysoin myös löytämiäni sosiaalisen tuen luokkia ja peilasin niitä vertaistuesta sekä ammatillisesta tuesta kirjallisuuden perusteella luokiteltuihin sosiaalisen tuen eri muotoihin.

5.4 Tutkimuksen eettisyys

5.4.1 Internet-tutkimuksen eettisyys

Merikiven (2010) mukaan verkkoa tutkittaessa pätee samat kaikkea tieteellistä tutkimusta koskevat metodologiset, metodiset ja eettiset vaatimukset. Kun tutkimuksessa pidetään

kiinni tieteellisistä kriteereistä, voidaan taata tiedon luotettavuus ja avoimuus, jotka mahdollistavat myös sen pätevyyden arvioimisen. (Laaksonen, Matikainen & Tikka 2013, 21.)

Laukkanen (2010) muistuttaa, että Internetin kautta voi olla helppoa kerätä aineistoa, mutta tutkimuseettiset käytännöt ovat sen suhteen vielä vakiintumattomat (Laukkanen 2010, 188.) Turtiainen ja Östman (2013) huomioivat, ettei ole aina helppoa tietää, esimerkiksi kenelle keskustelupalstaviestit kuuluvat tai saako julkisia verkkosisältöjä käyttää tutkimuksissa miten vain. Eri oppialoilla ja eri tilanteissa on vaihtelevia näkemyksiä ja käytäntöjä. Tutkimuseettiset ohjeet koskevat kaikkea tutkimusta, mutta voivat myös olla hyvin ympäripyöreitä. Verkkotutkimuksessa tulee lähteä liikkeelle samoista eettisistä periaatteista, jotka koskevat kaikkea tutkimusta. Lisäksi kuitenkin tarvitaan vastauksia erityisiin verkkotutkimusta koskeviin kysymyksiin. Verkko tutkimuksen jokainen kysymys riippuu tilanteesta, esim. tieteenalasta, tutkimuskohteesta, välineistä ja ajankohdasta. (Turtiainen & Östman 2013, 49–51.)

Tutkimuseetiikan lähtökohtana on aina itse tutkimusongelma. Verkosta aineiston löytäminen voi vaikuttaa helpolta, mutta siinä tulee ottaa huomioon monia seikkoja. Aineiston tulee pystyä vastaamaan tutkimuskysymykseen. Jos käyttää aineistoa keskustelupalstalta, tulisi selvittää kyseiselle verkkokeskustelulle tai –yhteisölle tyypilliset puhettavat, sosiaaliset hierarkiat eli tulee tuntea aineiston konteksti, keskustelupalstan viiteryhmän lisäksi verkon keskustelukulttuurin käytännöt. Eri keskustelupalstoilla voi olla täysin erilaiset sisällöt ja viestinnälliset tavoitteet. Lähdekriittinen pohdinta on siis hyvin tärkeää. Tutkijan tulee tuntea oma aineistonsa hyvin, sekä konteksti ja käytännöt. Kaiken tutkimuseetiikan perustana ovat tutkittavien kunnioittaminen sekä heidän kulttuurinsa ja oikeuksiensa huomioiminen. (Turtiainen & Östman 2013, 52–55.)

Vaikka jokin verkkoaineisto olisikin vapaasti saatavilla, tulee kuitenkin ottaa huomioon myös muita seikkoja, kuin aineiston julkisuus. Rekisteröitymistä vaativien foorumien julkisuus on suhteellista, sillä sen käyttäjäkunta on yleensä rajattu, esim. niihin, joilla on henkilökohtainen suhde käsiteltävään asiaan. Foorumin käyttäjät ovat tuottaneet tietoa omalle viiteryhmälleen eivätkä välttämättä tiedä voivansa olla tutkimuksen kohteena. Yleensä tutkittavilla on oikeus tietää olevansa tutkimuksen kohteina. Poikkeustapauksia ovat sellaiset tilanteet, joissa tutkittavien tietoisuus kohteena olemisesta väärentäisi tietoa niin, ettei tutkimusta voitaisi toteuttaa. Tällaisen tutkimuksen tuottaman tiedon tulisi myös

olla ratkaisevasti uutta ja merkittävää. On erityisen tärkeää huomioida tutkittavien itsemääräämisoikeus, kun tutkitaan yksittäisten ihmisten syvää henkilökohtaista elämää, kokemuksia ja tunteita. Vaikka foorumin käyttäjä kirjoittaisi julkiselle foorumille, ei hän välttämättä ymmärrä muidenkin kuin oman viiterühmänsä voivan lukea kirjoittamiaan tekstejä. Tavoite tutkittavien yksityisyyden suojasta tulee siis toteutua tällaisissa tilanteissa. Potentiaalisia tutkittavia olisi hyvä informoida tutkimuksesta ja antaa heille mahdollisuus kontrolloida, mitä, miten ja kenelle he haluavat itsestään kertoa. Tutkijan tulee ottaa huomioon aineiston tallentaminen ja säilyttäminen siten, etteivät ulkopuoliset pääse näkemään sitä ja että kaikki arkaluontoinen materiaali hävitetään tutkimuksen jälkeen. (Turtiainen & Östman 2013, 56–57.)

Tutkijan tulee ottaa huomioon myös kohderyhmänsä haavoittuvuus ja käytettävä erityistä harkintaa, kun kyseessä on alaikäisiä ja arassa elämäntilanteessa olevia henkilöitä. Tämä tulee huomioida siitä huolimatta, että 12 vuotta täyttänyt nuori on lain silmissä oikeutettu päättämään osallistumisestaan itse. Myös aineiston anonymisointiin tulee kiinnittää huomiota, esim. siihen, voiko sellaisia verkkokeskusteluja siteerata sanatarkasti, jos kohde ei ole tietoinen tutkimuksesta tai voiko niissä käyttää yhteisön jäsenten nimimerkkejä. Tutkijan tulee siis huolehtia tutkittavien tunnistettavuuteen liittyvistä seikoista. Tutkimustuloksista tulisi myös poistaa kaikki sellainen tieto, joista voitaisiin tunnistaa tutkittava henkilö. Tulee myös muistaa, että verkkoon tuotetut tekstit ovat tekijänsä omaisuutta, paitsi jos kyseessä oleva palveluntarjoaja on rajoittanut sitä niin että osa oikeuksista on siirretty palveluntarjoajalle. Tutkittavien informoimisen lisäksi tulee huolehtia aineiston käytävistä. (Turtiainen & Östman 2013, 57–58, 60.)

Tutkielmassani olen pyrkinyt noudattamaan hyviä käytäntöjä ja eettisiä ohjeita. Olen hankkinut luvan tutkimukseni tekemiseen Varjomaailma-verkkopalveluun liittyen A-klinikka-säätiöltä. Olen luvannut noudattaa voimassaolevia tutkimusaineiston säilyttämiseen ja tietosuojalainsäädäntöön liittyviä ohjeita. Poistan tutkimusaineistosta jo analyysin alkuvaiheessa kaikki mahdolliset tunnistetiedot. Minulla ei ole viestien kirjoittajista mitään sellaisia tietoja, joista heidät voitaisiin tunnistaa. Pidän huolen siitä, että vastaajia ei voida tunnistaa tutkielmastani enkä luovuta tutkimusaineistoa ulkopuolisille. Käsittelen tallentamani keskustelut noudattaen tutkimuseettisiä periaatteita. Tutkimusaineiston säilytän kotitietokoneellani, johon on avaussalasana sekä aineiston varmuuskopiota omalla USB-

muistitikullani. Olen myös tulostanut aineiston omaa käyttöäni varten ja aion hävittää sen tutkielman valmistuttua. En siis säilytä aineistoa jatkotutkimusta varten.

Tutkimusaineistoni olen kerännyt julkiselta keskustelufoorumilta Internetistä, ja olen sitä varten hankkinut tutkimusluvan A-klinikkasäätiöltä. On todennäköistä, että foorumin käyttäjät olivat tietoisia foorumin olevan julkinen, koska siitä oli mainittu monessa kohtaa sivustoa ja erikseen mainittu myös suljettujen ryhmien mahdollisuudesta, jossa toiset eivät pystyisi lukemaan viestejä. Tietenkin on silti mahdollista, että osa käyttäjistä ei ollut ajatellut asiaa tai huomannut näitä ilmoituksia. Olen kuitenkin päätenyt siihen ratkaisuun, että tutkimusluvan saaminen A-klinikkasäätiöltä on riittävää tämän tutkimuksen kannalta. Olen pitänyt huolen, ettei tutkimuksestani pysty tunnistamaan ketään eikä siitä myöskään pitäisi koitua kenellekään mitään vahinkoa.

Tutkimusaineistoani olen muokannut vaihtamalla keskustelijoiden alkuperäiset nimimerkit järjestysnumeroiksi. Vaikka nimimerkit ovatkin periaatteessa anonyymejä, saattaa joku käyttää samaa nimimerkkiä monella eri nettisivustolla (Turtiainen & Östman 2013, 58.) Tällöin tietty nimimerkki voitaisiin yhdistää johonkin tiettyyn ihmiseen. Myös työntekijöiden nimet olen vaihtanut numeroiksi, mutta lisännyt numeron eteen t-kirjaimen, että erottaisin työntekijöiden viestit käyttäjien viesteistä. Työntekijät käyttivät foorumilla omia nimiään, mutta halusin silti suojella myös heidän identiteettiään tutkimuksessani

5.4.2 Lasten ja nuorten tutkimisen eettisyys

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksen mukaan käytännössä tutkijoiden ei tarvitse aina pyytää huoltajalta erillistä suostumusta alaikäisiä tutkittaessa. Lapsen pitää saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Joissakin tilanteissa huoltajan ja alaikäisen välillä voi olla arvo- ja eturistiriitoja. Tutkimukseen ei myöskään välttämättä liity riskejä ja huoltajalta on erityisen vaikea kysyä lupaa käytännössä. Kun tutkitaan alaikäisiä varhaiskasvatuksen toimintayksikön ja koulun ulkopuolella pitää tutkijan arvioida itse, onko tarpeellista kysyä huoltajilta erillistä suostumusta tai informoida heitä tutkimuksesta, niin että he voivat kieltää siihen osallistumisen lapseltaan. Tutkijan pitää aina ottaa huomioon alaikäisen itsemääräämisoikeus ja vapaaehtoisuuden periaate huoltajan luvasta huolimatta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta.)

Niemisen (2010) mukaan lapsia ja nuoria tutkittaessa tulee pääsääntöisesti olla alle 18-vuotiailta huoltajien suostumus. Suostumuksen hankkimisesta ei ole selviä ohjeita, mutta yleensä huoltajia pitää informoida etukäteen tutkimuksesta ja heillä on oltava mahdollisuus kieltää lapsensa osallistumisen siihen. Myös lapsen oma suostumus on hankittava. On kuitenkin epäselvää, minkä ikäiseltä lapselta suostumusta voidaan pyytää ja miten. Toisinaan, etenkin lapsen ja hänen vanhempiansa intressien ollessa ristiriitaiset, on kuitenkin tarpeellista haastatella lapsia tai nuoria ilman vanhempien suostumuksen hankkimista tai heidän informoimistaan tutkimuksesta. (Nieminen 2010, 33.)

Mäkelän mielestä tutkimusetiikkaan kuuluu myös hyötyjen ja haittojen pohdinta, mikä on erityisen tärkeää alaikäisten tutkittavien kohdalla. Vanhempien suostumuksen vaatiminen voi joidenkin tutkimusten kohdalla kaventaa alaikäisten päätösvaltaa. Alaikäisen tutkimiseen ei pidä edellyttää huoltajan suostumusta kahdessa tapauksessa: 1. Sellaisten ryhmien kohdalla, joissa tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta riskejä ja alaikäinen on myös pätevä arvioimaan osallistumisestaan. 2. Sellaisissa tapauksissa, joissa huoltajan suostumuksen vaatiminen olisi alaikäisen edun vastaista. (Mäkelä 2010, 72–73, 82–83.) Internetin kautta tehtävät tutkimukset tuovat mukanaan tutkimuseettisiä haasteita. Lapsiin ja nuoriin kohdistuvissa tutkimuksissa tulisi saada vanhemmilta suostumus, mikä on nettitutkimuksissa kuitenkin hyvin vaikeaa ja usein jopa mahdotonta. Usein nuorelta itseltään saadaan suostumus, mutta silloinkin on hankalaa tietää, kuka tutkimukseen edes osallistuu. Tutkimuseettisesti tärkeimpiä lähtö-kohtia internetin kautta tehtävissä tutkimuksissa ovat vastaajien tunnistettavuus, osallisuus, vahingoittamattomuus sekä luottamuksellisuus. (Merikivi 2010, 137.)

Koska suurin osa verkkopalvelun kohderyhmästä ja sen julkisen foorumin käyttäjistä on todennäköisesti alaikäisiä, olen harkinnut tarkkaan heidän kirjoittamiensa keskustelujen tutkimista. Olen hankkinut vaadittavan tutkimusluvan, mikä ei tietenkään silti poista tutkimuseettisen pohdinnan tärkeyttä. Oman tutkimukseni kohdalla olisi hyvin vaikea saada vanhemmilta tai edes itse käyttäjiltä suostumus tutkimukseen. Vaikka tutkimusluvan pyytäminen foorumille kirjoittaneilta lapsilta ja nuorilta olisikin hyvän käytännön mukaista ja hyödyllistä, se on kuitenkin käytännössä mahdotonta ja epäkäytännöllistä. Minun tulisi kysyä erikseen jokaiselta foorumille kirjoittaneelta nuorelta lupaa käyttää hänen kirjoittamiaan tekstejä tutkimuksessa. Aineistoni tekstit ovat vuodesta 2009 vuoden 2014 kesäkuun

alkuun asti ja niiden osallistujina oli yli 200 sivuston käyttäjää, joten olisi mahdotonta edes tavoittaa heidät kaikki.

Olen myös pohtinut tarkkaan, voinko käyttää tutkimuksessani nuorten käyttäjien sitaatteja foorumin viesteistä. Olen tullut siihen tulokseen, että voin käyttää tutkimuksessani suoria sitaatteja foorumin viesteistä, koska siitä ei pitäisi koitua mitään harmia foorumille kirjoittaneille nuorille. Olen valinnut sellaiset sitaatit, joista nuoria eikä työntekijöitä pysty tunnistamaan. Nimimerkkien sijaan olen merkinnyt sitaatteihin aineiston analyysissä käyttämäni numerot. Tutkimukseni tarkoituksena on tuottaa tietoa, josta voisi olla hyötyä verkkopalvelujen kehittämiseksi myös jatkossa. Olen myös tarkastellut toisia tutkimuksia, joissa on myös käytetty Varjomaailma-sivustoa aineiston hankintaan. Niissäkin sitaatteja oli käytetty sellaisesta materiaalista, joka on ollut julkista.

6. VERKKOVUOROVAIKUTUS FOORUMILLA

6.1 Foorumin kirjoittajat ja viestien ominaispiirteet

Foorumille pääsivät kirjoittamaan rekisteröidyt nimimerkit sekä Varjomaailman työntekijät eli ”varjoadminit”. He olivat joko foorumin ylläpitäjiä tai suljettujen ryhmien ohjaajia. Näitä työntekijöitä oli foorumin keskusteluissa mukana yhteensä kuusi. Mukana oli myös yksi psykiatrinen sairaanhoitaja. Kaikki työntekijät olivat foorumilla omilla nimillään. Joskus nimi oli kirjoitettu viestin loppuun, jolloin käyttäjätunnuksena oli ”varjoadmin”, joskus oma nimi itse käyttäjätunnuksena. Usein työntekijät olivat lisänneet nimensä perään lisätietoa, esimerkiksi ”Varjomaailman työntekijä” tai ”Varjomaailmasta”. Joskus työntekijä oli vastannut pelkällä ”varjoamin”-nimimerkillä, jolloin jäi epäselväksi, kuka työntekijöistä oli viestin kirjoittanut. Osa työntekijöistä kertoi viestin lopussa olevansa ”kesä-adminineja” eli todennäköisesti vakituisten työntekijöiden kesälomien sijaisia. Käyttäjät saivat itse valita nimimerkinsä, joskus se liittyi jotenkin Varjomaailman aihepiiriin. Viestin lopussa oli toisinaan oma nimimerkki eli ”allekirjoitus”. Joskus allekirjoituksessa oli oman nimimerkin lisäksi jokin lause, lausahdus, sanonta, runon tai laulun pätkä.

Viesteissä käytettiin usein hymiöitä kuvaamaan tunnetiloja tai vastaavaa. Tyypillisiä hymiöitä olivat esimerkiksi -.-, ;3, ^^, 🍷, 🍷🍷, 🍷🍷🍷 ja 😊🍷🍷😊. Jonkin verran niitä käytettiin myös itse otsikoissa. Toisinaan osa tai koko teksti oli kirjoitettu yhdellä tai useammalla värillä. Toisinaan viesti tai osa viestistä oli kirjoitettu isoilla kirjaimilla, jotta se huomattaisiin paremmin. Hymiöiden lisäksi käytettiin muunlaisia kuvailuja, esimerkiksi *hali* tai *kiljahdus, säikähdys, ja pujahdus sängyn alle*. Uudet käyttäjät usein toivotettiin tervetulleiksi foorumille, varsinkin ”Esittäytymiset” –ketjussa. Joissain harvoissa kohdissa jokin sana tai lause oli kirjoitettu englanniksi, mikä liittyy ihan tavalliseen nuorisokieleenkin. Suurimmaksi osaksi kirjoituksissa oli käytetty kappalejakoja, osa oli tosin kirjoittanut pitkänkin tekstin yhteen pötköön, mikä on toisaalta yleistä nuorille internetin käyttäjille.

Usein vastatessa jonkin tietyn käyttäjän viestiin, viitattiin tämän nimimerkkiin ennen omaa kommenttia, joskus jokin tietty kohta käyttäjän tekstistä oli kopioitu eli ”lainattu” omaan viestiin, jotta olisi selvempää, mihin kirjoituksen kohtaan halusi viitata. Lainausta erotettiin

omasta viestistä usein lainausmerkeillä ja/tai kirjoittamalla nimimerkki ennen lainausta (kuten seuraavassa sitaatissa on tehty).

45: "luulen etä jos mulla ei olis mun kavereita, siskoja ja koiraa, olisin täysin masentunut. oon saanu nyt vuoden aikana hirveästi itsevarmuutta, enkö oo enää ujo"

Sama mulla. Paitti ettei mulla oo koiraa, eikä itsevarmuutta, mutta on mulla kaverit jotka hilaa mun takapuolen pohjamudista ja saa pään leijumaan pilvissä.
Tervetuloa messiin!

Työntekijät viittasivat kirjoittajan tekstiin hieman eri tavalla kuin toiset käyttäjät. Sen lisäksi, että he lainasivat osia tekstistä tai osoittivat vastauksensa jollekin tietylle nimimerkille, he usein viittasivat johonkin tiettyyn kohtaan tämän kirjoituksessa sanallisesti, esimerkiksi ”olit kirjoittanut, että sinulla...”.

6.2 Keskustelujen aloitukset ja niiden vastaukset

Usein keskustelun aloittaja kirjoitti aluksi jonkin kaikkia koskevan tervehdyksen, minkä jälkeen esitti asiansa ja usein kysymyksen, johon halusi vastauksen joko muilta käyttäjiltä tai Varjomaailman työntekijältä. Yleensä foorumin työntekijöille osoitetut kysymykset oli laitettu ”Kysy luotettavalta aikuiselta” –osioon. Viestiketjujen aloitukset koskivat suurimaksi osaksi Varjomaailman aihepiiriä. Muita aiheita varten oli varattu oma osio, mutta jonkin verran muita aiheita käsiteltiin myös muissa osioissa. Keskustelua käytiin muun muassa myös omasta, sisaruksen tai seurustelukumppanin päihteidenkäytöstä, vanhempien erosta, väkivallasta, yksinäisyydestä, masentuneisuudesta, syömishäiriöistä ja koulukiusaamisesta.

Yleensä keskustelun aloittaja kertoi aloitusviestissään omasta ongelmastaan ja kysyi siihen apua. Joskus hän kysyi oliko muilla samanlaisia ongelmia. Useimmiten esitetty ongelma koski vanhemman/vanhempien alkoholiongelmaa ja siihen liittyviä asioita, kuten ahdistusta, pelkoa, pahoinpitelyä, riitoja, rikkoutuneita lupauksia ja lastensuojeluasioita. Joidenkin perheestä oli tehty lastensuojeluilmoitus ja nuori kysyi, mitä sen jälkeen tapahtuisi. Yksi kotoa jo pois muuttanut nuori oli itse tehnyt ilmoituksen vielä kotona asuvan sisaruksen vuoksi. Jotkut kysyivät, mitä huostaanotto tarkoittaa. Joidenkin läheinen oli kuollut, jotkut käyttäjät toivat esiin itsetuhoisia ajatuksia.

Alla on esimerkki toisille nuorille suunnatusta viestistä, työntekijän viestistä sekä yhdestä käyttäjän vastauksesta. Aloitusviestissä lapsi/nuori kysyi toisilta vanhempien eroamisesta, koska hänellä asia oli ajankohtainen ja huolestuttava. Ihan heti viestiin ei tullut vastauksia ja yksi työntekijöistä pyysi muita osallistumaan keskusteluun. Hän myös pyrki lohduttamaan viestin lähettänyttä nuorta, kertomalla, että tilanne voi muuttua myös paremmaksi kaikkien kannalta. Työntekijän viestin jälkeen keskustelua alkoikin tulla enemmän myös toisilta käyttäjiltä. Monella oli samanlaisia kokemuksia ja osa pyrki lohduttamaan viestiketjun aloittajaa, esimerkiksi kertomalla, että omalla kohdalla ero oli ollut hyvä asia. Alkuperäiseen viestiin oli lopulta vastannut 14 käyttäjää ja kolme työntekijää.

Onko kenenkään vanhemmat eronnut?

Vai onko aikeissa erota? 😊? Kertokaa täällä jos he ocat eroamassa

Nimittäin mun isi sanoi kun mun äidil ja isil on jatkuvasti riitoi nii jos se jatkuu nii ne ehkä eroo 😞 (46)

Onpas täällä hiljaista! (46) ei varmasti ole ainut varjomaailmalainen, jonka kotona ollaan lähellä avioerotilannetta. Olisi kiva kuulla vanhempien eron kokeneiden nuorten kommentteja. Aika monilla surullinen asia kääntyy kaikkien osapuolien kannalta helpotukseksi ja vanhempein keskinäiset ja lasten välit paranevat. (t)

Mun vanhemmat on eronneet ja äiti on uusissa naimisissa kivan meihen kanssa, mutta isälle ero tais olla liikaa. Sillä on uus suhde mut se puhuu oko ajan äitistä pahaa meille kun se on juonu.

Vanhempien ero voi olla kamalaa tai sit se voi olla helpotus niinku mulle se oli. Ei tarvi kattoo isän juomista kun vaan silloin kun on pakko olla siellä viikonloppua esim. jos äiti on yötä töissä. (147)

Seuraavana on esimerkkinä yksi käyttäjän työntekijälle suunnattu viesti ja siihen saatu työntekijän vastaus. Viestiketjun aloittaja kertoo pohtivansa, onko hänen äidillään alkoholismi. Hän kertoo kotona olevasta tilanteestaan, joka aiheuttaa hänelle ahdistusta ja murhetta. Tähän yksi työntekijöistä vastaa kertomalla, että foorumille kirjoittaminen oli hyvä ratkaisu ja että nuorella on liikaa huolta äidin juomisesta. Työntekijä muistuttaa nuorta siitä, että hänellä on oikeus elää tavallista elämää ja saada apua. Hän myös ehdottaa suljettuun ryhmään liittymistä ja jollekulle puhumista, lopuksi hän rohkaisee nuorta.

Pelkään , että äitilläni on alkoholismi. Sen on pakko juoda joka viikko , joku kerran tai kaksi. Yleensä silloin , kun sil on vapaa päivä töistä. Pelkään nykyään aina , et se lähtee juomaan ja olen aina iltaisin ahdistunu ja itkettä. Isä ja Äiti on eronnu , mut iskä ei must voi huolta pitää , koska asuu jonkun kaverinsa kanssa ja juo paljon , mutta hoitaa työnsä kuitenkin. Tuntuu , että olisin joku riesa äidilleni. Uskon , että äiti rakastaa minua. Silloin , kun äiti ei juo , niin tuntuu kuin se vaan ei haluis olla kotona vaan baarissa. Mua ahistaa. (42)

Teit oikein, kun kirjoitit tänne. Kuulostaa, että sinulla on liikaa huolia äitisi juomisen vuoksi ja paha olla. Olet vielä nuori, ja sulla on oikeus elää tavallista nuoren elämää ilman näitä huolia. Mitä kerrot tässä ja toisaalla äidin juomiselta, kuulostaa riippuvuudelta, johon kyllä apuakin on tarjolla. Mutta myös sinulle on apua. Et ole yksin, ja tämä foorumi on hyvä paikka jakaa kokemuksia sekä keskustella. Meillä on pian myös ryhmä alkamassa, marraskuussa kannattaa aktiivisesti seurata ilmoittelua sivuillamme. Ryhmässä voi saada apua ja vertaistukea toisilta nuorilta siis internetin välityksellä.

Kuvaillet sinua itkettävän ja ahdistavan usein iltaisin tilanteesi vuoksi. Ehdottaisinkin, että voisit myös puhua jollekin luotettavalle aikuiselle elämässäsi. Joskus opettaja on niin hyvä tyyppi, joskus terkkari. Sosiaalityöntekijätkin pystyy auttamaan, ja kaikkia näitä aikuisia yhdistää se, että ne haluaa vain sun parasta. Voimia sulle. Kyllä asiat järjestyy ja sinä voit itse vaikuttaa omaan elämääsi. (t1)

Aloitusviestit vaihtelivat hyvin paljon pituuden suhteen ja myös vastaukset olivat erimittaisia. Myös vastausten määrä vaihteli hyvin paljon. ”Esittäytymiset” ja ”Mitä tänään kuuluu?” -viestiketjuja lukuun ottamatta keskustelun aloittajan viesteihin vastauksia oli 1–21. En ottanut tässä huomioon näitä kahta viestiketjua, koska ne poikkesivat muista vuorovaihtuksen suhteen. Niissä ei pyritty niinkään ottamaan kantaa aloitusviestissä esitettyyn ongelmaan vaan niissä pikemminkin kehoitettiin nuoria kirjoittamaan yksittäisiä viestejä viestiketjun aihepiiristä.

Yleensä aloitusviesteihin vastasi aina joku. Työntekijät olivat hyvin aktiivisesti mukana myös nuorten välisissä keskusteluissa. He myös vastasivat yleensä kaikkiin ”Kysy luotettavalta aikuiselta” osion aloitusviesteihin sekä sellaisiin muihin osioihin kirjoitettuihin viesteihin, joissa nuori erityisesti pyysi apua ongelmiinsa. Yhdessä tapauksessa keskustelun aloittajan viestiin ei kukaan ollut vastannut mitään. Kyseisessä viestissä nuori olisi halunnut apua siihen, että hän koki vaikeaksi jutella ihastukselleen jännittämisen vuoksi. Sama nuori laittoi viestiketjuun toisenkin viestin, jossa kertoi tehneensä netissä testin, jonka mukaan hänellä olisi emotionaalinen estyneisyys. Vaikka kyseisen viestin aihe on nuorille hyvin tavallinen eikä erityisen huolestuttava, olisi tietenkin hyvä, että jokaisen viestiin joku vastaisi jotain. Toisaalta tulee myös ottaa huomioon, että osa Varjomaailman julkisen foorumin käyttäjistä on mukana myös suljetuissa ryhmissä. Ei siis voi täysin varmasti tietää, onko kukaan ottanut viestiin kantaa muualla Varjomaailma-verkkopalvelussa.

Kaikkien käyttäjien viestit eivät aina vaikuttaneet aidoilta, vaan jotenkin epäilyttäviltä. Yksi käyttäjä oli esimerkiksi kertonut viestissään olevansa ilman ystäviä, johon joku oli

vastannut, että ainut ystävä, jota tämä tarvitsee, on ES (energiajuoma). Kyseessä oli ehkä trollaaminen, mutta se ei kuitenkaan ollut erityisen häiritsevää. Tällaista esiintyi hyvin harvoin ja yleensä vain yhden käyttäjän viesteissä. Suurin osa foorumin käyttäjistä kirjoitti asiallisesti. Yhdessä tapauksessa foorumin työntekijän täytyi poistaa viestiketjusta epäasiallinen viesti ja muistuttaa foorumin säännöistä. Foorumilla oli joka osion yhteydessä omana viestiketjuna foorumin säännöt, joihin työntekijät toisinaan viittasivat viesteissään.

7. SOSIAALINEN TUKI FOORUMILLA

Kirjallisuuden pohjalta sosiaalinen tuki voidaan jakaa hyvin eri tavoin. Oman tutkimukseni kannalta sosiaalinen tuki on oleellisinta jakaa havaittuun ja toteutettuun tukeen. Jaon tekeminen myös tuen lähteen suhteen on tärkeää, koska verkkopalvelussa tukea tarjoaa joko toinen käyttäjä (vertaistuki) tai ammattilainen (ammattilainen tuki). Sosiaalisen tuen yläluokkia löytyi sekä työntekijöiden että käyttäjien viesteistä yhteensä kymmenen: ongelman määrittely, ongelman ratkaisu, eteenpäin ohjaus, kokemuksen normalisointi, vertaisuus, kysymysten esittäminen, tiedon jakaminen, empatia, hyväksyntä sekä empowerment. Ongelman määrittely oli keskustelun aloittajan kertoman asian tiivistämistä tai uudelleen muotoilemista. Ongelman ratkaisu piti sisällään kehotukset kertoa asiasta jollekulle sekä käytännön neuvot. Usein nuoria pyrittiin myös ohjaamaan eteenpäin, joko netin kautta (suosittelemalla jotain nettisivua tai Varjomaailman omaa ryhmää) tai netin ulkopuolelta (hakemaan ammattiapua esimerkiksi kuraattorilta).

Kokemuksen normalisointi oli sen kertomista, että nuoren ongelma on tavallinen eikä siitä tulisi kokea häpeää. Vertaisuutta osoitettiin kertomalla omista samantyyppisistä kokemuksistaan tai ilmaisemalla kokeneensa samanlaisia ongelmia. Kysymysten esittäminen kautta osoitettiin kiinnostusta ja pyrittiin saamaan tärkeää lisätietoa nuoren tilanteesta. Tiedon jakamisen kautta pyrittiin antamaan vastauksia nuoren kysymyksiin sekä auttamaan tätä selviytymään vaikeasta tilanteestaan asiaan liittyvän tiedon avulla. Empatia piti sisällään pahoittelua, lohdutusta, osanottoa, sekä ymmärryksen osoitusta. Hyväksynnällä pyrittiin tuomaan esiin, että nuori hyväksytään mukaan joukkoon ja/tai että hänet koetaan arvokkaana ihmisenä. Empowerment eli voimaistaminen tai valtaistaminen pitää sisällään keinoja tuodaan esiin myönteisiä asioita nuorella ja tai nuoren elämässä sekä erilaista kannustamista, esim. rohkaisemalla tai kehotuksella toimia itselle suotuisalla tavalla.

Esitetyt sitaatit ovat yksittäisiä poimintoja käyttäjien ja työntekijöiden eri viesteistä, jotka he ovat kohdistaneet erilaisiin foorumille kirjoitettuihin viesteihin, joissa nuori on pyytänyt apua tai kertonut omasta vaikeasta tilanteestaan tai ongelmastaan. Sitaatit eivät siis liity toisiinsa vaan niitä tulee tarkastella toisistaan irrallisina.

7.1 Havaittu tuki ja toteutettu tuki

Verkkokeskusteluista ilmenevä sosiaalinen tuki on yleensä havaittua, koska aineiston perusteella on vaikea todeta tuen toteutuneen. Jonkin verran käyttäjät kuitenkin kirjoittivat Varjomaailman auttaneen heitä. Toteutunutta tukea verkkopalvelussa siis on, mutta sitä on paljon vaikeampi tutkia kovin tarkasti verkkokeskustelujen kautta. Sellaisia viestejä, joista ilmeni toteutettu tuki, oli myös paljon vähemmän kuin havaittua tukea ilmi tuovia viestejä. Mukana olevat sitaatit on otettu käyttäjien kirjoittamista viesteistä. En ole muokannut niitä muuten kuin jättämällä osan tekstistä pois, koska muuten sitaateista olisi tullut liian pitkiä.

Nuoret kertoivat, että heitä oli auttanut etenkin toisten viestien lukeminen ja sen huomaaminen, että muillakin on samoja ongelmia. He kokivat lohduttavaksi sen, etteivät olleetkaan yksin ongelmiansa kanssa ja että toiset ymmärsivät heidän kokemuksiaan ja tunteitaan. Yksi nuori kertoi saaneensa voimia toisten tekstien lukemisesta niin, että oli itsekin rohkaistunut kirjoittamaan foorumille. Nuoret myös usein kiittivät saamastaan avusta sekä toisia käyttäjiä että työntekijöitä.

Lukiessani muita tekstejä, mieleni kirkastui ja sain voimia nousta sängystä ylös ja kirjoittaa tänne sekä mahdollisesti hakea apua olooni. Ihana tietää, että en ole yksin. (84)

Kiitos teille kaikille tuesta. Onneks tässä maailmassa on ihmisiä, jotka ymmärtää miltä musta tuntuu. (206)

Hienoa, että voimme samaistua toistemme tunteisiin. Se on tämän kaiken keskellä niin lohduttavaa. (95)

Osa kertoi Varjomaailman suljettujen ryhmien auttaneen ja he myös suosittelivat niitä muille. Nuoret myös kuvasivat foorumin käyttäjien olevan oikeasti kiinnostuneita toistensa kuulumisista. Osa kertoi saaneensa apua myös foorumille kirjoittamisesta ja yksi käyttäjä koki erityisen hyvänä sen, että foorumille sai kirjoittaa silloin kun itse haluaa.

Hei (45)! täällä tosiaan on nuoria, joilla on tietyllä tapaa sama tilanne. jompikumpi vanhemmista käyttää alkoholia tai molemmat tai joku muu tärkeä ihminen on alkoholisoitunu. mua itteeni omassa tilanteessani on ainakin auttanut tosi paljon ku löysin tän sivuston ja näät ihmiset! täällä kaikki tsemppaa ja kuuntelee toisiaa ja on oikeesti kiinnostuneita mitä kellekin kuuluu. kiitos siitä.;p kuulutko sä jo suljettuun-ryhmään? mulle siitä ryhmästä on ollu ainaki apuu.

jos et ni kannattaa lukee siitä lisää toolta toiselta foorumilta ja ehkäpä myös kokeilla et oisko sellasesta sullekin apua. (13)

Tästäkin tuntuu olevan jo apua, kun voi tulla tänne purkamaan tunteuksia just silloin kun on siihen tarve ☺ (164)

Mä eksyin tänne ihan sattumalla kun googlettelin, pitkään oon kaivannu jonkinasteista vertaistukea etenkin netissä ja oli tosi iloinen ku löysin tän paikan. (36)

vaikka tää kuullostaaki oudolta nii ainaku ajattelee et itellä menee tosi huonosti nii se helpottaa ku kuulee että toinenki kärsii samoista ongelmista ja niistä voi sitten yhdessä puhua. (45)

Joidenkin viesteistä tuli esiin foorumin sekä suljettujen ryhmien pitemmän aikavälin vaikutus. Alla olevassa sitaatissa nuori kertoi käyneensä Varjomaailmassa aiemmin, mutta sitten lopettaneensa, kun tilanne oli parempi. Kuitenkin hän myönsi, ettei ehkä sittenkään pärjää ilman verkkopalvelua. Toinen käyttäjä kertoi huomanneensa muutokseen itsessään, kun luki kaksi vuotta sitten foorumille kirjoittamansa tekstin. Hän kertoi kotitilanteensa olevan ennallaan, mutta oman suhtautumisensa isän alkoholiongelmaan muuttuneen. Etenkin hän kertoi suljettujen ryhmien olleen hänelle tärkeitä.

Kävin täällä viimeks joku vuos sitte ku mul meni aika huonosti ku mun äiti on alkoholisti ja oltii tekemisis sossun kaa. Sitte äiti lopetti ja alko menee ihan hyvin.
– – Muistin sitte varjomaailman ja aattelin tulla käymää. Kaduttaa ku jätin tän kerran, luulin pärjääväni ilman 😞 (59)

Todella hämmentävää. Olen nyt 16-vuotias ja satuin lukemaan tuon edeltävän viestini, jonka kirjoitin ensimmäisenä kun tälle sivulle saavuin. Olin tuolloin 14-vuotias.

Oli hämmentävää huomata, että miten mä olen päässy noista ongelmista ylitse, etten enään murehdi asioita niin paljon kuin aijemmin. Aloin käymään tällä sivulla useammin ja pääsin sisään kahteen ryhmään, jossa sitten pohdittiin ongelmia ja keskusteltiin monipuolisesti. Se todella auttoi!

Tosin mun iskään en ole pystynyt vaikuttamaan millään tapaa, mutta omaan suhtautumiseeni asiaan pystyin muuttamaan. Kyllähän se vieläkin ärsyttää ja turhauttaa, kun tuo kännää viikonloppuisin kun tulee kotiin töistä. Tälläkin hetkellä se on humalassa tuossa sohvalla ja jankuttaa samoja asioita ja saattaa hermostua joistain asioista. Itken välillä, mutta se puhdistaa mieltä jollain tapaa. (25)

Vaikka toteutettua tukea ei pysty analysoimaan kovinkaan tarkasti, sitaateista kuitenkin ilmenee, että ainakin osa nuorista on saanut tukea Varjomaailma-verkkopalvelun kautta. Etenkin vertaistuki sekä suljetuissa ryhmissä saatu tuki olivat paljon esillä nuorten viesteissä, joissa he kertoivat saaneensa apua. Kuitenkin toteutettu tuki ja sen laatu ovat hyvin subjektiivisia asioita, joita ulkopuolisen on hyvin vaikea arvioida.

7.2. Vertaistuki

Ongelman ratkaisu

Käyttäjien viesteissä linkittyivät vahvasti yhteen ongelman ratkaisu ja kehoitus kertoa jollekulle ongelmasta tai huolesta. Usein he kehottivat kertomaan jollekulle asiasta, eli yleensä vanhemman alkoholiongelmosta, joko suoraan vanhemmalle, tai jollekulle muulle. Kehotuksen tavoitteena oli joko avun saaminen itse ongelmaan tai nuoren oman olon helpottuminen kertomisen myötä. Käyttäjät myös antoivat toisilleen joskus käytännön neuvoja ja ohjeita, miten tulisi toimia jossain tietyssä tilanteessa. Jotkut kehottivat esimerkiksi kirjoittamaan omat tuntemukset ylös, joku taas kehotti tekemään tavoitteita tulevaisuutta varten. Usein neuvojen taustalla oli joitain omakohtaisia kokemuksia, joiden kautta käyttäjät pystyivät paremmin neuvomaan toista. Eli he itse olivat löytäneet avun jostain tietyistä asiasta, jota he sitten suosittelivat toisillekin. Toisinaan he kehottivat toimimaan toisin kuin he itse olivat toimineet, koska olivat huomanneet itse toimineensa väärin. He myös halusivat jakaa muille sellaisia neuvoja, joita olivat itse saaneet. Osa neuvoista oli myös omiin mielipiteisiin perustuvia.

**ÄLÄ OTA ITSELLESI LIIKAA VASTUUTA KUTEN MINULLA JO ON
VAIKKA OLEN VIELÄ PERUSKOULUSSA! (118)**

Puhu jollekin. Kelle tahansa aikuiselle. En puhunut silloin kenellekään kun olisi kannattanut ja nyt tiedän että olis pitänyt. Paras ajatus joka mulle on hiljattain annettu, on että vanhempien kuuluu murehtia lapsista, ei lasketen vanhemmista. Vaikka se on sun rakkain ihminen niin älä ajattele että se tarkoittaa pahaa. Älä kannaa itsessäsi syyllisyyttä tai vastuuta, kun ei lasten kuulu kantaa, vaan puhu ja anna se tuska jollekin muulle kannettavaksi. (40)

Moro 152! Muista, että varmasti on valoa tunnelin päässä! Esimerkiksi itsellenikin on juoppo-hullut vanhemmat, mutta silti jaksan päivästä toiseen heitä. Syy tähän on se, että olen suunnitellut tulevaisuudelle tavoitteet ja koko ajan yritän suorittaa näitä tavoitteita. Olen jo saavuttanut yhden näistä tavoitteista eli opiskelen tällä hetkellä koulussa, jonne hain ensisijaisesti. Suosittelen sinuakin suunnittelemaan tavoitteita. Mieti jo etukäteen mitä aiot tehdä elämässäsi – – Apua näihin kysymyksiin saat koulusi opettajilta, sukulaisiltasi ja kavereiltasi. Muista myös käydä kerhoissa. Käyn itse yhdessä kerhossa. Pienikin hetki poissa juoppo-vanhempien silmistä auttaa minua jaksamaan pitempään ja kaiken lisäksi mukavassa kerhossahan on todella mukavaa! Kaiken lisäksi kerhönvetäjä on varmasti hyvä henkilö, jonka kanssa voit puhua ongelmistasi. He kuuntelevat ja auttavat sinua. (140)

Ohjaaminen eteenpäin

Nuoret usein kehottivat keskustelun aloittajaa hakemaan apua jostain. Joskus kyse oli pelkäästä avun hakemisen kehotuksesta, joskus annettiin esimerkkejä mahdollisista paikoista, joista apua voisi saada. Tilanteesta riippuen käyttäjät suosittelivat muun muassa kuraattoria, terveydenhoitajaa, poliisia tai sosiaaliviranomaista. Varsinkin silloin, jos joku nuori oli tuonut esiin vakavia ja huolestuttavia asioita, pyrkivät toiset nuoret rohkaisemaan tätä hakemaan itselleen apua. Nuoret myös usein kehottivat toisiaan osallistumaan Varjomaailman suljettuihin ryhmiin.

suosittelen lisäksi suljettua ryhmää sullekin, vaikket koekaan sun vanhempia alkoholisteiksi! (1)

Kannattais hakee apua joltakin luotettavalta ihmiseltä. Jos vaikka menisit puhumaan terkkarille tai kuraattorille? Se, mitä äitis miesystävä tekee, on rikos, ja sille pitää tehdä jotain. Jostaki sun on kuitenkin haettava apua. (86)

Sinun on pakko hakea apua ennen kuin mitään pahaa tapahtuu! (87)

Vertaisuuden osoitus

Käyttäjien viesteissä toistui usein vertaisuus, samaistuminen ja toisen tunteiden ymmärtäminen. Yleensä ne tuotiin esiin kertomalla, että itsellä on samanlaisia kokemuksia tai ongelmia. Osa nuorista myös alkoi suoraan kertoa omista kokemuksistaan, jotka liittyivät alkuperäisen kirjoittajan aiheeseen. Usein vertaisuuden tai samaistumisen ilmaisuun liittyi myös jonkinlainen rohkaisu, esimerkiksi jos itsellä vaikea tilanne oli jo kääntynyt paremmaksi. Nuoret siis pyrkivät omien vastaavien tilanteidensa kautta lohduttamaan toisiaan.

Mulla on kokemusta. olin ihan keittiön vieressä ja ne riiteli JOKA IKINEN YÖ, itkin paljon. mutta mua lohdutti se kun mun kaveri oli mun tukena. nyt ne on sit eronnu ja mullakin on paljon parempi olla kun ne ei riitele aina. Se vanhempien erovaihe on vaikea mutta kun sen ohi pääsee se helpottaa. Ei hätää (: (108)

Joskus sanottiin, että tietää, miltä toisesta tuntuu tai että ymmärtää, miksi jokin asia tuntuu toisesta pahalta, koska itse on kokenut samoja asioita. Vaikka usein ollaankin sitä mieltä, ettei koskaan saisi sanoa toiselle ”Tiedän, miltä sinusta tuntuu”, vaikutti tämä lause olevan kuitenkin paljon käytetty ja voimaa antava nuorille. Se voi johtua siitä, että foorumille

kirjoittaneilla nuorilla on oikeasti samanlaisia kokemuksia, jolloin tuo lause ei tunnukaan niin tyhjältä, vaan nuoret oikeasti ymmärtävät toistensa vaikeuksia.

Joo mä tiän tunteen, munki isä juo, paljon. Joka vapaapäivä pullo kainalossa. (166)

toi kuulostaa niin tutulle! siis ihan sama juttu, ensinnäkään en kehtaa pyytää kavereita, hävettää liikaa kun äiti on kännissä ja sitte just toi "tullaan ihan kohta" tuntien jälkee soitan uudellee "joo ihan just ollaan kotona", sitte hävettää joskus kuulla joiltain puoli randomeilta mitä mun äiti on tehny siellä baarissa, tuntuu että voisin vajota maan alle (128)

Kysymysten esittäminen

Nuoret myös toivat esille kiinnostusta toisten asioihin, mm. esittämällä lisäkysymyksiä tai kertomalla haluavansa tietää lisää. Välillä nuorten kysymyksissä ilmeni epävarmuutta siitä, voiko jotain asiaa kysyä. Joku nuori oli esimerkiksi lisännyt kysymyksen jälkeen, että kysymykseen ei ole mitään pakko vastata, joku toinen pohti kysymyksensä jälkeen, oliko se sittenkin liian henkilökohtainen. Nuoret kenties halusivat olla varovaisia ja koettivat välttää tungettua. Voi olla myös, että he eivät aina oikein tiedäneet, mitä kaikkea olisi sopivaa kysyä. Kuitenkin he ilmeisesti halusivat auttaa toisiaan ja saada tietää lisää toistensa asioista. Usein kysymykseen myös liittyi jokin kehoitus tai neuvo.

Tietääkö Poikaystäväsi vanhemmat mitä joudut kestäämään kotona? Kerro vaikka heille? Jos he vaikka voisivat auttaa 😊 (87)

Hei, millaisia tunteita sulle tuli pintaan tuon lyönnin takia?! (1)

Haluatko kertoa hieman tarkemmin? Tai jotain? Tai jos et nii tiijät et ollaan sun tuken täällä ! (206)

Tiedon jakaminen

Jonkin verran käyttäjät kertoivat asioista, jotka liittyivät keskustelun aloittajan aiheeseen tai tämän esittämään kysymykseen. Tieto oli yleensä omakohtaisten kokemusten kautta saatua tai yleistietoa eri asioista, yleensä alkoholiongelmista. Mukana oli myös omia mielipiteitä, uskomuksia ja arvioita. Osa nuorista vaikutti olevan hyvin perillä alkoholi-asioista, mikä tietysti voisi johtua siitä, että hän on joutunut ottamaan asiasta selvää oman tilanteensa vuoksi.

Alkoholi juomia on vaikea vastustaa , se kuuluu suomalaiseen kulttuuriin , ja on kuulunut jo pidemmän aikaa. (51)

Olen kuullut että joko lapsi seuraa vanhemman jalanjalkia tai hänestä tulee täysin raitis. Kumpaakin varmasti tapahtuu mutta lapsen juomisiin vaikuttaa varmaankin muutkin asiat kuin vanhempien alkoholismi. (66)

Empatia

Osanotto liittyi jonkun käyttäjän esiin tuomaan kuoleman tapaukseen, pahoittelu ja lohdutus kohdistuivat johonkin muuhun kirjoittajan esiin tuomaan ikävään asiaan, kuten vastoinkäymisiin tai surulliseen mielialaan. Usein pyrittiin myös lohduttamaan toista erilaisilla toivotuksilla, neuvoilla tai muistuttamalla, että ongelma ei ole oma vika. Käyttäjien viesteissä ilmeni usein ymmärrys toisen tunteista omien kokemusten kautta. Empatiaa kuitenkin esiintyi myös sellaisissa tilanteissa, joissa muilla ei ollut vastaavia kokemuksia. Osa koki toisten tilanteen olevan paljon huonompi kuin omansa ja kertoikin, ettei itsellä oikeastaan olisi syytä valittaa.

Iso voima-hali sinne! (1)

mutta on surulista lukea tämmöistä en olisi ikinä arvanut että tällaista tapahtuu maailmassa 😞 (163)

toi on ollu varmasti tosi ikävän tuntunen tilanne.:/ harmi et sulle on käynny noin.:((13)

3 : sulla tilanne on vielä vaikeampi jos sun molemmat vanhemmat on alkoholisteja. koeta kestää ja jaksaa. muistakaa kaikki että vanhempienne juominen ei ole teän vika ja että juominenki on sairaus. (30)

Hyväksyntä

Käyttäjät usein toivottivat uudet käyttäjät tervetulleiksi. He saattoivat välillä myös kehua jotain kirjoittajan piirrettä, josta tämä oli kertonut tai joka muuten tuli ilmi tämän kirjoittamassa tekstissä. Yhteenkuuluvuuden tunnetta pyrittiin vahvistamaan käyttämällä me-muotoa. Usein käyttäjät myös toivat esiin, että oli hyvä asia, että nuori päätti tulla kirjoittamaan foorumilla itsestään. Hyväksyntää osoitettiin myös ottamalla kantaa nuorten huoliin omasta kelpaavuudestaan tai elämänsä tarkoituksesta.

ihan varmasti sun, kuten kaikkien muidenkin elämällä on tarkoitus.=) (13)

Olette mahtavia ystäviä! (1)

Hieno aihe , sanon sen heti alkuun ^^ (51)

Hyvä että rohkenit tänne puhumaan, moni asia voi helpottua 😊) (36)

Empowerment

Käyttäjät usein kannustivat toisiaan eri tavoilla, esim. kehottamalla jaksamaan vielä tai tsemppaamalla. Toisinaan he toivat esiin yhteenkuuluvuutta muistuttamalla, että he ovat ”samassa veneessä” tai painottamalla, että yhdessä vaikeista asioista voidaan selvitä. He usein onnittelivat, jos jollekulle oli tapahtunut jotain myönteistä, esimerkiksi jos vanhempi oli ollut pidemmän aikaa raittiina. Myös tulevaisuudesta pyrittiin löytämään jotain positiivista ja käyttäjät myös pyrkivät luomaan uskoa parempaan. Yksi nuori oli esimerkiksi pohtinut löytäisikö ystäviä siirtyessään yläasteelle, mihin toinen käyttäjä vastasi, että niitä varmasti löytyy. Yleensä empowerment kohdistui johonkin tiettyyn nuoreen, mutta joskus myös kaikkiin foorumin käyttäjiin.

Kyllä me yhdessä pärjätään! (143)

tosi hienoo että sun isä on raitistunu tolla tavalla ja haluu nyt auttaa muitakin. (13)

Kyllä niitä ystäviä löytyy , kun uskaltaa tutustua. (51)

Tsemppiä kaikille , ja toivottavasti elämä hymyilisi edes vähän 8')) (51)

Nuorten toisilleen kirjoittamista vastauksista tuli esiin monia vertaistuelle ominaisia asioita, kuten yhteinen huoli tai jaettu kokemus. Vaikka verkkofoorumin nuoret saattoivat olla hyvinkin nuoria, eikä heillä ollut minkäänlaista koulutusta/harjoitusta vertaistuen tarjoamisesta, pyrkivät he kuitenkin usein auttamaan toisiaan. Borkmanin (1999) mukaan vastavuoroinen tuki on sitä, että ihmiset kokoontuvat yhteen auttaakseen toisiaan tarjoamalla muun muassa emotionaalista tai sosiaalista tukea (Borkman 1999, 4). Varjomaailman ensisijaisena tarkoituksena ei kuitenkaan taida olla se, että lapset ja nuoret auttavat aktiivisesti toisiaan vaan että he itse saavat apua palvelun kautta. Kuitenkin nuoret pyrkivät auttamaan toisiaan muutenkin kuin yhteisen kokemuksen jakamisen kautta. Ihan kaikki nuorten viestit eivät silti olleet välttämättä tukea antavia, esimerkiksi yksi käyttäjä vastasi nuoren kertomaan huoleen kertomalla, ettei hänellä itsellään tällaista ongelmaa ole. On vaikea sanoa, mikä kyseisen viestin tarkoitus oli, mutta todennäköisesti se ei paljon auttanut.

7.3 Ammatillinen tuki

Ongelman määrittely

Työntekijät jonkin verran toistivat osan nuoren kertomasta asiasta muotoillen sen uudelleen. Sillä pyrittiin kenties osoittamaan, että nuorta oli kuultu tämän hädässä. Ongelman määrittelyn avulla pyrittiin ehkä myös tuomaan esiin työntekijän huoli tilanteesta, jos ongelma oli vakava. Esimerkiksi yhdessä tapauksessa työntekijä selvensi nuoren tilanteessa olevan kyse henkisestä pahoinpitelystä. Tähän saattoi liittyä myös tiedon jakamista nuoren esiin tuomista asioista, kuten vanhemman alkoholismista. Usein ongelman määrittelyyn liittyi myös empatian ja ymmärryksen ilmaisuja. Ongelman määrittely ei siis ollut pelkkää toistoa, vaan sen avulla yleensä pyrittiin tukemaan nuorta tämän vaikeassa tilanteessa. Voi olla, että kun aikuinen kertoo nuoren kertomasta tilanteesta omin sanoin, nuori pystyy näkemään oman tilanteensa eri näkökulmasta.

En yhtään ihmettele, että olet väsynyt tilanteeseesi. Isän elämässä on riippuvuus ollut pitkään ja nyt pelkääät äidinkin alkoholismia. Kun vielä kerroit veljestäsi, alkaa todella tuntua että sinulla on ihan riittävästi huolia. (t1)

Sinulla ja perheelläsi kuulostaa olevan tosi rankka tilanne. Kertomasi mukaan isälläsi vaikuttaa olevan vaikea päihderiippuvuus ja nuo saunakaverit voivat selittyä harhoilla, mitä pitkäaikaisesta ja paljosta alkoholinkäytöstä voi aiheutua. On myös tosi tavallista kaatua humalassa ja satuttaa itsensä. Olen todella pahoillani sinun ja perheesi puolesta, on varmasti surullista seurata kun rakas ihminen voi noin huonosti. Isäsi elämässä on karuja tapahtumia. Isäsi haukkuu sinua humalassa ja sellaista ei kenenkään ihmisen tarvitse sietää. Se on henkistä pahoinpitelyä. (t1)

Kuulostaa siltä että teillä on kotona aika tulehtunut tilanne juomisen, väkivallan ja vanhempien muiden parisuhdeongelmien vuoksi. Ihan ensiksi haluan sanoa, että ei todellakaan ole sinun tai äitisi vika, että isä juo. Juominen on aina ihmisen omaa oirehdintaa ja pahan olon purkamista, sitä ei kukaan lapsi aiheuta. Isälläsi on omia, omaan elämäänsä liittyviä asioita, joita hän käsittelee (tai siis ei käsittele) juomalla. Sinulla on oikeus voida hyvin ja saada onnellinen elämä riippumatta siitä, mitä vanhempasi päättävät omille ongelmilleen tehdä. (t3)

Ongelman ratkaisu

Usein työntekijät kehottivat nuorta kertomaan omalle vanhemmalle, että tämän alkoholin-käyttö häiritsee nuorta. Myös muille ihmisille kertomista suositeltiin, joko ongelman ratkaisemiseksi tai nuoren pahan olon lievittämiseksi. Ongelman ratkaisuun liittyi usein myös käytännön neuvot, eli kehoitettiin tekemään jotain konkreettista, mikä voisi auttaa

tilannetta tai nuoren oloa. Tällainen neuvo oli esimerkiksi kirjeen kirjoittaminen vanhemmalle tai jonkin mukavan harrastuksen aloittaminen. Usein työntekijät myös pyrkivät perustelevaan nuorelle, minkä takia jokin neuvo olisi hyvä ratkaisu hänen tilanteessaan.

Toivon, että sinä et tyydy vain odottamaan parempaa aikaa, vaan puhut luotettavalle aikuiselle elämässäsi ja haet apua sinun ja perheesi tilanteeseen. (t1)

On helpommin sanottu kuin tehty kertoa jollekin, että hänen juomisensa on riistäytynyt käsistä. Mitäs jos jättäisit hänen koneelleen kirjeen? Se onvarmasti tosi pelottava ajatus, mutta mieti, tekisit sen oman, äidin ja siskojesi terveyden kannalta ja he olisivat varmasti otettuja rakkaudenosoituksestasi! (t3)

Onko sulla joku, jonka kanssa saat puhua miltä tuntuu? Joku luotettava aikuinen, kummi tai joku muu? Voit hyvin kertoa ongelmastasi koulukuraattorille tai terveydenhoitajalle, joka osaa miettiä mikä auttaisi sinua parhaiten. Sosiaalitoimistoissa on myös apua perheille ja lapsille, eikä yhteydenottoa sinne tarvitse pelätä. Avun saaminen on tärkeintä. Älä jää yksin, sillä jo pelkkä huolten jakaminen auttaa jaksamaan. (t1)

Ohjaaminen eteenpäin

Työntekijöiden vastauksissa tuli usein esiin ohjaaminen eteenpäin. Enimmäkseen he kehoittivat hakemaan apua jostain tietystä paikasta, esimerkiksi koulukuraattorilta tai terveydenhoitajalta. He myös pyrkivät antamaan lisätietoa kyseisestä paikasta. Myös nuoren oma verkosto pyrittiin ottamaan huomioon. Hyvin usein työntekijät kertoivat Varjomaailman suljetuista ryhmistä ja kehottivat ilmoittautumaan niihin, että nuoret voisivat keskustella ongelmistaan syvällisemmin sekä toistensa kanssa että koulutettujen ohjaajien kanssa. He myös toisinaan ohjasivat muihin nettisivustoihin. Joissakin tapauksissa he toivat esiin, että voivat auttaa myös ottamalla yhteyttä nuoren puolesta johonkuhun auttavaan tahoon tarvittaessa.

Jos haluat että me autetaan sua etsimään oman paikkakuntasi auttavia palveluita tai jopa ottamaan sun puolestasi yhteyttä johonkin luotettavaan aikuiseen, voit laittaa sähköpostia osoitteeseen varjomaailma @ a-klinikka .fi t3

Sinun on haettava apua ja pian. Rikoksia tapahtuu sinua kohtaan, ja sinulla on oikeus apuun heti. Jos kerrot samat asiat kuin edellä esimerkiksi sosiaalipäivystykseen soittamalla, tai ihan poliisille/hätä-keskukseen, saat heti apua. Sosiaalityöntekijä juttelee kanssasi ja alkaa selvittää tilannettasi. He tekevät useimmiten kotikäynnin ja haluavat varmistaa, ettei sinua enää kohdella kaltoin tai uhkailla, ja että sinulla on aina turvallinen aikuinen huolehtimassa sinusta. Sinun ei tarvitse olla sellaisen ihmisen lähelläkään, joka kohtelee sinua kaltoin ja uhkailee. Aikuiset pystyvät

auttamaan. Onneksi sinun poikaystäväsi on tukenasi. Voit varmasti selvittää tilannettasi heidänkin avulla. (t1)

Täältä Varjomaailmasta saattaa löytyä samanhenkisiä nuoria, erityisesti nuoriin pääsee tutustumaan nuorten nettiryhmissä. Seuraava ryhmä alkaa 1.7.13 ja sinne ovat tervetulleita kaikki 12-18 vuotiaat, joita vanhemman tai jonkun läheisen ihmisen päihteidenkäyttö haittaa. Uskoisin, että viihtyisät ryhmässämme! Ryhmässä saa keskustella vapaasti nuorten kanssa ja ohjaajilta neuvoja ja tukea elämäntilanteeseen, mitä sitten tarvitsekaan. Etusivulla ovat ilmoittautumisohjeet. Saa kysellä lisää, täällä ollaan sitä varten! (t1)

Kokemuksen normalisointi

Nuorten kokemuksia pyrittiin normalisoimaan eli tuotiin esille, ettei nuori ole ainut, joka kärsii jostain ongelmasta, yleensä vanhemman päihdeongelmasta. Työntekijät pyrkivät tuomaan esiin, että nuoren kokemat tunteet olivat normaaleja ja ettei niitä tarvinnut hävetä. Nuorten kokemusten ja tunteiden normalisoinnin lisäksi työntekijät usein antoivat lisää tietoa aiheesta. Kenties nuoret voisivat tällä tavalla paremmin uskoa heidän kokemuksensa olevan normaaleja. Työntekijät kuitenkin ilmaisivat kokemusten olevan normaaleja myös omien mielipiteidensä ja ammatillisen kokemuksensa kautta. Toisinaan kokemusten normalisuudesta ei annettu varmaa tietoa, vaan kerrottiin oma vaikutelma nuoren tilanteesta.

Tarkoitin edellisessä viestissä, että vanhempien juominen on monien ongelma: Siksi voisi toivoa, että siitä voitaisiin puhua enemmän vailla häpeän yms. tunteita. Se, että ongelma on yleinen ei tee sitä vähäpätöiseksi, vaan päinvastoin. Ainakaan minun mielestäni tilanteesi vaikuttaa siltä, että sureminen on täysin luonnollinen ja "järkevä" reaktio (t2)

Ahdistus, pelko ja kiukku kuulosta tosi luonnollisilta tunteilta tilanteissa, mitä olet seurannut äitisi kanssa. Se on kumma, miten rahaa riittää siihen, mihin aikuinen on riippuvainen. Se ei tosiaankaan tunnu oikealta. Varsinkin, kun lapsella on oikeus tiettyihin asioihin elämässä, ja nekin maksaa. Onneksi on paljon, mitä voi tehdä ilman rahaa, jos tämä nyt yhtään lohduttaa. Harmittaa, että aikuiset niin usein laittaa omat tarpeensa lasten edelle. (t1)

Kysymysten esittäminen

Työntekijät esittivät usein kysymyksiä, joilla pyrkivät selvittämään nuoren tilannetta tarkemmin tai joiden avulla nuori voisi pohtia itse tilannettaan ja sen helpottamista. Työntekijät usein myös perustelivat kysymyksiään tai toivat muulla tavoin esiin, miksi he halusivat tietää nuoren asioista. Esimerkiksi yhdessä viestissä työntekijä kysyi, oliko nuori puhunut äitinsä kanssa vaikeiksi kokemista asioista. Sen jälkeen hän selitti, että nuoren

äidin tehtävänä on pitää hänestä huolta. Työntekijöiden viesteistä ja kysymyksistä ilmeni kiinnostus ja huoli nuorten asioista ja tilanteesta.

Miten voit? Kuinka asiiasi muuten ovat? Lohduttaako sinua joku asia tai mistä sinulle tulee hyvä olo? (t1)

millä fiiliksillä olet menossa nuorisopsykiatrille? minkälaista apua itse kaipaisit itsellesi? mitä huolia sinulla on juuri nyt ja miten niitä voisi ratkoa? (t3)

Kuinka paljon äitisi tietää tapahtuneista? Millaisissa väleissä olette hänen kanssa, voisitko ottaa asiat puheeksi hänen kanssaan? Tuntuuko, että äiti ymmärtäisi vai ei? Hän on ihminen, jonka ensisijainen tehtävä on suojella ja puolustaa sinua. (t1)

Tiedon jakaminen

Työntekijät vastasivat nuorten kysymyksiin ja antoivat tietoa asioista, jotka liittyivät heidän ongelmiinsa. He pyrkivät usein tuomaan esiin alkoholin sairausnäkökulmaa ja sitä, ettei nuori useinkaan pysty eikä tämän tarvitsekaan parantaa omaa vanhempaansa siitä. Jaettu tieto oli siten sekä asiatietoa että omien mielipiteiden ilmaisua, kuitenkin ammatillisesti. Usein nuoria pyrittiin muistuttamaan siitä, että he ovat arvokkaita ja tärkeitä sekä siitä, että heidän hyvinvoinnillaan on merkitystä eikä heidän tulisi jäädä yksin vaan hakea apua.

Muistathan, että riippuvuus aiheuttaa tällaista ja että kyseessä on sairaus. Kukaan ei ole syyllinen alkoholismiin ja lapsi on aina tärkeämpi kuin viina. Riippuvuus vain saa monesti elämän aivan pääläelleen. Muista, olet tärkeä, myös isällesi vaikka hän toimiikin toisin. (t1)

On ihan totta, että alkoholista koituu monenlaista haittaa, huolta ja kustannusta niin yksityisille henkilöille kuin yhteiskunnalle.

Yksi näkökulma kuitenkin on, että ne jotka alkoholia liikaa käyttävät, voivat olla riippuvaisia alkoholista. Silloin voidaan ajatella, että kyseessä on sairaus siinä missä vaikkapa diabetes tai syöpä. Sille ei ihminen hirveästi mahda, vaan oma ongelma täytyy ensin tiedostaa ja myöntää ja siihen löytää sopiva hoito. (t3)

Kun alkoholia käyttääkin vanhempi, ovat juomisen vaikutukset paljon laajemmat. Suomessa on sellainen kulttuuri ja laki, että lapsesta tulee kyetä huolehtimaan aina, ja lapsen etu menee aina edelle. Varjomaaimassa mietitään paljon vanhemman juomisen vaikutuksia omaan elämään ja ihmissuhteisiin. Nuoret kertovat kärsivänsä useiten juuri juomisen aiheuttamista riidoista. Lisäksi vanhemman päihteenkäyttö aiheuttaa monille turvattomuutta, ahdistaa, masentaa, pelottaa. Valitettavan paljon suomalaiset lapset ja nuoret joutuvat päihteenkäyttöä katselemaan kodeissa.” (t1)

Empatia

Työntekijöiden viesteissä tuli esiin ymmärryksen osoittaminen, pahoittelu, huoli ja lohdutus. He toivat usein esiin, että ovat nuoren tukena ja heiltä voi pyytää apua aina tarvittaessa. Viesteissä ilmeni usein se, että he välittivät nuorista. Työntekijät pyrkivät muistuttamaan nuorta siitä, että he ovat tämän puolella ja että he toivovat hänelle hyvää. Etenkin silloin, jos nuori oli kertonut huolestuttavia asioita, koettivat työntekijät kertoa nuorelle olevansa huolissaan tämän tilanteesta. He myös yleensä selittivät, mistä heidän huolensa erityisesti johtui. Työntekijät myös ilmaisivat ammatillisia mielipiteitään nuoren tilanteesta, esimerkiksi jos jokin asia oli selvästi väärin.

Olet täysin oikeassa, ettei isäsi käytös ole oikein. On väärin, että hän nimittelee ja purkaa huonoa käytöstään sinuun. En voi kuin ihmetellä miksi joku vanhempi edes puhuu tuollaista. (t1)

uskon, että on raskasta kantaa tuota huolta ja taakkaa, enkä oikein näe mitään syytä miksi sun pitäisi tehdä se yksin! (t3)

me olemme täällä vastaamassa kysymyksiisi myös, jos tuntuu että haluat jatkossa keskustella lisää. älä epäröi ottaa yhteyttä! (t3)

Jäi suuri huoli, sillä elät tilanteessa, millaista ei kenenkään lapsen tai nuoren tarvitse tässä maassa sietää. Henkinen ja fyysinen väkivalta, minkä uhriksi olet todella nuorella iällä joutunut omassa kodissasi, voi tuoda paljon pahaa oloa ja myös jaksamisen vaikeuksia. Erityisesti lapsia ja nuoria tulisi suojella tällaiselta, kun muuten tämä maailma toimii niin pitkälti aikuisten ehdoilla. Liian usein on tilanteita, ettei kukaan puhu lapsen puolesta ja hän jää vain pärjäilemään, odottamaan parempaa. (t1)

Hyväksyntä

Työntekijät pyrkivät usein siihen, että nuoret kokisivat olevansa hyväksytyjä ja arvokkaita. He esimerkiksi kehuivat kirjoittajaa siitä, että tämä oli päättänyt kirjoittaa foorumille tai silloin, kun tämä oli hakenut itselleen apua. Usein he myös toivottivat uudet käyttäjät tervetulleiksi foorumille ja toivat esiin nuorissa sellaisia hyviä puolia, joita heidän viesteistään oli tullut esiin. Työntekijät usein myös ilmaisivat haluavansa nuoren kirjoittavan foorumille lisää.

Ihan aluksi täytyy antaa sinulle kiitosta välittämisestäsi. (t5)

Teit oikein, kun kirjoitit tänne. (t1)

Hei 85, olipa kiva kuulla sinusta. (t1)

Tervetuloa tänne Varjofoorumille (91)! Täällä pyörii yllättävän paljon porukkaa myös vain lukemassa, eli varmasti moni lukee juttusi. (t2)

Empowerment

Työntekijöiden viesteissä oli kannustusta, rohkaisua ja positiivisten asioiden korostamista. He usein kannustivat tsemppaamalla, muistuttamalla nuorta tämän voimavaroista ja oikeuksista. Työntekijät pyrkivät näkemään tulevaisuuden valoisana ja kertoivat nuorille, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan tulevaisuuteensa. Viesteissä korostui usein myös nuoren oikeuksien puolustaminen sekä usko nuoren kykyihin tehdä asioille jotain.

Joka tapauksessa muista, että sinulla on oikeus vaatia apua ja parempaa kohtelua myös kotona. Sinun syytäsi eivät ole nämä ongelmat mutta omasta elämästäsi olet vastuussa kyllä. Olethan itse aktiivinen, muutos on mahdollista sitä kautta! (t1)

Hyvä asenne, pystyt siihen kyllä! Älä odota liian kauaa, ole rohkea. Puhu ennenkuin tekee mieli tehdä jotain millä on seurauksia. Muista tämä neuvo aina!! (t1)

Eli älä pelkää yhtään hakea apua! Olet hieno tyyppi ja ansaitset voida hyvin ja elää turvassa! (t3)

Ammatillisen tuen avulla nuoret saivat monen tyyppistä tukea. Jäin kuitenkin pohtimaan, lupasivatko työntekijät välillä liikaa nuorille ohjatessaan heitä kertomaan asioistaan eri ihmisille ja tahoille. On harmillista, jos nuori joutuukin pettymään pyytäessään apua jostakin. Työntekijät kyllä ohjasivat nuoria sellaisiin paikkoihin, joista pitäisi voida olettaa, että otavat nuoren huolen vakavasti. Kuitenkaan kaikki aikuiset eivät aina ota nuoria huomioon, vaikka heidän niin tulisikin tehdä.

7.4 Vertaistuen ja ammatillisen tuen vertailua

Käyttäjien ja työntekijöiden viesteissä oli paljon samankaltaisuutta, mutta myös erilaisuuksia. Vaikka suurin osa sosiaalisen tuen luokista esiintyi sekä käyttäjien että työntekijöiden viesteissä, erosivat työntekijöiden viestit kokonaisuuksina käyttäjien viesteistä. Työntekijät kirjoittivat usein pidempiä vastauksia ja antoivat yksityiskohtaisempia neuvoja. Heillä oli myös yleensä enemmän monta erilaista tuen luokkaa saman viestin sisällä. Työntekijöiden viesteistä kävi ilmi, että he olivat kirjoittaneet viestinsä pitkään harkiten ja

asiaan perehtyen. Se on kuitenkin hyvin tyypillistä ammatilliselle tuelle eikä vertaistuen voisi olettaakaan olevan juuri samanlaista, varsinkaan näin nuorten käyttäjien kohdalla.

Sekä käyttäjät että työntekijät pyrkivät auttamaan nuoria, jotka olivat kertoneet ongelmistaan foorumille ja/tai pyytäneet niihin apua. Käyttäjien vastauksissa toistui hyvin paljon kehoitus kertoa vaikeuksistaan tai huolistaan jollekulle läheiselle ihmiselle tai omalle vanhemmalleen, jolla alkoholiongelma oli. Tätä oli paljon myös työntekijöiden viesteissä. He kuitenkin ohjasivat nuoria hyvin usein eteenpäin hakemaan apua jostain tietystä paikasta ja kehottivat usein ilmoittautumaan suljettuun ryhmään. He myös korostivat sitä, että ovat itse nuoren tukena, jos tämä tarvitsee apua.

Työntekijät myös liittivät toisinaan vastauksiin hyvin pitkiä tietoiskuja joistain aiheeseen liittyvistä asioista, joista heiltä oli kysytty tai joita viestiketjun aloittaja oli viestissään tuonut esille, esim. lastensuojelu, väkivalta tai alkoholiriippuvuus. Jonkin verran työntekijöiden viesteissä tuli esiin myös ongelman määrittelyä, mitä ei ilmennyt lainkaan käyttäjien viesteissä. Toinen, mitä käyttäjien viesteissä ei ilmennyt, oli kokemuksen normalisointi. Työntekijöillä oli enemmän tietoa alkoholiongelmista ja vanhempien alkoholinkäytön vaikutuksista nuoriin ja se tuli usein esiin viesteistä. Toisaalta vertaisuuden ja samaistumisen kokemukset voivat myös saada aikaan tunteen siitä, että oma kokemus on normaali kun huomaa, että ei ole ainoa, jolla niitä on.

Toisinaan käyttäjien neuvot olivat samantyyppisiä kuin työntekijöidenkin, mikä voisi johtua siitä, että he ovat jo lukeneet niin monta työntekijän vastausta foorumilta tai osallistuneet suljettuihin ryhmiin tai sitten muuten perehtyneet aiheeseen niin, että tietyt neuvot ovat heille jo niin tuttuja. Tätä ilmeni muun muassa eteenpäin ohjaamisen ja tiedon jakamisen kohdalla. Käyttäjät kertoivat alkoholiongelmista tai siitä, miten tärkeää avun hakeminen on. Se saattoi johtua myös siitä, että sellainen tieto oli ollut heille itselleen hyödyksi, joten he halusivat jakaa sitä muillekin.

Myös käyttäjien viesteissä oli saman viestin sisällä useita sosiaalisen tuen luokkia, esimerkiksi ensin osoitus empatiasta, minkä jälkeen jokin omakohtainen kokemus tai neuvo. Käyttäjien viesteissä oli paljon enemmän vertaisuutta ja sisimpänsä paljastamista korostavia sosiaalisen tuen ilmaisumuotoja, mikä on kuitenkin hyvin tyypillistä juuri vertaistuelle eikä sitä yleensä esiinny ammatillisessa tuessa. Ammatillisen tuen tarkoitus ei ole se,

että auttajat kertovat omista samanlaisista kokemuksistaan. Sen takia onkin hyvä, että foorumilla on mahdollisuus saada vertaistukea toisilta käyttäjiltä.

Sekä käyttäjät että työntekijät tekivät lisäkysymyksiä ja osoittivat kiinnostusta nuoren tilannetta kohtaan. Empatian ja empowermentin osoituksia ilmeni paljon sekä käyttäjien että työntekijöiden viesteissä. Luonteeltaan ne olivat hyvin samankaltaisia: kannustusta, toivotuksia ja rohkaisua. Jonkin verran enemmän työntekijät pyrkivät löytämään nuoren tilanteesta jotain positiivista ja he pyrkivät muistuttamaan, kuinka arvokas tämä on ja miten tärkeää hänen hyvinvointinsa on. Hyväksyntää he myös toivat esiin enemmän kuin käyttäjät.

Taulukossa 4 on esitetty sosiaalisen tuen eri luokkien esiintyvyys sekä vertaistuen että ammatillisen tuen osalta. Asteikkoa varten olen laskenut esiintyvyydet ja muuttanut ne sitten sanalliseen muotoon: – (ei yhtään), vähän, jonkin verran, paljon ja hyvin paljon. Taulukon avulla voi verrata, miten paljon mitäkin sosiaalisen tuen luokkaa esiintyy vertaistuen ja ammatillisen tuen välillä.

Taulukko 4: Vertaistuen ja ammatillisen tuen luokat.

Luokat	Vertaistuki	Ammatillinen tuki
Ongelman määrittely	–	hyvin paljon
Ongelman ratkaisu	hyvin paljon	hyvin paljon
Ohjaaminen eteenpäin	vähän	hyvin paljon
Kokemuksen normalisointi	–	paljon
Vertaisuuden osoitus	hyvin paljon	–
Kysymysten esittäminen	paljon	hyvin paljon
Tiedon jakaminen	vähän	hyvin paljon
Empatia	hyvin paljon	hyvin paljon
Hyväksyntä	jonkin verran	hyvin paljon
Empowerment	hyvin paljon	hyvin paljon

Asteikko: – (0), vähän (<10), jonkin verran (10–20), paljon (20–30), hyvin paljon (>30).

Ammatillisessa tuessa esiintyi paljon kaikkia sosiaalisen tuen luokkia, vertaisuutta lukuun ottamatta. Vertaistuessa taas esiintyi enimmäkseen ongelman ratkaisua, vertaisuuden osoitusta, kysymysten esittämistä, empowermentia ja empatiaa. Vähemmälle vertaistuessa jäivät ohjaaminen eteenpäin sekä tiedon jakaminen. Ongelman ratkaisu, empatia ja empowerment olivat yleisimpiä sekä vertaistuessa että ammatillisessa tuessa.

8. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tarkoitukseni oli tutkia vuorovaikutusta ja sosiaalista tukea Varjomaailman julkisella foorumilla. Halusin saada selville, miten ja millaista sosiaalista tukea verkon kautta olisi mahdollista saada. Tutkimustulosten perusteella sosiaalinen tuki ilmeni verkkokeskusteluista enimmäkseen havaittuna tukena, koska tuen toteutumista ei pysty analysoimaan aineistollani. Sosiaalisen tuen havaittuja muotoja löytyi sekä työntekijöiden että käyttäjien viesteistä yhteensä kymmenen: ongelman määrittely, ongelman ratkaisu, eteenpäin ohjaus, kokemuksen normalisointi, vertaisuus, kysymysten esittäminen, tiedon jakaminen, empatia, hyväksyntä sekä empowerment. Tutkimusaineistosta löytämäni sosiaalisen tuen luokat voidaan sijoittaa kirjallisuuden pohjalta sosiaalisen tuen eri muotoluokituksiin. Taulukossa 5 on sosiaalisen tuen eri muodot sekä aineistostani löytämät sosiaalisen tuen luokat. Yhdistin käyttämissäni lähteissä mainitut sosiaalisen tuen muodot toisiinsa. Aineellinen tuki, verkostotuki, toiminnallinen sekä tiedollinen tuki ovat välineellisiä tai konkreettisia, loput puolestaan emotionaalista/arviointitukea (Cohen & Wills 1985; High & Solomon 2011; Kumpusalo, 1991).

Taulukko 5: Sosiaalisen tuen muodot Varjomaailman avoimella foorumilla

Tuen muoto		Tuen luokat
Välineellinen tuki	Aineellinen tuki	-
	Toiminnallinen tuki	-
	Verkostotuki	Ohjaaminen eteenpäin
	Tiedollinen tuki	Tiedon jakaminen Ongelman ratkaisu
Arviointituki	Emotionaalinen tuki/Itsetuntotuki	Empatia Empowerment Hyväksyntä
	Henkinen tuki	Vertaisuuden osoitus
	Henkilökeskeiset viestit	Ongelman määrittely
	Kognitiivinen uudelleenarviointi	Ongelman määrittely Kokemuksen normalisointi

Kumpusalon (1991) emotionaaliseen tukeen kuuluvat empatia, rakkaus ja kannustus (Kumpusalo 1991, 14–15.) Emotionaalista tukea aineistossani edustavat empatia, empowerment ja hyväksyntä. Kannustus oli omassa luokittelussani osa empowermentia. Empatia tuli hyvin usein esiin foorumin viesteistä. Rakkaus ei tullut aineistossani esiin sellaisena, kuin se yleensä ymmärretään parisuhteeseen tai ainakin lähisuhteisiin kuuluvana. Verkk-

foorumilla käyttäjät eivät tietenkään yleensä tunne kovin hyvin toisiaan tai työntekijöitä. Rakkaus voidaan kuitenkin ajatella myös aitona välittämisenä toisista ihmisistä. Tämän kaltainen aito välittäminen oli havaittavissa työntekijöiden sekä toisten käyttäjien viesteistä esimerkiksi huolen muodossa. Välittäminen on kuitenkin hyvin subjektiivinen tunne, jota ulkopuoliset eivät pysty yleensä havaitsemaan, joten siitä ei ehkä kannata tehdä minkäänlaisia yleistyksiä.

Emotionaaliseen tukeen voidaan laskea myös itsetuntotuki, henkinen tuki, toveruustuki, henkilökeskeiset viestit sekä kognitiivinen uudelleenarviointi (Cohen & Wills 1985; High & Solomon 2011). Aineistostani löytynyt vertaisuuden osoitus voisi kuulua henkiseen tukeen, sillä foorumin käyttäjillä oli taustallaan yhteinen kokemus vanhemman alkoholikäytöstä ja sen haitoista. Henkilökeskeisten viestien avulla pyritään ilmaisemaan, että ihminen ja hänen tilanteensa on huomattu ja kognitiiviseen uudelleenarviointiin kuuluu yksilön ilmausten helpottamista, tarkentamista sekä huoliin liittyvien ajatusten ja tunteiden selkiyttämistä. (High & Solomon 2011, 120–121). Henkilökeskeisiä viestejä aineistossani olivat enimmäkseen ongelman määrittely, sillä sen avulla työntekijät usein pyrkivät kertomaan nuorelle, että tämän vaikea tilanne oli huomattu. Ongelman määrittely voi liittyä myös kognitiiviseen uudelleen arviointiin, sillä sen tarkoituksena voi olla nuoren ilmausten tarkentaminen sekä ajatusten selkiyttäminen. Myös kokemuksen normalisointi voisi johtaa nuoren huoliin liittyvien ajatusten ja tunteiden selkeytymistä.

Arviointituella pyritään siihen, että yksilö tuntisi itsensä arvokkaaksi ja kokemuksensa hyväksytyiksi (Cohen & Wills 1985, 313). Itsetuntotuen avulla pyritään vahvistamaan identiteettiä ja muistuttamaan yksilöitä, että he ovat arvokkaita ja tärkeitä (High & Solomon 2011, 120–121). Arviointi/itsetuntotukea aineistossa ilmeni empowermentin sekä hyväksynnän muodossa. Työntekijät usein muistuttivat nuorta siitä, että tämä on arvokas, tärkeä ja että hänellä on oikeus voida hyvin vanhempansa tilanteesta huolimatta. Verkostotuki on ihmisen ohjaamista jonnekin muualle, josta voisi saada tarvittavaa apua (High & Solomon 2011, 120–121). Verkostotukea aineistossani esiintyi, koska sekä käyttäjät että työntekijät pyrkivät ohjaamaan nuoria eteenpäin: verkkosivuille, suljettuihin ryhmiin tai tarvittavien palvelujen piiriin.

Havaittua tiedollista tukea tutkimustuloksissani edustavat tiedon jakaminen ja ongelman ratkaisuun kuuluneet käytännön neuvot ja kehotukset. Toiminnallista tukea konkreettisesti

ei voinut havaita itse verkkofoorumilla, mutta palvelun muodossa sitä voisi olla. Onhan Varjomaailma-sivusto myös verkkopalvelu ja ohjaajien antama tuki on myös eräänlaista palvelua. Se taas on vaikea määritellä, onko tämä palvelu miten konkreettista, kuten toiminnallinen tuki Kumpusalon (1991) mukaan on. Työntekijät usein pyrkivät ohjaamaan nuoria Varjomaailman suljettuihin ryhmiin, joita voidaan myös pitää palveluna. Työntekijän ottaminen yhteyttä johonkin auttavaan tahoon nuoren puolesta voidaan myös laskea palveluksi. Tutkimusaineistossani aineellista tukea ei sellaisenaan esiintynyt, mutta ohjaamisen kautta nuorilla voisi olla mahdollisuus saada sitä. Aineellista tukea en aineistostani löytänyt, mutta esimerkiksi Tardy (1985) on laskenut materiaaliseen tukeen myös ajan antamisen (Tardy 1985, Alila ja Koskenkangas 2011, 23 mukaan). Tällöin voitaisiin siis sanoa, että Varjomaailman kautta on mahdollista saada myös aineellista tukea.

Kysymysten esittäminen on vaikeampi hahmottaa kuuluvaksi mihinkään tuen muotoon. Se voisi kuulua henkilökeskeisiin viesteihin, koska sen avulla voidaan osoittaa kiinnostusta toisen tilanteesta. Kiinnostuksen kautta puolestaan voidaan osoittaa, että ihmisen huoli ja asiat on huomattu. Toisaalta se voi liittyä myös ajatusten ja tunteiden selkiyttämiseen. Vaikka en ottanut sellaisia viestiketjuja mukaan aineistooni, jotka käsittelivät muita aiheita kuin vanhemman alkoholiongelmaa tai muita nuorten huolia, voivat sellaisetkin keskustelut olla tukea antavia. Cohenin ja Willsin (1985) mukaan toisten kanssa ajan viettäminen voi olla toveruustukea, joka vähentää stressiä viemällä huomion pois huolista (Cohen & Wills 1985, 313). Itse en tutkinut toveruustukea sellaisenaan aineistostani, mutta foorumin muita aiheita käsittelevät keskustelut voivat hyvinkin tarjota sellaista tukea nuorille.

Sosiaalisen tuen lähteinä käyttäjien ja ammattilaisten viestit erosivat toisistaan jonkin verran. Ammatillisessa tuessa esiintyi paljon kaikkia sosiaalisen tuen luokkia paitsi vertaisuutta. Vertaistuessa esiintyi eniten ongelman ratkaisua, vertaisuuden osoitusta, kysymysten esittämistä, empowermentia ja empatiaa. Vertaistuessa oli vähemmän ohjaamista eteenpäin ja tiedon jakamista. Ammatillinen tuki erosi vertaistuesta myös muulla tavoin. Se oli harkitumpaa, yksityiskohtaisempaa ja monipuolisempaa. Kuitenkaan ei ole välttämättä tehdä valintaa ammatillisen ja vertaistuen välillä. Molemmissa on omat vahvuutensa. Ammatillisen tuen kautta nuoret voivat saada monipuolisia ja hyviä neuvoja ja ohjausta. Vertaistuen avulla voi puolestaan huomata, että muillakin on samanlaisia ongelmia ja jakaa kokemuksia. Sekä ammatillisella tuella että vertaistuellalla on todennäköisesti paljon merkitystä verkkopalvelun kohderyhmälle.

Lämsä ja Kiviniemi (2009) ovat huomioineet, että joskus vertaistuen lisäksi tarvitaan ammatillista tukea, mikä pätee varsinkin lapsiin ja nuoriin. Ammatillaisen tulee tarjota nuorelle tukea tai ohjata nuori sopivan tuen luokse. (Lämsä & Kiviniemi 2009, 228, 230). Etenkin Varjomaailman kohderyhmän nuoret voivat todella tarvita ammatillista apua, sillä osalla heistä ongelmat ovat vakavia eikä heidän voida olettaa pystyvän tarjoamaan toisilleen tarpeellista tukea. Varjomaailman foorumilla esiin tuotu ammatillinen tuki vaikutti monipuoliselta, välittävältä ja ammattitaitoiselta.

Strömberg-Jakka (2010) on huomionnut artikkelissaan, että joissain tutkimuksissa internet-ympäristössä toteutetut vertaistuen ryhmät olivat hyödyttäneet asiakkaita, mutta ammattilaisten johtamien ryhmien menestyksestä oli ristiriitaista tietoa. Kokemusta oli vain sähköpostiryhmistä, joten kaikkiin ohjattuihin ryhmiin tutkimustulosta ei voi yleistää. Kuitenkin myös vertailu kasvokkain ryhmitilanteisiin oli osoittanut internetympäristössä toimivan ryhmän olevan ilmapiiriltään aggressiivisempi, jos ohjaamassa on ammattilainen. Strömberg-Jakka on kyseenalaistanut sosiaalialan ammattilaisen läsnäolon tarpeellisuuden vertaisryhmissä ja pohtii, osataanko asiakkaan omia voimavaroja, esimerkiksi epävirallisia verkostoja, hyödyntää riittävästi. (Strömberg-Jakka 2010, 149, 152.)

Ainakaan oman tutkimusaineistoni perusteella ei voida sanoa, etteikö ammattilaisten läsnäolo olisi ollut tarpeellista foorumilla. Käyttäjät keskustelivat sekä käyttäjien että työntekijöiden kanssa ja kysyivät usein neuvoa työntekijöiltä ongelmiinsa. Tähän voi tietenkin vaikuttaa foorumin käyttäjien nuori ikä sekä heidän tilanteensa. Lapsilla ja nuorilla on usein suurempi tarve aikuisen tuelle, etenkin sellaisilla, joiden kotona on päihdeongelmia. Myöskään asiakkaan omia voimavaroja tai verkostoja ei jätetty huomioimatta. Työntekijät kyselivät nuorilta usein, oliko heidän elämässään sellaisia ihmisiä, jolle he voisivat uskoutua huolistaan. He myös pyrkivät vahvistamaan nuorten itsetuntoa kannustamalla ja kehumalla. Toisaalta verkostojen hyödyntäminen pelkkää verkkokeskustelua pitemmälle voi olla hankalaa, esimerkiksi verkostokokouksia voisi olla hyvin vaikea järjestää.

Sosiaalista tukea tarjoavana ympäristönä verkkofoorumi oli toimiva ja monipuolinen. Käyttäjät kyselivät mieltään painavista asioista, joihin toiset käyttäjät sekä Varjomaailman työntekijät pyrkivät vastaamaan. Erilaisia tunnetiloja ilmaistiin monipuolisesti eikä tekstipohjainen kommunikaatio vaikuttanut persoonattomalta tai kylmältä. Se ei myöskään vähentänyt kasvokkaista vuorovaikutusta. Osa nuoristahan oli jopa rohkaistunut hakemaan

apua reaali maailman palveluista Varjomaailman keskustelujen myötä. Nonverbaalin viestinnän puuttuminen ei vaikuttanut haittaavan merkittävästi kommunikaatiota. Toisaalta verkon kautta on kuitenkin vaikeampi saada kokonais käsitys nuoren tilanteesta eikä heihin pysty välttämättä saamaan mitään yhteyttä, jos nämä päättävät lähteä pois verkkopalvelusta. Varjomaailman foorumilla kuitenkin tehtiin usein lisäkysymyksiä nuorten tilanteiden selkiyttämiseksi ja pyrittiin motivoimaan nuoria.

Verkko tuo auttamiseen monia hyötyjä sekä mahdollisuuksia. Se on ajasta ja paikasta riippumatonta sekä helppokäyttöistä. Ei-reaaliaikaiset verkkopalvelut ja ympäristöt antavat aikaa miettiä kirjoittamista kunnolla, toisaalta se voi viedä myös liian paljon aikaa työntekijöiden näkökulmasta katsottuna. Verkkoauttamisessa on myös joitakin riskejä, kuten tietoturvaan ja luottamuksellisuuteen sekä tasa-arvoon liittyvät kysymykset. Ne tulee kyllä pitää mielessä, mutta niiden ei kuitenkaan tarvitse estää kokonaan verkon käyttämistä auttamistyössä. Tulee pohtia, miten mahdolliset riskit voitaisiin välttää tai ainakin minimoida.

Etenkin nuorten tavoittamisen kannalta verkon käyttäminen sosiaalityössä on tärkeää, sillä se on heille olennainen osa arkipäivää. Etenkin Varjomaailman kohderyhmä on hyvin tärkeä, sillä alkoholiongelma on nyky-yhteiskunnassa yleinen ongelma, mutta alkoholia käyttävien vanhempien lasten tukemiseen ei ole panostettu riittävästi. Lasten on myös vaikea hakea apua vanhempiensa juomisesta aiheutuviin haittoihin, koska alkoholiongelmat ovat yleisyydestään huolimatta vaiettuja ja häpeällisiä asioita. Haitat voivat kuitenkin olla hyvinkin vakavia, joten heitä alkoholiongelmaisten lapsia ei tulisi jättää vähälle huomiolle sosiaalipalveluissa. Työntekijät ilmaisivat foorumilla joissain viesteissä erityistä huolta nuoren tilanteesta, kenties jopa lastensuojelullista huolta. Koska kyseessä kuitenkin on julkinen foorumi, ei viesteistä voinut saada selvää, miten nämä tilanteet etenivät. Varjomaailmassa on tehty jonkin verran lastensuojeluilmoituksia, koska osalla nuorista on hyvin vaikeita ongelmia (Pärssinen & Hubara).

Ennaltaehkäisy on yksi verkkoauttamisen mahdollinen hyöty. Verkon avulla voidaan tavoittaa tietyt asiakkaat ja asiakasryhmät paremmin, varsinkin nuoret. Verkosta voisi olla hyötyä myös muille asiakasryhmille kuin Varjomaailman kohderyhmälle, esimerkiksi yksinäiset ja koulukiusatut lapset ja nuoret voisivat myös hyötyä verkossa toimivasta, ammattilaisten vetämästä vertaistukiryhmästä. Myös monelle aikuiselle verkko on suuri osa

elämää eikä sen käyttäminen todennäköisesti tule muuttumaan tulevaisuudessa, ainakaan vähenemään päin. Varsinkin hiljaiset ja ujut ihmiset voisivat hyötyä verkkoauttamisesta, koska anonyymiteetin avulla he voivat rohkaistua puhumaan häpeällisistäkin asioista.

Monella eri alalla verkon kautta tarjotaan erilaisia palveluita, esimerkiksi psykologiassa. Sosiaalityössä verkkoa on käytetty enemmän koulutuksessa, verkkokonsultoinnissa sekä verkkoneuvonnassa kuin itse sosiaalityön asiakastyön välineenä. Verkkoauttaminen on melko uusi alue sosiaalityön kentällä, joten sitä tulisi tutkia enemmän, jotta palveluja voitaisiin kehittää jatkossa toimivammiksi. Sosiaalityön tulisi myös ottaa verkko käyttöönsä palvelujen järjestämisessä tai ainakin suhtautua sen mahdollisuuteen vakavammin. Verkkososiaalityöhön tulisi panostaa enemmän, koska internetin käyttö vain lisääntyy ajan myötä. Tutkimusta siitä on kuitenkin vielä niin vähän, että lisää keskustelua ja tutkimusta tarvitaan, jotta verkkososiaalityöstä tiedettäisiin enemmän ja siihen voitaisiin suhtautua vakavammin. Vaikka sosiaalityö onkin ollut perinteisesti kasvokkaista työtä, eivät sen eettiset perusteet katoa minnekään verkkoympäristön myötä. Vaikka järjestöt ovat alkaneet käyttää verkkoa yhä enemmän auttamisen välineenä, tulisi myös julkisen sektorin harkita verkkopalvelujen tarjoamista. Keskustelua on käyty siitä, voiko ja tarvitseeko verkkososiaalityön välttämättä edes korvata perinteistä sosiaalityöstä. Se voi olla joka tapauksessa hyvä kasvokkaisen työn täydentäjä.

LÄHTEET

- Aaltonen, Katriina. 2006. Internet auttamistyössä – huolenaiheet ja haasteet. Teoksessa Hallamaa, Jaana, Launis, Veikko, Lötjönen, Salla & Irma Sorvali. Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 274–295.
- Ackerman, Robert J. 1990. Lapsuus lasin varjossa – Lapsi alkoholiperheessä. Kääntänyt ja Suomen oloihin soveltanut Teuvo Peltoniemi. A-klinikkasäätiö, Helsinki: VAPK-kustannus.
- Alasuutari, Pertti. 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Alila, Salla & Koskenkangas, Nina. 2011. Verkkososiaalityö nuorisososiaalityön toimintamuotona. Pro gradu –tutkielma, Lapin yliopisto. Saatavilla <http://www.lapsenaani.fi/VERKKOPALVELUT/VESPA2/Gradu_Alila_Koskenkangas_1oppuraportti.pdf> [Viitattu 13.2.2013]
- Antonucci, Toni, C. 2001. Social Support, Psychology of. Teoksessa Smelser, Neil J. & Paul B. Baltes, (toim.). International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences 20. Oxford: Elsevier. 14465–14469
- Barrera, Manuel, Jr. 1986. Distinctions Between Social Support Concepts, Measures and Models. American Journal of Community Psychology 14 (4), 413–445.
- Baym, Nancy, K. 1995. The Emergence of Community in Computer-Mediated Communication. Teoksessa Jones, Steven, G. (toim.). Cybersociety: Computer-mediated Communication and Community. Thousand Oaks, CA: SAGE. 138–163.
- Bolter, Jay, David. 2003. Virtual Reality and the Redefinition of Self. Teoksessa Strate, Lance, Jacobson, Ron, L. & Stephanie Gibson. Communication and Cyberspace. Social Interaction in an Electronic Environment. Second Edition. Cresskill N. J: Hampton Press. 123–137.
- Borkman, Thomasina, J. 1999. Understanding self-help/mutual aid: Experiential learning in the commons. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Burleson, Brant R., Albrecht, Terrance L., Goldsmith, Daena J. & Sarason, Irwin G. 1994. Introduction: The Communication of Social Support. Teoksessa: Burleson, Brant R., Albrecht, Terrance L. & Irwin G. Sarason (toim.). Communication of Social Support. Messages, Interactions, Relationships, and Community. London: SAGE. xi–xxx.
- Cohen, Sheldon & Wills, Thomas, A. 1985. Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis. Psychological Bulletin 1985. Vol 98. No 2. 310-357.
- Cowie, Helen & Wallace, Patti. 2000. Peer Support in Action: From Bystanding to Standing by. London: SAGE. Saatavilla <<http://dx.doi.org.ezproxy.jyu.fi/10.4135/9781446219126>> [Viitattu 5.5.2015]

- Csiernik, Rick, Furze, Patricia, Dromgole, Laura & Rishchynski, Giselle, Marie. 2006. Section I: Technology and Evidence-Based Practice. Information Technology and Social Work – The Dark Side or Light Side? *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3/4), 9–25.
- Dance, Frank, E., X. 2003. The Digital Divide. Teoksessa Strate, Lance, Jacobson, Ron, L. & Stephanie Gibson (toim.). *Communication and Cyberspace. Social Interaction in an Electronic Environment. Second Edition.* Cresskill N. J: Hampton Press. 171–182.
- Dean, Alfred. 1986. Social Support in Epidemiological Perspective. Teoksessa: Lin, Nan, Dean, Alfred & Walter M. Ensel (toim.). *Social Support, Life Events and Depression.* Academic Press Inc. Harcourt Brace Jovanovich, Publishers. 3–15.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen.* Tampere: Vastapaino.
- Giffords, Elissa D. 1998. Social Work on the Internet: An introduction. *Social Work* 5/1998, 243–251.
- Gottlieb, Benjamin H. & Bergen, Anne E. 2010. Social support concepts and measures. *Journal of Psychosomatic Research* 69, 511–520.
- Granhölm, Camilla. 2010. Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.). *Sosiaalityö, tieto ja teknologia.* Jyväskylä: PS-Kustannus. 157–181.
- Hakala, Salli & Vesa, Juho. 2013: Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Minttu Tikka (toim.). *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät.* Tampere: Vastapaino. 216–244.
- Heikkonen Hanna & Ylönen, Katri. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.). *Sosiaalityö, tieto ja teknologia.* Jyväskylä: PS-Kustannus. 113–130.
- Helasvuo, Marja-Liisa, Johansson, Marjut & Tanskanen, Sanna-Kaisa. 2014. Johdatus digitaaliseen vuorovaikutukseen. Teoksessa Helasvuo, Marja-Liisa, Johansson, Marjut & Sanna-Kaisa Tanskanen (toim.). *Kieli verkossa. Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen.* Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 9–28.
- High, Andrew, C. & Solomon, Denise, H. 2011. Locating Computer-Mediated Social Support within Online Communication Environments. Teoksessa: Wright, Kevin, B. & Lynne, B. Webb (toim.). *Computer-Mediated Communication in Personal Relationships.* New York: Peter Lang. 119–136.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2010. *Tutki ja kirjoita.* Hämeenlinna: Tammi.
- Holmberg, Tiina. 2003. *Lapset ja vanhempien päihdeongelma.* Helsinki: Lasten keskus.

Holmila, Marja & Ilva, Minna. 2010. Näkymätön uhri vai pätevä toimija? Vanhempien päihteidenkäytöstä kärsivien lasten mielipiteitä ja selviytymiskeinoja. Teoksessa Roine Mira, Ilva Minna & Janne Takala (toim.). 2010. Lapsuus Päihteiden Varjossa – Vanhempien päihteidenkäytöstä kärsivät lapset tutkimuksessa ja käytännön työssä. A-klinikkasäätiön raporttisarja nro 57, 47–60. Saatavilla
<http://www.lasinenlapsuus.fi/sites/default/files/pdf/lapsuus_paihteiden_varjossa._vanhempien_paihteidenkaytosta_karsivat_lapset.pdf> [Tall. 4.5.2015]

House J.S. & Umberson, D. & Landis K.R. 1988. Structures and Processes of Social Support. *Annual Review of Sociology* 14, 293–318.

Hubara, Shirley & Pärssinen, Anu. 2013. “Olette jaksaneet auttaa aina <3”. Netistä tukea nuorille, joiden kotona juodaan liikaa. Teoksessa Tapio, Mari & Tarja Kuula (toim.). Selkenevää, myötätuulta – ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö nuorisoalalla. Oppimateriaaleja 37, sarja C, Humanistinen ammattikorkeakoulu. 109–120. Saatavilla
<http://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/09/humak_selkenevaa_myotatuulta_verkko2_2.pdf> [Tall. 4.5.2015]

Huusko, Jukka. 2007. Nuorisotyö levittäytyy virtuaalimaailmaan. *Helsingin Sanomat* 9.11.2007. Saatavilla
<<http://www.hs.fi/kaupunki/artikkeli/Nuorisoty%C3%B6+levitt%C3%A4ytyy+virtuaalimaailmaan/HS20071109SI1KA016k8>> [Viitattu 24.03.2013]

Hyväri, Susanna. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa: Nylund, Marianne & Anne Birgitta Yeung (toim.). *Vapaaehtoistoiminta: anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino. 214–235.

Itäpuisto, Maritta. 2005. Kokemuksia alkoholiongelmiaisten vanhempien kanssa eletystä lapsuudesta. *Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet* 124. Saatavilla
<http://www.lastenseurassa.fi/pub/files/maritta_itapuisto.pdf> [Tall. 6.4.2015]

Juhila, Kirsi. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. *Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Kaivosoja, Anna. 2010. Nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen verkkoyhteisöissä. Netari-ohjaajien käsitykset verkkonuorisotyön haasteista ja mahdollisuuksista. *Kasvatustieteen pro gradu –tutkielma*. Kasvatustieteiden ja opettajankoulutuksen yksikkö. Oulun yliopisto.

Krapu, Marko & Louramo, Kaisa. 2003. Tietokonevälitteisen vuorovaikutuksen tutkimus: nonverbaalisen viestinnän ja anonymiteetin tarkastelua. *Pro gradu –tutkielma*, Jyväskylän yliopisto. Saatavilla <<http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-2003898190>> [Tall. 3.5.2015]

Kraut, Robert, Patterson, Michael, Lundmark, Vicki, Kiesler, Sara & Mukophadhyay, Tridas. 1998. Internet Paradox: a social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 53 (9) 1998. 1017–1031.

Kumpusalo, Esko. 1991. Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. *Sosiaali- ja terveystieteiden raportteja 1991:8*. Helsinki: Valtion painatuskeskus. Saatavilla
<http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;554;110521;149348> [Tall. 24.4.2015]

- Kurtz, Linda, F. 2004. Support and Self-Help Groups. Teoksessa Garvin, Charles D., Gutiérrez, Lorraine, M. & Galinsky, Maeda J. (toim.). *Handbook of Social Work with Groups*. New York: Guilford Press. 139–159.
- Kurtz, Linda, F., & Powell, Thomas. J. 1987. Three Approaches to Understanding Self-Help Groups. *Social Work With Groups*, Vol 10, 3. 69–80. Saatavilla <http://dx.doi.org/10.1300/J009v10n03_06> [Viitattu 5.5.2015]
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne. 2013. Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Minttu Tikka (toim.). *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino. 193–215.
- Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Tikka, Minttu. 2013. Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Minttu Tikka (toim.). *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino. 9–33.
- Lahey, Brian. 2007. Social Support and Social Integration. Teoksessa Gerrard, M. & K.D. McCaul (toim.). *Health Behavior Constructs and Measures*. National Cancer Institute Website. Saatavilla <<http://cancercontrol.cancer.gov/constructs>> [Tall. 17.11.2014]
- Lasinen lapsuus. Historia ja tunnustukset. Saatavilla <<http://www.lasinenlapsuus.fi/toimintamme/historia-ja-tunnustukset>> [Tall. 6.4.2015]
- Laukkanen, Marjo. 2010. Vastuullisesti verkossa? Tyttöjen nettikeskusteluja tutkimassa. Teoksessa Lagström, Hanna, Pösö, Tarja, Rutanen, Niina & Kaisa Vehkalahti (toim.). *Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. 188–190.
- Lee, Judith, Yaross. 2003. Charting the Codes of Cyberspace: A Rhetoric of Electronic Mail. Teoksessa: Strate, Lance, Jacobson, Ron, L. & Stephanie Gibson. *Communication and Cyberspace. Social Interaction in an Electronic Environment. Second Edition*. Cresskill N. J: Hampton Press. 307–328.
- Lekka, Foteini, Efstathiou, Giorgios & Kalantzi-Azizi, Anastasia. 2014. The effect of counselling-based training on online peer support. *British Journal of Guidance & Counselling*, 1–15. Saatavilla <<http://dx.doi.org/10.1080/03069885.2014.959472>> [Viitattu 6.4.2015]
- Lähteinen, Martti. 2007. Tietotekniikka sosiaalityön tukena. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti, Marjamäki, Pirjo, Laiho, Kristiina, Sarvimäki, Pirjo, Karjalainen, Pekka & Marjaana Seppänen (toim.). *Sosiaalityön käsikirja*. Jyväskylä: Tietosanoma. 179–185.
- Lämsä, Anna-Liisa & Kiviniemi, Liisa. 2009. Toivo kaikkien voimavarana. Teoksessa: Lämsä, Anna-Liisa (toim.). *Mun on paha olla: Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin*. Jyväskylä: PS-kustannus. 223–231.

Marson, Stephen M. 1997. A Selective History of Internet Technology and Social Work. *Computers in Human Services* 1997, 14:2, 35–49. Saatavilla <<http://libres.uncg.edu/ir/uncp/f/A%20Selective%20History%20of%20Internet%20Technology%20and%20Social%20Work.pdf>> [Viitattu 13.2.2013]

Marson, Stephen, M. & Brackin, Sara, B. 2000. Ethical Interaction in Cyberspace for Social Work Practise. *Advances in Social Work* 2000, 1:1. 27–42. Saatavilla <<https://advancesinsocialwork.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/viewFile/101/89>> [Tall. 25.4.2015]

Matikainen, Janne. 2002. Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämöinä. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Matikainen, Janne. 2006. Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Teoksessa Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Mikko Villi (toim.). *Verkkoviestintäkirja*. Helsinki: Palmenia-kustannus. 177–195.

Menon, Goutham M. & Miller-Cribbs, Julie. 2002. Online Social Work Practice: Issues and Guidelines for the Profession. *Advances in Social Work* 2002. Vol 3, No 2. 104–116.

Merikivi, Jani. 2010. Nuorille kohdistetut internet-kyselyt ja huoltajien suostumus. Teoksessa Lagström, Hanna, Pösö, Tarja, Rutanen, Niina & Kaisa Vehkalahti (toim.): *Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. 137–139.

Mikkola, Leena. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. *Jyväskylän Yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities* 66. Väitöskirja. Saatavilla <<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13414/9513927288.pdf?sequence=1>> [Tall. 4.5.2015]

Mäkelä, Klaus. 2010. Alaikäisiä koskevan yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettinen ennakkosääntely. Teoksessa Lagström, Hanna, Pösö, Tarja, Rutanen, Niina & Kaisa Vehkalahti (toim.). *Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. 67–88.

Nieminen, Liisa. 2010. Lasten ja nuorten tutkimus: oikeudellinen tarkastelu. Teoksessa Lagström, Hanna, Pösö, Tarja, Rutanen, Niina & Kaisa Vehkalahti (toim.): *Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. 25–42.

Nissinen, Pasi. 2001. Hyvinvointivaltion uudet haasteet 2000-luvulle. Teoksessa Keränen, Eija, Nissinen, Pasi, Saarnio, Tuula & Mirva Salminen. *Sosiaalialan työn uudet ulottuvuudet*. Helsinki: Tammi. 7–47.

Paasonen, Susanna. 2013. Ihmisiä, kuvia, tekstejä ja teknologioita. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Minttu Tikka (toim.). *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino. 34–48.

Parker-Oliver, Debra & Demiris, George. 2006. Social Work Informatics: A New Specialty. *Social Work* 51 (2), 127–134.

- Peltoniemi, Teuvo. 2003. Lapsen elämä suomalaisessa alkoholiperheessä. Teoksessa Holmila, Marja & Janna Kantola (toim). Pullonkauloja – Kirjoituksia alkoholistien läheisistä. Helsinki: Stakes. 52–59.
- Peltoniemi, Teuvo. 2005. Suomalaisten lasinen lapsuus 1994 ja 2004. Tiimi 2/2005, 4–10. Saatavilla <<http://www.a-klinikka.fi/sites/default/files/tiimi-pdf/tiimi205.pdf>> [Tall. 29.3.2015]
- Perron, Brian, E., Taylor, Harry, O., Glass, Joseph, E. & Margerum-Leys, Jon. 2010. Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social Work* 2010, 11(1). 67–81.
- Peräkylä, Anssi. 2001. Erving Goffman – Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa: Hänninen, Vilma, Partanen, Jukka. & Oili-Helena Ylijoki (toim.). Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino.
- Pärssinen, Anu & Hubara, Shirley. (tulossa). Lastensuojeluilmoitus koskee myös verkkoauttajaa. Teoksessa: Hakkarainen, Pirkko (toim.). Verkkoauttamisen käsikirja. A-klinikka-säätiö.
- Pärssinen, Anu. 2014. Onko verkkoapu kunnan apua? Tiimi 3/2014. Saatavilla <<http://www.a-klinikka.fi/tiimi/2068/onko-verkkoapu-kunnan-apua>> [viitattu 6.4.2015]
- Rafferty, Jackie & Steyart, Jan. 2009. Social work in the digital age. Editorial. *British Journal of Social Work* 39 (4), 2009. 589–598
- Rahikka, Anne. 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2013:16. Saatavilla <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka_vaitoskirja.pdf?sequence=1> [Tall 6.4.2015]
- Roine Mira, Ilva Minna & Janne Takala (toim.). 2010. Johdatus Lapsuus Päihteiden Varjossa –raporttiin. Teoksessa Lapsuus Päihteiden Varjossa – Vanhempien päihteidenkäytöstä kärsivät lapset tutkimuksessa ja käytännön työssä. A-klinikka-säätiön raporttisarja nro 57. 10–15. Saatavilla <http://www.lasinenlapsuus.fi/sites/default/files/pdf/lapsuus_paihteiden_varjossa._vanhempien_paihteidenkaytosta_karsivat_lapset.pdf> [Tall. 4.5.2015]
- Roponen, Seppo. 1998. Digitaalisen vuorovaikutuksen evoluutio. Teoksessa Lahikainen, Anja Riitta & Anna-Maija Pirttilä-Backman (toim.). Sosiaalinen vuorovaikutus. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava. 288–306.
- Rosengren, Karl, Erik. 2000. Communication: an introduction. London: SAGE.
- Ruotsalainen, Leena. 2003. Nuorisotyö median myrskyssä. Teoksessa Kangas Sonja & Tapio Kuure (toim.). Teknologisoitua nuoruus. Nuorten elinolot –vuosikirja. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 33. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisosiain neuvottelukunta, Stakes. 47–51.

- Salo-Laaka, Marja & Sankala Jukka. 2007. Informaatioteknologia sosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuus? Teoksessa Laitinen, Merja & Kemppainen Tarja (toim.). Tutkiva sosiaalityö. Näkökulmia tulevaisuuteen ja innovaatioihin. Talentia-lehti, Sosiaalityön tutkimuksen seura. 42–47. Saatavilla <<http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/Tutkiva%20sosiaalityo%202007.pdf>> [Tall. 8.4.2015]
- Strömberg-Jakka Minna. 2010. Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.). Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus. 131–155.
- Strömberg-Jakka, Minna. 2013. Social Assistance via the Internet: The Case of Finland in the European Context. Chapter 11, 177–178. Turun yliopisto. [Viitattu 24.3.2012]
- Suoranta, Juho. 2001. Cyberkids: lapset mediakulttuurin toimijoina. Teoksessa Kangasalo, Marjatta & Juha Suoranta (toim.). Lasten tietoyhteiskunta. Tampere: Tampere University Press. 15–48.
- Takala, Janne. 2012. Vaikeassa kotitilanteessa elävien nuorten tukeminen verkkofoorumilla. Teoksessa Sinikka Aapola-Kari, Annina Nivala ja Teea Tonttila (toim.). Nuoren tukeminen vanhempien erotessa - Tutkimusnäkökulmia ja hyviä käytäntöjä. Helsinki: Suomen kasvatus- ja perheneuvontaliitto, 120–129.
- Takala, Janne. 2013. Varjomaailma ei jätä yksin. Teoksessa Inkinen, Ari, Kokkonen, Jarmi & Virpi Ruuska (toim.). Selvää synergiaa – Eettisesti kantavaa päihdekasvatusta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Porvoo: Bookwell Oy, 76–87. Saatavilla <http://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/09/humak_selvaa_synergiaa_verkko.pdf> [Viitattu 13.2.2015]
- Takala, Janne & Roine, Mira. 2013. Nuorten kokemuksia aikuisten alkoholinkäytöstä. Teoksessa Warpenius Katariina, Tigerstedt Christoffer & Holmila, Marja (toim.) Alkoholija päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print - Suomen yliopistopaino Oy, 24–35.
- Thurlow, Crispin, Lengel, Laura & Tomic Alice. 2004. Computer Mediated Communication: Social Interaction and the Internet. London: SAGE.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.
- Turtiainen, Riikka & Östman, Sari. 2013. Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Minttu Tikka (toim.). Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino. 49–67.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet. Saatavilla: <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/periaatteet> [14.5.2014]

Ukkola, Sari. 2012. Virtuaalinen vuorovaikutus verkkonuorisotyössä. Pro gradu –tutkielma. Lapin yliopisto. Saatavilla
<<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/74645/Ukkola.Sari.pdf?sequence=1>>
[Viitattu 13.2.2013]

Uutela, Antti. 2003. Sosiaalinen tuki ja terveys. Teoksessa Lahikainen, Anja Riitta & Anna-Maija Pirttilä-Backman (toim.). Sosiaalinen vuorovaikutus. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava. 208–222.

Watkins, Ted, R. & Callicut, James, W. 1997. Mental Health Policy and Practice Today. Thousand Oaks: SAGE.

Watling, Sue & Roberts, Jim. 2012. Social Work in a Digital Society. Los Angeles: SAGE.

Wood, Andrew F. & Smith, Matthew. 2001. Online communication: linking technology, identity and culture. NJ: Lawrence Erlbaum.

LIITE

Aineiston viestiketjujen otsikot, viestien määrät sekä osallistuneiden käyttäjien ja työntekijöiden määrät.

Otsikko	Viestit	Käyttäjät	Työntekijät
Esittäytymiset "Hei kuka sä nyt olitkaan?!"	75	84	5
apua!!	7	3	2
.....	6	1	1
vanhemmat alkoholisteja	20	16	3
Masennusta ja eroja	2	1	1
Kerran viikossa pakomatka MLP-maailmaan	2	1	1
mielenterveyshäiriö,alkoholismi	4	3	1
mä en tiedä mitä teen.	7	4	3
En jaksa enää	7	3	2
Alkoholi	21	13	1
Isä kohtelee kaltoin 😞	8	4	1
Isänä alkoholisti	8	1	1
lupaukset..	7	2	1
Pelkään , että äitini on alkoholisti 😞	17	8	2
"geeni"	19	12	2
Äitini on alkoholisti	6	1	1
Puhelinterrori	4	1	1
vanhemmat juovat liikaa !	3	2	1
Hei kaikki jotka lukee tätä...	6	5	1
ahistaa	2	1	1
pari juttua	3	1	1
Vanhemmat eroaa	22	15	3
Ilman ystäviä	10	6	2
-That BIG question, is that an alcoholism? -I think it is..	2	1	1
Viikonloppu	11	9	1
Isä juo????	2	1	1
huumeet	2	1	1
Mitä tänään kuuluu?	150	33	4
Freudin porukat...	2	1	1
Blogi omasta elämästä alkoholin sivustakatsojana	4	2	1
Ongelma kohta elämässä	2	1	1
Mitään tehtävissä?	2	1	1
isän alkoholiongelma ja jatkuva piina	4	1	1
Kaikenmoisia kysymyksiä	10	2	2
help me please...??	22	1	2
huostaanotto?	2	1	1
Mitä ihmettä pitäis tehdä? 🤔	9	1	2
ongelmia.	3	1	1
Lastensuojeluilmoituksesta...	2	1	1
Vuosien piina	13	4	1
Missä menee raja?	3	2	1
Apua	10	5	3

Miten poikaystävä irti päihteistä?	6	2	1
Miten saada äiti hoitoon?	2	1	1
ahdistaa...	2	1	1
Auttakaa ..äitin tissuttelu menee yli!	2	1	1
Jonkun viisaamman neuvo olisi tarpeen.	2	1	1
Poikaystäväen huumebisnes...	4	3	1
Kesänettiryhmästä	3	1	1
apua?	2	1	1
äidilläni ehkä alkoholismi	2	1	1
Oisko mitään apua saatavilla?	2	1	1
Tein Lastensuojeluilmoituksen- miten tilanne etenee?	2	1	1
Ärsyttää vanhemmat...	2	1	1
Veljeni huumeidenkäyttö	2	1	0
🍷🍷🍷🍷Äitini on alkoholisti	2	1	1
Miten tän voi lopettaa?	2	1	0
huudan..	2	1	1
Pelkoa ja väkivaltaa...	3	2	1
Mitä jos mun elämä on pilalla?	6	1	1
Meidän nuorten oma alkoholinkäyttö	9	6	1
Alkoholi ja pahoinpitely🍷🍷🍷	14	10	1
Miten kertoa omalle isälleen että hän käyttää liikaa alkoholia?🍷?	11	7	1
voiko kaveria "kuormittaa" liikaa??	5	2	1
Näimpä	2	1	1
Tällä hetkellä humalaan hurahaneena..	3	2	0