



# 15 Tuen viestiminen verkkoauttamis-keskusteluissa

**Minna Törrönen<sup>1</sup>**

## 15.1 Johdanto

Ihmiset hakevat yhä enemmän apua ja tukea tuntemattomilta verkon auttamispalveluissa.<sup>2</sup> Näissä palveluissa tukea ja apua tarjotaan teknologiavälitteisessä keskustelussa, jossa vuorovaikutus tapahtuu usein synkronoituna reaaliaikaisesti tekstimuotoisessa chatissa. Teknologiavälitteinen tukikeskustelu on kokijalleen yhtä tosi kuin kasvotusten tapahtuva tukea tarjoava kohtaaminen.<sup>3</sup> Suomessa verkkoauttamista (*online support*) tarjoavat lukuisat järjestöt, kirkko ja kolmas sektori, jotka samalla tukevat ja paikkaavat verkkoauttamispalveluillaan yhteiskunnan velvollisuutta vastata sosiaaliseen hätään.<sup>4</sup>

Verkkoauttamisessa on kyse kirjoitetussa vuorovaikutuksessa tapahtuvasta sosiaalisen tuen viestimisestä, joka auttaa ihmistä selviytymään

1 Artikkelin on osa Minna Törrösen viestintätieteen väitöskirjatutkimusta, Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta, Tampereen yliopisto.

2 Li et al. 2015, 586; Rains & Peterson & Wright 2015, 404; Li & Feng 2015.

3 Ks. esim. [Hintsala & Ketola 2012, 37 \(pdf\)](#).

4 Jokela 2011, 195; [Puheet - puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet 2016 \(pdf\)](#).

vaikeista tilanteista ja edistää hänen hyvinvointiaan.<sup>5</sup> Tuen viestimisellä pyritään hallitsemaan tai vähentämään epävarmuutta, joka voi liittyä tilanteeseen, ihmiseen itseensä, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen. Näin voidaan vahvistaa haavoittuvassa asemassa olevan ihmisen elämänhallinnan ja hyväksytyksi tulemisen tunnetta.<sup>6</sup> Toistaiseksi ei kuitenkaan riittävästi tiedetä siitä, miten keskusteluavun palvelujen tuen antajat (päivystäjät) ymmärtävät ja kokevat tuen viestimisen sekä oman roolinsa tukea tarvitsevan yhteydenottajan tukena verkkoympäristössä. Tämän artikkelin tarkoituksena on kuvata ja ymmärtää, mitä on tukea antava viestintä verkkoauttamisessa Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskusteluavun tuen antajien kokemana. Aineistona käytän Kirkon keskusteluavun puhe- ja verkkoauttamista tekevien tuen antajien eli palvelun päivystäjien haastatteluja (N=14). Analysoin päivystäjien kokemuksia tuen antamisesta kahdenvälisissä luottamuksellisissa verkkoauttamiskeskusteluissa.

## 15.2 Tutkimuksen tausta

### **Tukea antava viestintä auttamiskeskustelussa**

Sosiaalisen tuen viestimistä tuen antajien ja apua tarvitsevien välillä tarkastellaan tässä artikkelissa tukea antavana viestintänä (*supportive communication*), joka on ollut vuosikymmeniä keskeinen tutkimussuuntaus viestintätieteellisessä tuen tutkimuksessa.<sup>7</sup> Burlesonin ja MacGeorgen mukaan tukea antava viestintä on verbaalista ja nonverbaalista käyttäytymistä, jota on tarkoitus (*intention*) tarjota niille, joiden on havaittu sitä tarvitsevan.<sup>8</sup> Tutkimukset osoittavat, että tukea antava viestintä ei ole kuitenkaan yksisuuntaista tuen osoittamista. Tukea antava viestintä näyttäytyy vuorovaikutuksena, jossa tuen antaja ja tuen vastaanottaja ilmaisevat tuen intentiot ja tuottavat tukea.<sup>9</sup> Tällöin molemmat vaikuttavat prosessiin. Tässä artikkelissa tarkastellaan kuitenkin tuen antajien viestintäkäyttäytymistä osana tuen

5 Rains & Peterson & Wright 2015; MacGeorge & Feng & Burleson 2011.

6 [Virtanen 2015 \(pdf\)](#); [Mikkola 2006, 30, 223 \(pdf\)](#); Albrecht & Goldsmith 2003.

7 MacGeorge & Feng & Burleson 2011, 323; Albrecht & Burleson & Goldsmith 1994, 419-441.

8 Burleson & MacGeorge 2002, 374; MacGeorge & Feng & Burleson 2011, 317.

9 Jones & Bodie 2014, Virtanen 2015, 24.

vuorovaikutusta, jonka selvittäminen on tärkeä askel tarkoituksenmukaisen ja tehokkaan tuen ymmärtämisessä verkkoauttamisessa.

Tukea antavaa viestintää on kuvattu kirjallisuudessa usein tuen eri funktioilla. Funktioiden näkökulmasta tuen antamisen tehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta voidaan lisätä ongelman tai kriisin vaiheen ja laajuuden mukaan.<sup>10</sup> Tiedollinen tuki tarkoittaa sellaisen tiedon välittämistä, joka auttaa tukea tarvitsevaa hänen tilanteensa ongelmanratkaisussa, esimerkiksi miten hän voi selvitä tilanteesta tai edistää hyvinvointiaan.<sup>11</sup> Emotionaalisen tuen ja lohdutuksen (*comforting*) avulla tuen antaja auttaa vastaanottajaa selviämään emotionaalisesta ahdistuksesta ja kuormituksesta. Sen ilmaisuihin kuuluvat lohdutus, rohkaisu, välittäminen, huolehtiminen, empatian ja sympatian osoittaminen sekä rauhoittavat ja vakuuttavat viestit.<sup>12</sup> Emotionaaliseen tukeen kuuluvassa itsearvostuksen tuessa (*esteem support*) on kyse sellaisesta tuesta, jonka avulla tukea tarvitsevan itsearvostus sekä tunne omasta itsestään ja kyvyistään voivat vahvistua.<sup>13</sup> Emotionaalisen tuen synonyymina on käytetty myös käsitettä henkinen tuki. Emotionaaliseen tukeen kytkeytyy myös hengellinen tuki sekä toisen eksistentiaalisen olemiskyvyn tukeminen esimerkiksi kuolemaan liittyvästä surusta keskusteltaessa.<sup>14</sup>

Emotionaalinen tuki on pitkään tunnustettu tehokkaaksi keinoksi lohduttaa ahdistuneita, ja tutkimukset viittaavat ihmisten hyötyvän siitä eri tilanteissa.<sup>15</sup> Emotionaalista tukea koskeissa tutkimuksissa lohduttavia ja myötätuntoisia tuen viestejä, joissa on vahva henkilökeskeisyys (*person-centered*), pidetään yleensä tehokkaampina kuin niitä, joilla on heikko tai kohtalainen henkilökeskeisyys.<sup>16</sup> Tuki mahdollistuu vastaanottajalle, kun tuen antajat luovat ja ylläpitävät sellaisia tukea antavan keskustelun olosuhteita, jossa kipeät ja mieltä painavat asiat voi turvallisesti kertoa. Sitä varten tuen antajat rakentavat keskusteluun luottamuksen ilmapiiriä, jossa

10 Virtanen & Isotalus 2011; [Mikkola 2006, \(pdf\)](#).

11 Mikkola 2006, 45.

12 Cutrona & Suhr 1992; Burleson 2003, 553; Virtanen 2015; Mikkola 2006, 44.

13 Holmström & Burleson 2011, 326; Virtanen 2015.

14 Mikkola 2006, 44; Salmela 2014, 58–59.

15 Burleson & Goldsmith 1998, 245; Burleson 2008, 207–229; Youngvorst & High 2018.

16 High & Dillard 2012; Burleson 2008.

he ilmaisevat olevansa saatavilla ja käytettävissä tukea tarvitsevaa varten sekä edistävät keskustelua tunteiden tasolla käyttämällä esimerkiksi henkilökeskeisen tuen muotoja.<sup>17</sup> Tukea antavaa ilmapiiriä ja olosuhteita rakentaen tuen antajat myös tarkastelevat tukea tarvitsevan emotionaalisen ilmaisun tasoa rohkaisemalla tätä purkamaan tunteitaan keskustelussa sekä estämällä häiriötekijöitä ja keskeytyksiä.<sup>18</sup> Tuen antajat edistävät keskustelua esittämällä käsillä olevasta tilanteesta avoimia kysymyksiä, jotka rohkaisevat tukea tarvitsevaa kertomaan lisää ja käsittelemään asiaa tunteiden tasolla. Tuen antajat myös auttavat tukea tarvitsevaa käsittelemään ja arvioimaan asiaa tai ongelmaa sekä löytämään siihen uudenlaisen näkökulman.<sup>19</sup>

Saatavilla ja käytettävissä olemista on jäsennetty tutkimuksissa toista varten olemiseksi,<sup>20</sup> joka voi tarkoittaa tukea keskustelun jatkuvuuden ylläpitämiseen, tuen antajan saatavilla olemista vuorovaikutussuhteessa sekä keskustelussa olemista realiteetit tunnistaen ja oma tietämättömyys ja neuvottomuus kestäen.<sup>21</sup> Toista varten olemisen lisäksi viestinnän tutkimuksissa on tunnistettu tuen olevan myös toisen kanssa olemista, jolla tarkoitetaan tukea selviytymisen resurssina<sup>22</sup> ja joka toteutuu kasvokkain keskustelussa esimerkiksi hiljaisuutena ja kuuntelemisena.<sup>23</sup>

Kuunteleminen on keskeinen tukea antavan viestinnän ulottuvuus.<sup>24</sup> Se on kykyä osallistua ja vastaanottaa, tulkita sekä vastata tehokkaasti sanallisiin ja nonverbaalisiin viesteihin.<sup>25</sup> Kuunteleminen koostuu 1) kognitiivisista prosesseista, kuten viestien vastaanottamisesta, ymmärtämisestä ja tulkitsemisesta, 2) affektiivisista prosesseista, kuten motivoitumisesta ja kannustamisesta vastaamaan toisen henkilön viesteihin, sekä 3) behavioraalista prosesseista, kuten vastaamisesta sanallisella ja nonverbaalisella

17 Burleson 2003, 570

18 Burleson 2003, 570; Burleson & Goldsmith 1998.

19 Burleson 2003, 571.

20 [Mikkola 2006, 200 \(pdf\)](#); [Virtanen 2015 \(pdf\)](#).

21 Mikkola 2006, 200; Virtanen 2015; Saarelainen 2021, 162.

22 Mikkola 2006.

23 Virtanen 2015.

24 Bodie et al. 2008.

25 Jones 2011, 86.

palautteella.<sup>26</sup> Näiden lisäksi kuuntelemisen osaamiseen on liitetty eettinen ja kontekstuaalinen ulottuvuus.<sup>27</sup> Kun tuen tarvitsija tekee päätelmän hyvästä tuen antajasta kasvokkaisessa sosiaalisen tuen tilanteessa, mukana on yleensä kokemus tuen antajan henkilökeskeisistä viesteistä ja nonverbaalisesta välittömyydestä.<sup>28</sup> Myös empatiaa ja luottamusta pidetään merkittävinä tekijöinä kuuntelemisessa. Tuen tarvitsija voi luottaa tuen antajaan, jos hän tuntee, että tuen antaja on avoin ja ottaa vastaan ajatuksia ja tunteita ilman tuomitsemista vuorovaikutustilanteessa.<sup>29</sup> Tällöin voi syntyä kokemus hyväksymisestä ja kuulluksi tulemisesta.

Tukea antava kuunteleminen (*supportive listening*) edellyttää, että kuunteleminen osoittaa emotionaalisen läsnäolonsa ja tiedostaa asenteensa osallistuksessaan, tulkitessaan ja vastatessaan tukea tarvitsevan tunteisiin.<sup>30</sup> Auttamisen kontekstissa avun tarvitsijan tarpeet ja näkökulma muodostuvat merkittäväksi lähtökohdaksi. Rehling kuvaa dialogisen kuuntelemisen alamuotona myötätuntoista (*compassionate*) kuuntelemista, jossa kuunnellaan esimerkiksi vakavasti sairasta ihmistä hyväksymällä avoimesti inhimillinen kärsimys ja jossa pyritään ymmärtämään ja lievittämään tätä kärsimystä ja toimimaan eristyneisyyden ja yksinäisyyden lievittämiseksi.<sup>31</sup> Myötätuntoisessa kuuntelemisessä tunnustetaan elämälle tunnusomaisia vaikeuksia, kuten vakava sairaus. Tuen antaja voi keskustelussa tunnistaa ja jakaa oman haavoittuvuutensa tunteen, kun keskustelun kautta pyritään saavuttamaan uusi jaettu ymmärrys.<sup>32</sup> Kaikissa kuuntelemisen tavoissa on tärkeää aktiivinen kuunteleminen (*active listening*). Se koostuu esimerkiksi sanallisista strategioista, kuten selventävistä avoimista kysymyksistä, keskittyttäessä toiseen.<sup>33</sup>

Oman tietämättömyyden ja neuvottomuuden hyväksyminen kuuntelemisessa ja tuen antamisessa on tuen antajalle sen ymmärtämistä, että tuen antajan tieto toisen tilasta ja emootioista on abstraktia. Asioita ei voi

26 Jones 2011, 86; Ala-Kortesmaa 2015 (pdf).

27 Ala-Kortesmaa & Isotalus 2014, 235.

28 Jones & Bodie 2012.

29 Purdy 1997.

30 Jones 2011; ks. emotionaalinen läsnäolo myös Peltola & Isotalus & Åsted-Kurki 2018, 1275–1276.

31 Hargie 2017, 184–185; Rehling 2008, 86–87.

32 Rehling 2008, 87.

33 Jones 2011, 86; Hargie 2017, 185–186.

nähdä siten kuin toinen.<sup>34</sup> Myöskään toisen kokemusta ei voi kokea suoraan vaan ainoastaan oman tietoisuutensa tuottamana.<sup>35</sup> Tukea antavan viestinnän tuloksiin vaikuttavat keskusteltava aihe ja sisältö, tuen antajan ja vastaanottajan henkilökohtaiset ominaisuudet ja heidän suhteensa ominaispiirteet sekä kontekstuaaliset tekijät.<sup>36</sup>

## Tuen viestiminen verkkoauttamisessa

Tuen antajille verkkoauttaminen (*online support*) on vaativa viestinnällinen tehtävä. Tukea tarvitsevan ihmisen yhteydenotto keskusteluapuun on itsessään avun pyytämistä, mikä edellyttää yleensä sen tunnustamista että hän ei itsenäisesti kykene ratkaisemaan käsillä olevaa tilannetta tai kantaamaan sen tuomia tunteita.<sup>37</sup> Tuen antajan tehtävä jo chatin ensimmäisestä tekstistä lähtien on tukea palveluun yhteyttä ottavaa henkilöä, joten tuen antajan tulisi viestiä tukea vastuullisesti toisen tarpeita kuunnellen.

Kahdenvälisessä chatissa tuen antaminen tapahtuu verbaalisesti kirjoitetun tekstin välityksellä chat-vuorovaikutuksessa. Tuen antaja kysyy, tarkentaa, antaa palautetta ja vastaa tukea tarvitsevalle yhteydenottajalle reaaliaikaisessa ja synkronisessa chat-vuorovaikutuksessa. Synkronisuus chatissa tarkoittaa sitä, että tuen antaja ja vastaanottaja voivat viestiä lähes reaaliaikaisesti toisilleen.<sup>38</sup> Vaikka kasvokkaisessa kohtaamisessa nonverbaalisella viestinnällä on todettu olevan monia tuen välittymiseen liittyviä etuja, verkkoauttamisessa tukea tarvitseva hyötyy nonverbaalisten vihjeiden vähäisyydestä. Rainsin et al. tutkimusten mukaan teknologiavälitteisessä viestinnässä tuen tarvitsija voi nonverbaalisten vihjeiden puuttuessa keskittyä niiden sijaan itse stressitekijään ja siten motivoitua tuen vastaanottamiseen. Tällöin myös tukea tarjoavien viestien vaikutus voi olla suurempi.<sup>39</sup> Muita verkkoauttamisen piirteitä ja samalla hyötyjä tukea tarvitseville yhteydenottajille ovat saavutettavuus eli riippumattomuus fyysisestä paikasta ja ajasta sekä anonymiteetin, kontrollin ja vuorovaikutuksen

34 Haaparanta 2019, 70–72.

35 Toikkasen ja Virtasen (2018,15) suomennos lähteestä Graig 1999, 134.

36 Burleson 2009; Kuuluvainen & Isotalus 2013, 427.

37 Youngvorst & High 2018; Walther & Boyd 2002.

38 High & Solomon 2011, 122.

39 Rains et al. 2016, 570–571.

hallinnan säilyttäminen.<sup>40</sup> Tukea tarvitsevalle myös kirjoittaminen chatissa voi olla helpompi tapa ilmaista omia sensitiivisiä asioitaan ja tunteitaan, varsinkin jos viestintä kasvotusten tuottaa eri syistä vaikeuksia.<sup>41</sup>

Toisaalta kuitenkin tiedetään, että verkkoauttamisessa terapeuteilla ja päivystäjillä on usein vaikeuksia tehdä tarkoituksenmukainen arviointi asiakkaan tilanteesta ja ongelmista sekä osoittaa empatiaa tekstipohjaisessa vuorovaikutuksessa, jonka keskustelutempo on usein hitaampaa ja tauot pidempiä kuin äänellisessä vuorovaikutuksessa.<sup>42</sup> Tuen antajilla voi olla useita tapoja osoittaa tukea verkkoauttamisessa, mutta tutkimusten mukaan he suosivat henkilökeskeisiä (*person-centered*) viestejä ja tuen muotoja, kuten lohduttamista, koska se alentaa usein emotionaalista stressiä ja saa yhteydenottajan pysymään online-keskustelussa.<sup>43</sup> Verkkooyhteisöjen sosiaalisen tuen tutkimuksissa on todettu, että emotionaalinen, tiedollinen ja arvostuksen osoittamiseen liittyvä tuki ovat käytetyimpiä tuen muotoja.<sup>44</sup>

Tukea antavaa kuuntelemista voidaan tarkastella myös verkkoauttamisen kontekstissa. Sitä voidaan jäsentää supportiivisena, dialogisena ja myötätuntoisena sekä aktiivisena kuuntelemisena.<sup>45</sup> Teknologiavälitteistä kuuntelemista on määritelty myös sosiaalisena kuuntelemisena, joka on Arnoldin ja Stewardin mukaan osallistumisen, havainnoinnin, tulkitsemisen ja erilaisiin ärsykkeisiin vastaamisen prosessi.<sup>46</sup>

Kahden toisilleen tuntemattoman henkilön välisessä kertaluontoisessa chat-keskustelussa toisen kipeän kokemuksen kuunteleminen voi lievittää kärsimystä ja keventää ongelman vakavuutta.<sup>47</sup> Kun tuen tarvitsija nostaa esille kärsimyksen kysymyksiä, tulisi tuen antajan suostua tietämättömyyteen yhdessä tukea tarvitsevan kanssa.<sup>48</sup> Esimerkiksi kuolemaan liittyvää surua koskeva chat-keskustelu voi merkitä ratkaisemattoman hyväksymistä

40 Dowling & Rickwood 2014; Fukkink & Hermanns 2009; High & Solomon 2011; Walther & Boyd 2002.

41 Pierce 2009; Tanis 2008; Fukkink & Hermanns 2009; [Ylönen 2016 \(pdf\)](#).

42 Dowling & Rickwood 2014, 190–193; 2016; Danby et al. 2009; Fukkink 2011.

43 Rains et. al 2016, 555; Dowling & Rickwood 2014, 190–193; High & Solomon 2011, 127.

44 Rains & Peterson & Wright 2015, 403; High & Solomon 2011, 121–127.

45 Ks. esim. Jones 2011; Hargie 2017, 184–185; Rehling 2008, 87.

46 Arnold & Steward 2018, 86; ks. myös Vickery & Ventrano 2021.

47 Fukkink & Hermanns 2009.

48 Saarelainen 2021, 162.

ja sietämättömän kestämistä tukea tarvitsevan tilanteessa.<sup>49</sup> Tuen antaja tulee samalla huolehtineeksi tuen tarvitsijan eksistentiaalisesta olemiskyvystä voimakkaista tunteista keskusteltaessa.<sup>50</sup> Tekstipohjaisessa chat-keskustelussa näiden kipeiden asioiden kuunteleminen tapahtuu sisällyttämällä kaikki tuki ja empatia chatin tekstiin. Verkkoauttamisessa tuen antaja voi omaksua dialogisesta kuuntelemisesta nousevan valveutuneen asenteen ja toista kunnioittavan orientaation, jossa yhden ryhmän tai ihmisen arvot, uskomukset tai vakaumus eivät ole ainoa vaihtoehto. Tuen antajan tulee irrottautua tuomitsemisesta ja olla avoin ja vastaanottavainen toisen näkökulmalle ja tarpeille.<sup>51</sup>

## **Kirkon tarjoama keskusteluapu verkossa**

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon työssä tukea antavan kohtaamisen ytimen koetaan usein olevan kasvokkain tapahtuvassa auttamistyössä. Kirkko kuitenkin auttaa myös verkossa.<sup>52</sup> Kirkon keskusteluapu kuvaa tehtäväkseen auttaa ja kuunnella, kun ihminen kaipaa henkistä ja hengellistä tukea.<sup>53</sup> Kirkon keskusteluavun palvelun periaatteiden mukaan eksplisiittistä hengellistä tukea annetaan, kun yhteydenottaja sitä pyytää tai keskustelussa se nousee hänen kauttaan esille.<sup>54</sup> Valtakunnallinen kirkon keskusteluapu on osa kirkon diakonia- ja sielunhoitotyötä sekä verkkotyötä. Kirkkojärjestys määrittelee diakonian kristilliseen rakkauteen perustuvan avun antamiseksi erityisesti niille, joiden hätä on suuri ja joita ei muulla tavoin auteta.<sup>55</sup>

Evankelis-luterilaisen kirkon keskusteluavun palveluihin ovat kuuluneet vuodesta 1964 lähtien toiminut Palveleva puhelin, Palveleva netti (2005), Palveleva kirje (2015) sekä vuodesta 2014 lähtien Palveleva chat, joka ennen liittymistään keskusteluavun palveluksi toimi Kirkon chat -nimellä osana Hengellinen elämä verkossa -hankkeen työtä.<sup>56</sup> Valtakunnallista keskuste-

49 Ks. esim. Saarelainen 2021.

50 Salmela 2014, 58–59.

51 Hargie 2017, 184–185.

52 [Hintsala & Ketola 2012, 37 \(pdf\)](#).

53 Suomen evankelis-luterilainen kirkko, [tietoa Kirkon keskusteluavusta \(sivusto\)](#).

54 Gävert 2016.

55 [Kirkkojärjestys 3:24 \(pdf\)](#); Jokela 2011, 23.

56 Hintsala & Ketola 2012, 39–41; Kirkon keskusteluavun materiaalit.



luavun luottamuksellista verkkoauttamistyötä tekevät kirkon työntekijät ja Kirkon keskusteluavun kouluttamat vapaaehtoiset.

Vuonna 2020 Kirkon keskusteluavun chatissa käytiin 6 280 keskustelua ja yhteydenottojen määrä oli 10 438. Yhteydenottojen määrä nousi edellisestä vuodesta 14,2 prosenttia. Eniten chatissa keskusteltiin ihmissuhteista, hyvinvoinnista, arjen tilanteista sekä uskosta, elämän merkityksestä ja eettisistä kysymyksistä. Lisäksi chatissa keskusteltiin myös sairaudesta, seksuaalisuudesta, yksinäisyydestä, itsemurhasta, riippuvuuksista ja kuolemasta.<sup>57</sup> Kirkon keskusteluavun aiheet ovat monimuotoisia ja tuovat esille sen, että palvelusta haetaan tukea monenlaisiin henkilökohtaisiin ongelmiin ja mielenterveyden haasteisiin sekä eksistentiaalsiin ja hengellisiin kysymyksiin. Verkkoauttamiseen kytkeytyy myös spiritualiteetti. Se voidaan ymmärtää laajan tuen kokonaisuutena, joka Saarelaisen määritelmän mukaisesti sisältää ”yksilölle tärkeät elämänarvot ja moraaliset ohjenuorat, kokemuksen elämän merkityksestä, elämän eksistentiaaliset ulottuvuudet ja sen, mitä yksilö pitää itselleen elämässä kaikkein tärkeimpänä”.<sup>58</sup>

Evankelis-luterilaisen kirkon sosiaalisen median tutkimuksessa selvisi, että kahdenvälinen chat-kohtaaminen voi olla reaktiivista tai ennakoivaa. Reaktiivisessa kriisitilanteen chat-kohtaamisessa tuki ja lohdutus toteutuu ihmiselle, jolle on jo tapahtunut asioita, joille hän kaipaa kuuntelijaa.<sup>59</sup> Laadukkaassa ennakoivassa chat-keskustelun kohtaamisessa ehkäistään ihmisten taakkojen kasvamista ja kirkosta erkaantumista, kun heitä kuunnellaan ja ollaan verkon kautta läsnä heidän vaikeissa tilanteissaan.<sup>60</sup> Edellä kuvatun tutkimuksen lisäksi Kirkon keskusteluavun palvelussa on säännöllisesti tarkasteltu ja tilastoitu keskusteluaiheita ja yhteydenottomääriä. Toistaiseksi ei kuitenkaan ole selvitetty, miten chat-päivystäjät kuvaavat tukea antavaa viestintää. Siihen tämä artikkeli etsii vastausta.

57 Kirkon keskusteluavusta pyydetty tilastot 2019–2020.

58 Saarelainen 2021, 149.

59 Hintsala & Ketola 2012, 40.

60 Hintsala & Ketola 2012, 39–41.

## 15.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, mitä on tukea antava viestintä verkkoauttamiskeskusteluissa. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla Kirkon keskusteluavun puhelin- ja verkkoauttamista tekeviä tuen antajia eli palvelun päivystäjiä (N=14). Verkkoauttamiskeskusteluilla tarkoitettiin Kirkon keskusteluavun luottamuksellisessa Palvelevassa chatissa tapahtuvaa vuorovaikutuksellista synkronista ja reaaliaikaista tekstimuotoista keskustelua tuen antajan (päivystäjän) ja tukea tarvitsevan (yhteydenottajan) välillä.

Tutkimusote oli laadullinen, ja tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla.<sup>61</sup> Haastattelun teemat ja teemojen mukaiset haastattelukysymykset testattiin ulkopuolisen henkilön avulla, ja runkoa muokattiin kahden tutkijan kommenttien perusteella. Haastattelun pääteemoja olivat tuen antajan tehtävä ja rooli, tuen antaminen, vaikeat ja ei-vaikeat/sujuvat keskustelut, tuen muodot ja eteneminen, tuen laatu, oma osaaminen ja online-auttaminen. Kirkkohallitus myös etsi haastateltavat käyttämällä tutkijan laatimaa tutkimuspyyntöä, jossa kerrottiin tutkimuksen taustasta, tarkoituksesta, tietosuojasta ja aineiston hallinnasta.<sup>62</sup> Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Päivystäjän suostumus tutkimukseen sekä tutkimuksen tiedot ja tarkoitus käytiin käytiin läpi ennen haastattelua. Tutkimuksen luottamuksellisuudesta, yksityisyyden suojasta ja vahingonteon välttämisestä huolehdittiin huolellisesti.

Päivystäjiä haastateltiin maalis–kesäkuussa 2016 Kirkon keskusteluavun toimitiloissa Itä-, Länsi-, Pohjois- ja Etelä-Suomessa. Yksi haastattelu tehtiin puhelinhaastatteluna ja loput kasvotusten. Haastattelut kestivät 45 minuutista tuntiin. Kaikki haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina. Ne nauhoitettiin, jonka jälkeen ne litteroitiin tekstitiedostoiksi. Litteroiduista haastatteluista poistettiin haastateltavien suorat tunnistetiedot. Lisäksi huolehdittiin, että haastateltujen päivystäjiä työstä kertomat esimerkit tai henkilöt eivät ole tunnistettavissa.<sup>63</sup> Tutkimusaineistoon haastateltiin

61 Hirsjärvi & Hurme 2015.

62 Tutkimusluvan myönsi sopimuksella Suomen ev.lut. kirkon Kirkkohallitus, Diakonia ja Sielunhoito -yksikkö.

63 Ennen aineiston keräämisen aloittamista tutkimukselle saatiin eettinen lausunto Tampereen alueen ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta 7.2.2016.

Kirkon keskusteluavussa toimivia kirkon työntekijöitä ja Kirkon keskusteluavun tehtävään kouluttamia vapaaehtoisia. He muodostavat monialaisen ja -ammattillisen ryhmän. Monet vapaaehtoiset ovat kokeneita sosiaali- ja terveysalan tai kirkon alan ammattilaisia, jotka ovat joko jo poissa työelämästä tai ovat muuten motivoituneita verkkoauttajia.

Haastattelut analysoitiin aineistolähtöisesti teemoittelemalla. Teemoittelu ei noudattanut teemahaastattelun mukaisia teemoja, vaan teemat muodostettiin aineistolähtöisesti sisällön perusteella. Braunin ja Clarken mukaan temaattinen analyysi on menetelmä identifioida, analysoida ja raportoida aineisto teemoihin. Se on vähimmillään aineiston järjestämistä ja yksityiskohtaista kuvailua.<sup>64</sup> Tekstiedostot luettiin useaan kertaan läpi, ja niihin merkittiin koodauksena mistä haastateltavat puhuivat. Koodeja koottiin sisältöjen perusteella ryhmiksi, joista syntyivät analyysin perusteella ala- ja yläteemat ja lopulta pääteemat. Analyysiyksikkö oli lause tai lausuma.

Teemoittelua pidetään laadullisen sisällönanalyysin yhtenä muotona.<sup>65</sup> Siinä paikannetaan aineistosta tutkimusongelman kannalta olennaiset teemat.<sup>66</sup> Esimerkiksi alkuperäinen haastateltavan ilmaisu ”Aina ei välttämättä tajuta, että päivystäjä voi olla satojen kilometrien päässä yhteydenottajasta” päättyi analyysissa ensin teemaan *ollaan etäällä toisista*. Sen jälkeen se sijoitettiin alateemaan nimeltä *viestitään tuntemattoman kanssa*. Tämän jälkeen se sijoitettiin yläteemaan *viestintämahdollisuuksiltaan rajallista* ja lopulta pääteemaan *tukea antava viestintä on kontekstisidonnaista ja tehtävään liittyvää*. Aineiston teemoitteluun palattiin useita kertoja, ja sitä täsmennettiin sen jälkeen, kun teemoista keskusteltiin toisten viestinnän tutkijoiden kanssa. Tutkimuksen tietosuojasta huolehdittiin huolellisesti aineiston analyysissa ja raportoinnissa. Tutkimuksen päätyttyä haastattelujen audio- ja tekstiaineistot hävitetään.

64 Braun & Clarke 2006, 79.

65 Tuomi & Sarajärvi 2018.

66 Juhila 2021; ks. myös Eskola & Suoranta 2008.

## 15.4 Tulokset

Analyyysin tulokseksi muotoutui kolme pääteemaa, jotka vastasivat tutkimustehtävään, mitä on tukea antava viestintä verkkoauttamiskeskuste- luissa kirkon keskusteluavun päivystäjien kokemana. Tulokset osoittivat, että tukea antava viestintä on kontekstisidonnaista ja tehtävään liittyvää, suuntautumista toiseen sekä keskustelun eteenpäin viemistä ja tulkintaa.

### **Tukea antava viestintä on kontekstisidonnaista ja tehtävään liittyvää**

Tukea antava viestintä kontekstisidonnaisena ja tehtävään liittyvänä tarkoittaa tukea antavan viestinnän olevan verkkoympäristöön ja kirkon keskusteluavun tehtävään sidoksissa olevaa viestintää. Kyseiset piirteet tekevät tukea antavasta viestinnästä käytännön tasolla 1) lyhytaikaista ja kertaluontoista, 2) tavoitteellista ja tilannekohtaista, 3) viestintämahdollisuuksiltaan rajallista sekä 4) muutosaltista. Päivystäjät määrittelivät tukea antavan viestinnän lyhytaikaiseksi rinnalla kulkemiseksi, joka on aikaraamitettua ja useimpien yhteydenottajien kohdalla kertaluontoista. Eräs päivystäjistä sanoitti lyhytaikaisuutta seuraavasti:

*Chatti on saattanut edetä juuri tärkeään kohtaan, kun pitäisi oikeastaan jo lopettaa, joko siksi, että tietty ideaali eli 45 min on mennyt tai koska päivystysaika on päättymässä tai keskustelu junnaa paikallaan.*

Toinen päivystäjä kuvasi kertaluontoisuutta seuraavasti:

*Tosi tärkeää että on tietty aika ja ollaan läsnä sille ihmiselle ja sen jälkeen elämä jatkuu, minun elämä jatkuu ja hänen elämä jatkuu.*

Päivystäjät kuvasivat tukea antavaa viestintää myös *tavoitteelliseksi ja tilannekohtaiseksi*. Päivystäjien mukaan heidän tavoitteensa tukea antavalle viestinnälle määrittyvät pääosin keskusteluavun tehtävästä käsin, mutta myös edustetusta organisaatiosta, päivystäjän omasta identiteetistä ja henkilökohtaisesta vakaumuksesta käsin. Päivystäjät tukivat yhteydenottajia hengellisissä kysymyksissä, erityisesti yhteydenottajan pyytäessä rukousta tai kuoleman liittyvissä, elämän tarkoitusta ja merkityksellisyyttä

koskevista keskusteluissa. Spirituaalisuus oli päivystäjien mielestä laajempi kokonaisvaltainen osa kohtaamisia chatissa, vaikka sitä ei eksplisiittisesti mainittukaan. Se oli myös päivystäjiä taustalla motivoiva voima, joka ilmeni lähimmäisenrakkautena tehtävässä:

*Toinen kysymys on, että kyllähän kun tää on kirkon palvelu, niin mun niinku tässä tehtävässä täytyy ajatella niin, että tässä on läsnä se hengellisyys koko ajan, että siksihän teen tätä, että kristinuskosta käsin motivoi lähimmäisenrakkkaus, niin onhan sekin ikään kuin jo siinä kohtaamisessa on jo mukana ja läsnä, vaikka ei koskaan sanottaisi Jumala tai Jeesus.*

Tilanteissa tuen tarvitsijan tarpeet ja näkökulma muodostuivat merkittäväksi lähtökohdaksi tuen antamiselle. Päivystäjät painottivat, että he eivät ole tehtävässä hakemassa itselleen palkintoa tai hyvää mieltä. He ilmaisivat kokevansa, että heidän tehtävänsä ja velvollisuutensa on olla ihmisenä toista varten, olla saatavilla ja käytettävissä. Toista varten olemista päivystäjä kuvasi seuraavasti:

*Olla sitä lievittämässä sitä, mitä se ihminen tuo ja mikä on sen ihmisen tarve, niin lievittää sitä omalla läsnäololla, myötäelämisellä ja kysymyksillä. Sitä se on yhteydenottajan tarpeista käsin lähtevän hädän lievittämistä.*

Yhteydenottajilla kuvattiin olevan moninaisia elämäntilanteita ja tuen tarpeita, jotka tekevät tuen antamisesta haastavaa. Päivystäjät esimerkiksi kertoivat, että chatissa on melko paljon asiakkaina lapsia ja nuoria kriisitilanteissaan. Päivystäjät kuvasivat, että myös äänen ja muiden nonverbaalisten vihjeiden puuttuminen edellyttää päivystäjiltä melko paljon kirjoittamalla sanallistettua yhteydenottajan tilanteen selvittämistä ja tulkintaa, jotta he voisivat tukea heitä tarkoituksenmukaisella tavalla chatissa.

*..että yrittää päästä siihen kiinni, että kuulostelen täällä, miltä sinusta tuntuu. Ymmärrätkö tai tulkitsenko oikein, että sinulla on ahdistunut tai surullinen olo tai mikä siinä kohtaa onkaan mutta yritän löytää sen tunne- ja olotilan ja sitä kautta lähteä liikkeelle. Ajattelen, että chatissa se on kaikkein vaikeinta.*

Päivystäjien kuvauksissa korostuivat myös verkkoympäristön antamat *rajalliset viestintämahdollisuudet* tuen antamiselle. Päivystäjät kuvasivat, että kahdenvälinen chat on sosiaalisesti etäällä toisistaan tapahtuvaa viestintää, jossa keskustelun osapuolet ovat toisilleen tuntemattomia. Chat on myös saavutettavaa virka-ajan ulkopuolellakin mistä tahansa paikasta. Myös päivystäjällä kuvattiin olevan tietty aika omaa vuoroaan varten. Aikaa edellyttävän vaikean tapauksen yhteydessä moni päivystäjä kertoi jatkavansa pidempään, koska yhteydenottajalla ei vaikeiden tunteiden kanssa ole välttämättä kykyä ratkaista asiaa yksin. Joskus päivystäjä ei voinut oman ajan rajallisuuden takia jatkaa, vaikka esillä oleva haasteellinen keskustelutilanne olisi niin vaatinutkin. Päivystäjät kuvasivat, että toisinaan onnistui päivystäjän vaihto, jolloin seuraava päivystäjä jatkoi samaa keskustelua, kun oma vuoro päättyi. Tehtävän luonteeseen kuuluukin piirre, että päivystäjä jää usein epätietoisuuden varaan siitä, onko yhteydenottaja saanut keskustelussa tukea avuntarpeeseensa. Eräs päivystäjä pohti kesken jäänyttä keskusteluaan vaativasta aiheesta:

*Mulla on sellainen olo, että jäi vähän köykäiseksi sen asian käsittely, kun oma aika loppui ja oli mentävä. Mutta ehkä tavallaan kivuliaan kohta itselle oli jotenkin se, että mitä jäi niinku mieltii, että hylkäsinkö sillä tavalla, että hän ajatteli, että toi ei nyt pystynyt.*

Lisäksi päivystäjät toivat esille, että tukea antava viestintä on *muutosaltista*, sillä verkkoympäristössä keskustelujen etenemistä ja jatkumista on vaikea ennakoida. Auttamiskeskustelut keskeytyvätkin herkästi. Päivystäjät kuvasivat, miten intensiivinenkin keskustelu saattoi muuttua nopeasti verkossa. Keskeytyksiä on tapahtunut ja ne ovat olleet usein vaikeasti ennakoitavia. Päivystäjällä onkin hyvin vähän kontrollia chatissa, jossa yhteydenottaja voi päättää chatin lopettamisesta. Päivystäjät kuvasivat myös, että yhteydenottaja saattaa tehdä chatin aikana jotain muuta, pitää linjan avoimena ja palata hetken kuluttua takaisin keskusteluun. Tällaisen tauon aikana päivystäjät kuvasivat ottavansa toisinaan toisen tai kolmannen chatin samaan aikaan ensimmäisen chatin rinnalle. Päivystäjät pitivät kuitenkin tärkeänä, että yhteydenottajaan ja hänen asiaansa keskitytään chat-keskusteluissa.

*Chat-keskustelussakin on tärkeää, että keskittyy itse keskusteluun, eikä tee samanaikaisesti muuta työhuoneessaan tai kotonaan. Chat-keskustelun*

*ongelma on, että siinä saattaa olla pitkiä taukoja, jolloin myös päivystäjän keskittymiskyky häiriintyy, ja keskustelussa ei säily tarpeellinen intensiteetti.*

## **Tukea antava viestintä on suuntautumista toiseen**

Tukea antava viestintä näyttäytyi päivystäjien kuvauksissa myös *suuntautumisena toiseen*. Käytännössä tämä tarkoitti 1) emotionaalisen läsnäolon osoittamista, 2) dialogista orientoitumista sekä 3) yhteydenottajan tilanteen kestämistä. *Emotionaalisella läsnäololla* päivystäjät tarkoittivat rohkaisemista, rauhoittamista, läsnäolon osoittamista kysymällä ja kommentoimalla sekä keskittymällä myönteisiin näkökulmiin. Päivystäjän emotionaalinen ja hyväksyvä läsnäolo auttaa yhteydenottajaa ilmaisemaan tunteitaan. Läsnäoloa päivystäjät viestivät kysymyksillä, tarkennuksilla, vastauksilla ja kannustavalla palautteella jo pienestäkin avautumisesta:

*Jokaisen kommentin jälkeen yritän jotain sanoa. Vastaan hänelle vähintään ok ja saatan muuttella vastausta sen mukaan, miten etenee. Se on hyvin intensiivinen prosessi, pää, kädet ja mieli asettuu siihen prosessiin. Joskus joutuu sanomaan, että sinä olet tärkeä, sinun elämäsi on tärkeä.*

*Dialoginen orientoituminen* tarkoitti keskustelun etenemisen ohjaamista yhteydenottajan ehdoilla. Tällöin suuntaudutaan toiseen, osoitetaan keskittyminen yhteydenottajaan ja hänen asiaansa, tunteisiinsa ja tilanteeseensa. Päivystäjät kuvasivat tukea antavassa viestinnässä keskeiseksi, että keskusteluun lähdetään yhteydenottajan ehdoilla, suostutaan epävarmuuteen ja että hänen puheenvuoroihinsa ja puheenaiheisiinsa vastataan, jotta yhteydenottajalla on matala kynnyks osallistua keskusteluun. Keskustelussa tuen viestiminen lähtee liikkeelle yksittäisten tuen antajan ilmaisujen kirjoittamisesta chatiin; kysymyksistä, vastaamisesta, rohkaisusta kertomaan tunteista. Päivystäjä kuvasi kokemustaan epävarmuudesta seuraavalla tavalla:

*[...] se on suostumista epävarmuuteen, että tuleeko keskustelua vai ei. Siinä käydään yhteydenottajan armoilla, mitä puhutaan, mistä keskustellaan ja vastaako hän kysymyksiin. Tässä täytyy suostua siihen, ettei langat ole minun käsissä vaan olen häntä varten.*

Päivystäjät pitivät dialogista orientoitumista keskustelun mahdollistamisena, joka auttaa yhteydenottajaa ilmaisemaan tunteita.

*Pitää pystyä mahdollistamaan yhteydenottajalle se keskustelu, kuunnella ihmisen tunteita, esimerkiksi keskustelut homoseksuaalisuudesta tai avioliittolaista, pitää päivystäjän pystyä keskustelemaan ja ettei oma asenne edellä lähde keskusteluun, vaan ottaa vastaan.*

*Yhteydenottajan tilanteen kestäminen* tarkoitti yhteydenottajan kohti tulevan olotilan ja tilanteen kestämistä ja sietämistä hänen tarpeensa mukaan. Se tarkoittaa, että päivystäjät eivät yritä puhua yhteydenottajan pahaa oloa pois, vaan kuuntelevat ja hyväksyvät inhimillisen kärsimyksen ja tukevat realiteetit huomioon ottaen. Yksi päivystäjistä kuvasi yhteydenottajan tilanteen kestämistä seuraavasti:

*Jos on joku elämätilanne, niin ei voi ottaa sitä elämäntilannetta ihmiseltä pois, tarvitaan sellaista näkökykyä ja se ymmärrystä, että olen tässä ja se riittää, että ihminen puhuu ja mä kestan sen mitä hän puhuu.*

Päivystäjien mielestä myös tuomitsemisen välttäminen on tärkeää, sillä olennaista tukea antavassa viestinnässä on se, että päivystäjä suuntautuu viestintätilanteessa toisen tarinaa ja tarpeita varten. Tuen antajan tulisi päivystäjien mukaan irrottautua omista ennakkokäsityksistään ja olla avoin ja vastaanottavainen toisen näkökulmalle ja tarpeille. He toivat esille, että on tärkeää suostua keskustelemaan niistä lähtökohdista, joissa yhteydenottajan maailmankatsomus, näkemys ja mielipiteet ovat keskiössä.

*Se oman juttunsa purkaminen on kaikista tärkeintä. Että he kokis siellä päässä, että olen ottanut vastaan sen, mitä sieltä tulee analysoimatta tai tuomitsematta vaan sen että se on voinut sen kertoa. Myös sen se mitä vastaan, että mä en hätäänny siitä tai en panikoidu. Otan vastaan.*

## **Tukea antava viestintä on keskustelun eteenpäin viemistä ja tulkintaa**

Tukea antava viestintä keskustelun eteenpäin viemisenä ja tulkintana tarkoitti päivystäjien kuvausten mukaan 1) kuuntelemista ja 2) keskustelun



kokonaisuuden ymmärtämistä. Päivystäjät kuvasivat *kuuntelemista* kuuntelemaan asettumiseksi, kuullun prosessoinniksi sekä kuultuun reagoimiseksi. Kuuntelemaan asettuminen tarkoitti ajan antamista keskustelulle sekä yhteydenottajan vastausten odottamista. Kun päivystäjä on chatissa yhteydenottajan kanssa, se voi tarkoittaa tukea yhteydenottajan selviytymisen voimavarana. Kasvokkaisessa keskustelussa se toteutuisi esimerkiksi hiljaisuutena ja kuuntelemisena. Päivystäjien mukaan tekstipohjaisessa chat-keskustelussa toisen kuunteleminen ei kuitenkaan tapahdu hiljaisuudessa vaan mukauttamalla tuki ja empatia chatin tekstiin, mitä päivystäjä sanoitti seuraavasti:

*Kyllä asetun kuuntelijan ja auttajan paikalle ja pyrin avoimien kysymysten kautta jotenkin sitä, miten hän pääsisi kertomaan tilannettaan enemmän ja olotilastaan enemmän.*

Kuullun prosessointi tarkoitti puolestaan yhteydenottajan tunteiden ja tarpeiden vastaanottamista, prosessointia ja tunnustamista. Kyseisessä prosessissa päivystäjät kuvasivat hyödyntävänsä omaa intuitiotaan sekä kokemustaan auttajina ja samalla karttunutta kriisityön ja dialogista osaaamistaan.

*Intuitio ja ammattitaito kulkee rinnakkain. Aluksi tulee yrittää saada ihmisestä selville, miksi on ottanut yhteyttä, mikä on se tärkein asia - löytää tärkein asia miksi on ottanut yhteyttä. Että tärkein tulisi keskustelluksi.*

Kuultuun reagoimista päivystäjät kuvailivat kuullun tarkentamiseksi, kannatteluksi ja kuullun oikeuttamiseksi. Kuunteleminen ei tarkoittanut päivystäjille hiljaa olemista, vaan kysymysten esittämistä, toisen kertoman, esimerkiksi kaltoinkohtelun kokemuksen tunnustamista ja oikeuttamista sekä avun tarvitsijan rohkaisemista kertomaan sen hetken tilannettaan ja ehkä avaamaan taustalla olevaa kokonaisuutta omasta tarinastaan. Välillä päivystäjät kertoivat hyödyntävänsä myös omia kokemuksiaan vuorovai-  
kutuksessa yhteydenottajan kanssa, mutta vain niillä ehdoilla mitä yhteydenottaja tuottaa keskusteluun.

*En millään tavalla ole tietämässä tai etsimässä ratkaisuja vaan antamassa keskusteluapua, jonka kautta yhteydenottaja voi löytää itse niitä*

*ratkaisuja, mun tehtävä on jotenkin tehdä kysymyksiä tai palauttaa niitä yhteydenottajan sanomisia tai palauttaa sen mitä minä kuulen, että sillä tavalla kannatella.*

Jotta keskustelun eteenpäin vieminen ja tulkinta olisivat mahdollisia, päivystäjät toivat esille myös *keskustelun kokonaisuuden ymmärtämisen*. Tällä päivystäjät tarkoittivat koko keskustelun tulkintaa, joka auttaa tukea antavan viestinnän etenemistä ja jossa palataan lukemaan aiemmin esille tulleita asioita. Eräs päivystäjä sanoitti kokonaisuuden ymmärtämistä:

*Voi palata johonkin, mitä näki ruudulla eli keskustelu on ikään kuin helpompi muistaa, kun näkee keskustelun kulun ruudulla.*

Päivystäjät kertoivat käyttävänsä yhteydenottajan hädän ymmärtämisessä ja tulkinnassa apuna koko keskustelua, esimerkiksi joitakin avainsanoja tai asioita yhteydenottajan kokemuksista tai tilanteesta, joita yhteydenottaja kirjoitti aikaisemmin. Päivystäjien puheissa tuli esille, että koko keskustelu on olennainen tukea antavaa viestinnässä. Päivystäjät pitivät yksittäisiä vastauksia ja omia kysymyksiään osana lohduttavaa viestiä tai hyvää tukea, mutta keskeisintä on tuottaa keskustelun kokonaisuudessa kokemus välittämisestä ja kuulluksi tulemisesta. Yksittäisistä tuen ilmaisuista ja sanoista muodostuu tuen tarjoamisen ja tuen vastaanottamisen vuorovaikutuksen kokonaisuus, joka voi tuottaa yhteydenottajalle kokemuksen välittämisestä, ymmärretyksi ja kuulluksi tulemisesta. Yksi päivystäjistä kuvasi keskustelun kokonaisuuden ymmärtämistä seuraavasti:

*[...] että pitää pysähtyä, ettei oma pää kulje jossain jo ratkomassa sitä asiaa, kun sit jää jotain kuulematta, kun nykäisee jonkun oman mielihiteen, että hei että tässä ois tällainen ratkaisu tai että mä oon tätä mieltä tästä asiasta.*

## 15.5 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ja ymmärtää kirkon keskusteluavun päivystäjien kokemuksia siitä, mitä tukea antava viestintä on verkkoauttamisessa. Tutkimuksen päätulokset osoittavat, että tukea antava

viestintä on kontekstisidonnaista ja tehtävään liittyvää, suuntautumista toiseen sekä keskustelun eteenpäin viemistä ja tulkintaa. Auttamistilanteessa näyttäisikin olevan tärkeää, että tuen antajalla on tehtävänsä puolesta tavoite olla toista varten: hän suuntautuu toiseen ja vastaa keskustelun eteenpäin viemisestä sitä tulkitsemalla ja pyrkimällä ymmärtämään keskustelun kokonaisuutta. Verkkoauttamiskeskusteluihin onkin tärkeää keskittyä, sillä jokainen chat-keskustelu on ainutkertainen kokonaisuus, jossa on mahdollisuus tukea yhteydenottajan hyvinvointia. Tulokset tukevat aikaisempaa tutkimustietoa tukea antavasta viestinnästä ja kuuntelemisesta.<sup>67</sup>

Vaikka tuen antamisen ja kuuntelemisen prosessi chat-vuorovaikutuksessa tapahtuu kokonaan kirjoittamalla, haastateltavat kuvasivat tuen antamista verkossa samoin kuin olisivat puhuneet tuen antamisesta kasvotusten. Päivystäjät näyttivätkin hahmottavan verkkoauttamisen tuen antamisen prosessiksi samalla tavalla kuin kasvokkain auttamisessa. Tuen viestiminen näyttäisikin perustuvan samankaltaisille viestinnällisille prosesseille, tapahtuipa se sitten vuorovaikutuksessa verkossa tai kasvotusten.

Usein kaikessa auttamisessa – esimerkiksi psykoterapian, sosiaalityön, sielunhoidon ja ohjauksen konteksteissa – auttajan ja autettavan suhde on keskeinen tuen välittymisen ja antamisen prosessissa.<sup>68</sup> Myös tämän tutkimuksen tulokset tukevat suhdekeskeistä lähestymistapaa. Tukea näyttäisi olevan tärkeää suunnitella, mukauttaa ja viestiä yhteydenottajan ehdoilla. Tämän tutkimuksen tulokset kuitenkin osoittivat, että verkkoauttamisessa suhteen sijaan konteksti määrittää enemmän tuen antamista. Tuen antamisen tavat ja muodot ovat näin ollen tilannekohtaisia. Tuloksissa tuli kuitenkin esille, että tuen antaja käyttää tehtävässään auttamisen ja kriisityön taustatietojaan sekä kokemuksen vahvistamaa osaamistaan tuen antamisessa. Nämä tukevat suhdekeskeistä lähestymistä vuorovaikutuksessa, mutta verkkoauttamisessa tilannekohtaisuus nostaa kontekstin keskeiseen asemaan. Tätä johtopäätöstä tukevat myös verkkoauttamisen piirteistä sosiaalinen etäisyys, anonymiteetti, vuorovaikutuksen hallinta, saavutettavuus ja nonverbaalisen viestinnän vähäisyys, jotka itsessään

67 Burlleson 2003; 2008; Li & Feng 2015; Bodie et al. 2008; Jones 2011; Bodie & Jones 2012; Hargie 2017; Youngvorst & High 2018; Dowling & Rickwood 2014; Jones et al. 2018; Virtanen 2015 (pdf); High & Solomon 2011.

68 Esim. Hargie 2017; McLeod 2009; Burlleson 2003; 2008.

voivat madaltaa suhteen rakentamisen mahdollisuutta verkkovuorovai-  
kutuksessa.<sup>69</sup>

Toisin kuin terapiassa tai pitkäaikaisessa sielunhoitosuhteessa, verkossa korostuu konteksti ja lyhytaikainen, kertaluontoinen viestintäsuhde. Tällöin keskiöön nousevat yksittäisessä tilanteessa toteutetut viestintäteot ja niistä tehtävät tulkinnat. Tulosten perusteella tukea antavassa viestinnässä ei kuitenkaan ole kyse vain yksittäisistä viestintäteoista kuten tiedon antamisesta tai lohduttamisesta. Kyse on nimenomaan kokonaisvaltaisesta vuorovaikutuksesta. Lohduttava viesti ei ole yksittäisissä sanoissa tai lauseissa, vaan keskustelukokonaisuudessa. Päivystäjät pitivät yksittäisiä vastauksia ja omia kysymyksiään osana lohduttavaa viestiä, myötätunnon osoittamista tai hyvää tukea, mutta päivystäjien mielestä keskeisintä oli tuottaa keskustelun kokonaisuudessa kokemus välittämisestä, ymmärretyksi ja kuulluksi tulemisesta. Tuloksissa toisen kuunteleminen nousi keskeiseksi tavaksi ilmaista tukea antavaa viestintää,<sup>70</sup> jonka tarkoitus on vahvistaa haavoittuvassa asemassa olevan yhteydenottajan tunnetta elämännhallinnasta ja hyväksytyksi tulemisesta sekä hallita epävarmuutta, joka voi liittyä tilanteeseen, ihmiseen itseensä, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen.<sup>71</sup> Eri-tyisesti kuuntelemisen merkitys korostui keskustelun eteenpäin viemisessä ja tulkinnassa, mutta sen voidaan katsoa mahdollistavan myös toiseen suuntautumisen sekä ylipäättään koko auttamistehtävän toteuttamisen. Jatkossa kuuntelemista tulisikin tutkia enemmän verkkoauttamisen kontekstissa ja jäsentää sen merkitystä.<sup>72</sup> Tärkeää olisi tutkia myös vuorovaikutuksen rakentumista chat-keskusteluissa ja tarkastella tukea tarvitsevien yhteydenottajien kokemuksia tarjotusta ja saadusta tuesta.

Tuen antajien kuvauksissa tuli esille, että he tukevat usein henkilökeskeisen emotionaalisen tuen avulla. Siinä tuen antaja parhaimmillaan auttaa yhteydenottajaa ilmaisemaan tunteita ja tarkastelemaan niitä laajemmasta näkökulmasta. Tuen antaja myös tunnustaa ja oikeuttaa yhteydenottajan tunteet. Vastaavasti heikosti henkilökeskeisessä tuessa tuen antaja saattaa

69 Ks. esim. Dowling & Rickwood 2014; High & Solomon 2011; Walther & Boyd 2002.

70 Esim. [Virtanen 2015 \(pdf\)](#); Jones 2011.

71 [Virtanen 2015](#); [Mikkola 2006, 30, 223 \(pdf\)](#).

72 Ks. esim. Arnold & Steward 2018; Jones 2011; Vickery 2018; Rehling 2008, 87.

kieltää, tuomita, jättää huomiotta tai kritisoida tukea tarvitsevan tunteita ja ehdottaa hänelle, miten tulisi toimia.<sup>73</sup>

Tutkimusartikkelini tuo lisää tietoa sosiaalisen tuen tarjoamiseen ja tukea antavaan viestintään verkkoauttamisessa vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutkimustietoa voidaan hyödyntää keskusteluavun päivystäjien osaamisen kehittämisessä, jotta tukea tarvitsevien odotuksiin, sosiaaliseen hätään ja kasvavaan keskusteluavun yhteydenottojen määrään pystyittäisiin vastaamaan entistä tarkoituksenmukaisemmin.

Arvioitaessa tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella sen aineiston, analyysin, tulosten ja tehtyjen tulkintojen raportointia ja eettisiä ratkaisuja. Haastatteluja (N=14) ja niiden hankintaa ja käsittelyä kuvattiin ymmärrettävästi. Esille tuotiin haastateltujen ja aineiston mahdollisista esimerkeistä nousevien tunnistetietojen poistaminen ja haastateltavien informointi tutkimuksesta. Analyysi kuvattiin riittävän selvästi ja tulokset kuvattiin tutkimustehtävään pohjaten johdonmukaisesti ja ymmärrettävästi. Tuloksiin kirjattiin eettisyys huomioon ottaen haastateltavien lainauksia, jotka osoittavat yhteyden aineiston ja tulosten välillä. Tehdyt tulkinnat ja johtopäätökset saavat tukea aikaisemmasta tutkimuksesta ja ovat siten vahvistettavia.<sup>74</sup> Tutkimuksen osallistujista ja ympäristöstä on annettu kuvailevaa tietoa, jotta voidaan arvioida tulosten siirrettävyyttä. Tulokset ja koko artikkeli palvelevat käytännön työtä,<sup>75</sup> sillä ne voivat toimia kehittämisen perustana keskusteluavun toimijoiden osaamisen kehittämisessä. Tuloksista voi olla hyötyä myös kehitettäessä viestintää ja vuorovaikutusta muilla kahdenvälisillä alustoilla ja ryhmäkeskustelualustoilla.

## **Kirkon keskusteluavun kehittäminen**

Vastatakseen avuntarpeeseen diakonian periaatteen mukaisesti siellä, missä hätä on suurin ja mihin muu apu ei ulotu, tulee kirkon olla mukana tukemassa kasvavaa tuen tarvetta luottamuksellisissa verkkoauttamiskeskusteluissa, jotka osaltaan tukevat yhteiskunnan palveluita. Kirkon keskusteluavun puhelin- ja verkkoauttamisessa on oma tärkeä erityispiirteensä

73 Burleson 2008; Youngvorst & High 2018, 3–5; MacGeorge & Feng & Burleson 2011; Purdy 1997; High & Solomon 2011, 127.

74 Eskola & Suoranta 1998, 213.

75 Kylmä & Juvakka 2007, 129.

ihmisen kokonaisvaltaisessa tukemisessa, jossa tuki ulottuu myös hengellisiin kysymyksiin ja eksistentiaalisen olemiskyvyn tukeen laajan spirituaalisen näkemyksen kautta. Ihmisten kuuntelemiseen, tukeen ja lohdutukseen verkkokohtaamisessa sopii kuvaus ”kirkon olemuksesta ihmisten vierellä kulkevana kirkkona, jonka juuret ja motiivit ovat syvällä kirkon itseymmärryksessä”.<sup>76</sup> Keskusteluavun osaamisen kehittämisessä on hyvä ottaa huomioon osaamisen kehittäminen tukea antavan viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta.

## Lähteet ja kirjallisuus

### Lähteet

#### Tutkimushaastattelut

2016 (14 kpl) Nauhoitteet ja litteroitu aineisto on tekijän arkistossa.

### Kirjallisuus

#### Ala-Kortesmaa, Sanna

2015 Professional listening in the legal context. Diss. Tampere: Tampere University Press. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98061/978-951-44-9926-5.pdf?sequence=1> (viitattu 4.11.2021).

#### Ala-Kortesmaa, Sanna & Isotalus, Pekka

2014 Dimensions of professional listening competence in the legal context. – International Journal of the Legal Profession, 21/2, 233–253. <https://doi.org/10.1080/09695958.2015.1024680>.

#### Albrecht Terrance & Burlison, Brant & Goldsmith, Daena

1994 Supportive communication. – Handbook of interpersonal communication. Ed. by Mark Knapp & Gerard Miller. 2nd p. London: Sage Publications. 419–449.

76 [Hintsala & Ketola 2012, 40 \(pdf\)](#).

**Albrecht, Terrance & Goldsmith, Daena**

2003 Social support, social networks, and health. A theoretical perspective. – Handbook of health communication. Ed. by Theresa L. Thompson, Alicia Dorsey, Katherine Miller & Roxanne Parrot. Mahwah: Lawrence Erlbaum. 263–284.

**Bodie, Graham & Jones, Susanne**

2012 The nature of supportive listening II: the role of verbal person centeredness and nonverbal immediacy. – Western Journal of Communication 76/3, 250–269. DOI: 10.1080/10570314.2011.651255.

**Bodie, Graham & Worthington, Debra & Imhof, Margarete & Cooper, Lynn**

2008 What would a unified field of listening look like? A proposal linking past perspectives and future endeavors. – The International Journal of Listening 22, 103–122. <https://doi.org/10.1080/10904010802174867>.

**Braun, Virginia & Clarke, Victoria**

2006 Using thematic analysis in psychology. – Qualitative Research in Psychology 3/2, 77–101. <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>.

**Burleson, Brant**

2003 Emotional support skills. – Handbook of communication and social interaction skills. Ed. by John Greene & Brant Burleson. New Jersey: Mahwah Erlbaum Associates 551–594.

2008 What counts as effective emotional support? Explorations of individual and situational differences. – Studies in applied interpersonal communication. Ed. by Michael Motley. Los Angeles, CA: Sage Publications. 207–229.

**Burleson, Brant & Goldsmith, Daena**

1998 How the comforting process works: alleviating emotional distress through conversationally induced reappraisals. – Handbook of communication and emotion Ed. by Peter A. Andersen & Laura K. Guerrero. San Diego, CA: Academic Press. 245–280.

**Burleson, Brant & MacGeorge, Erina**

2002 Supportive communication. – The Sage handbook of interpersonal communication. Ed. by Mark Knapp & John Daly. 3. p. Thousand Oaks, CA: Sage. 374–422.

**Cutrona, Carolyn & Suhr, Julie**

1992 Controllability of stressful events and satisfaction with spouse support behaviors. – Communication Research 19/2, 154–174. <https://doi.org/10.1177/009365092019002002>.

**Danby, Susan & Butler, Carly & Emmison, Michael**

2009 When 'listeners can't talk': comparing active listening in opening sequences of telephone and online counselling. – Australian Journal of Communication 36/3, 91–113.

**Dowling, Mitchell & Rickwood, Debra**

2014 Experiences of counsellors providing online chat counselling to young people. – Australian Journal of Guidance and Counselling 24/2, 183–196. DOI:10.1017/jgc.2013.28.

**Eskola, Jari & Suoranta, Juha**

2008 Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

**Fukkink, Ruben**

2011 Peer counseling in an online chat service: a content analysis of social support. - Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking 14/4, 247–251. DOI:10.1089/cyber.2010.0163.

**Fukkink, Ruben & Hermanns, Jo**

2009 Children's experiences with chat support and telephone support. – Journal of Child Psychology and Psychiatry 50/6, 759–766. DOI: 10.1111/j.1469-7610.2008.02024.x.

**Graig, Robert T.**

1999 Communication theory as a field. – Communication theory 9/2, 119–161. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1999.tb00355.x>.



### **Gävert, Titi**

2016 Kirkon diakonian ja sielunhoitoyksikön asiantuntijan Titi Gävertin henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2016 Kirkon keskusteluavun koordinoinnista.

### **Haaparanta, Leila**

2019 Rajan taju. Filosofisia esseitä. Helsinki: Gaudeamus.

### **Hargie, Owen**

2017 Skilled interpersonal communication. Research, theory and practice. 6th p. New York: Routledge.

### **High, Andrew & Dillard, Price James**

2012 A review and meta-analysis of person-centered messages and social support. – Communication Studies 63/1, 99–118. <https://doi.org/10.1080/10510974.2011.598208>.

### **High, Andrew & Solomon, Denise**

2011 Locating computer-mediated social support within online communication environment. – Computer-mediated communication in personal relationships. Ed. by Kevin B. Wright & Lynne M. Webb. New York: Peter Lang. 119–136.

### **Hintsala, Meri-Anna, & Ketola, Kimmo**

2012 Kohtaamista vai oikeaa tietoa? Kirkon työntekijöiden kokemuksia työstä sosiaalisessa mediassa. – Kirkon tutkimuskeskuksen www-julkaisuja 31. Kirkon tutkimuskeskus. <https://evl.fi/documents/1327140/45386794/Www-julkaisu+31+Hintsala+ja+Ketola+%28Kohtaamista+vai+oikeaa+tietoa%29.pdf/7e5134e8-6e04-4dd3-019b-0ebc049cc873> (viitattu 10.10.2021).

### **Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena**

2000 Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

### **Holmström, Amanda & Burleson, Brant**

2011 An initial test a cognitive-emotional theory of esteem support messages. – *Communication research*, 38, 326–355. <https://doi.org/10.1177/0093650210376191>.

### **Jokela, Ulla**

2011 Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Diss. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 34. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

### **Jones, Susanne**

2011 Supportive listening. – *The International Journal of Listening* 25/1–2, 85–103. DOI: 10.1080/10904018.2011.536475.

### **Jones, Susanne, & Bodie, Graham**

2014 Supportive communication. – *Interpersonal communication. Handbooks of communication sciences*. Ed. by Charles Berger. Berlin: De Gruyter Mouton. 371–394.

### **Jones, Susanne & Bodie, Graham & Youngvorst, Lucas & Navarro, Michael & Danielson, Carly**

2018 Mapping the terrain of person-centered supportive conversations. – *Communication Monographs* 85, 467–490. <https://doi.org/10.1080/03637751.2018.1501503>.

### **Juhila, Kirsi**

Teemoittelu. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Toim. Jaana Vuori. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/> (viitattu 4.11.2021).

### **Kirkkojärjestys**

2018 Kirkkojärjestys. Annettu Turussa 16 päivänä toukokuuta 2018. <https://evl.fi/documents/1327140/32418699/Kodifiointi-kirkkoj%C3%A4rjestys13.6.18.pdf/3be703e5-005c-d215-d633-45d0a1059fe8> (viitattu 10.10.2021).

**Kuuluvainen, Venla & Isotalus, Pekka**

2013 Communication of support in mutual-aid group meetings for alcoholics' friends and relatives. – Nordisk alcohol- & narkotikatidskrift 30/5, 425-444. <https://doi.org/10.2478/nsad-2013-0036>.

**Kylmä, Jari & Juvakka, Taru**

2007 Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima.

**Li, Siyue & Feng, Bo**

2015 What to say to an online support-seeker? The influence of others' responses and support-seekers' replies. – Human Communication Research 41/3, 303-326. <https://doi.org/10.1111/hcre.12055>.

**Li, Siyue & Feng, Bo & Li, Na & Tan, Xuan**

2015 How social context cues in online support-seeking influence self-disclosure in support provision. – Communication Quarterly 63/5, 586-602. DOI: 10.1080/01463373.2015.1078389.

**MacGeorge, Erina & Feng, Bo & Burleson, Brant**

2011 Supportive communication. – The Sage handbook of interpersonal communication. Ed. by Mark Knapp & John Daly. Los Angeles: Sage.

**MacLeod, John**

2009 An introduction of counselling. 4th p. London: McGrawHill.

**Mikkola, Leena**

2006 Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. Diss. Jyväskylä Studies in Humanities 66. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13414/9513927288.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (viitattu 4.11.2021). <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/13414>.

**Peltola, Maija & Isotalus, Pekka & Åstedt-Kurki, Päivi**

2018 Patients' interpersonal communication experiences in the context of type 2 diabetes care. – Qualitative Health Research 28/8, 1267-1282. <https://doi.org/10.1177/1049732318759934>.

**Pierce, Tamyra**

2009 Social anxiety and technology: face-to-face communication versus technological communication among teens. – *Computers in Human Behavior* 25, 1367–1372. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.06.003>.

**Puheet – puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet**

2016 Puheet – puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet. <https://evl.fi/documents/1327140/48816430/PuhEet+eettiset+periaatteet.pdf> (viitattu 22.6.2021).

**Purdy, Michael**

1997 Intrapersonal/interpersonal listening? – Listening in everyday life: a personal and professional approach. Ed. by Deborah Borisoff & Michael Purdy. Lanham: University Press of America. 21–58.

**Rains, Stephen & Brunner, Steven & Akers, Chelsie & Pavlich, Corey & Tsetsi, Eric**

2016 The implications of computer-mediated-communication (CMC) for social support message processing and outcomes: when and why are the effects of support messages strengthened during CMC? – *Human Communication Research* 42/4, 553–576. <https://doi.org/10.1111/hcre.12087>.

**Rains, Stephen & Peterson, Emily & Wright, Kevin**

2015 Communicating social support in computer-mediated contexts: a meta-analytic review of content analyses examining support messages shared online among individuals coping with illness. – *Communication Monographs* 82/4, 403–430. <https://doi.org/10.1080/03637751.2015.1019530>.

**Rehling, Diana**

2008 Compassionate listening: a framework for listening to the seriously ill. – *International Journal of Listening* 22, 83–89. <https://doi.org/10.1080/10904010701808516>.

### **Saarelainen, Suvi-Maria**

2021 Syöpä nuorten aikuisten merkityslähteiden haastajana. – Sielunhoidon teologia. Toim. Isto Peltomäki, Suvi-Maria Saarelainen & Joona Salminen. Helsinki: Kirjapaja. 149–168.

### **Salmela, Mikko**

2014 Kuolevan kohtaaminen. – Kuoleman kulttuurit Suomessa. Toim. Outi Hakola, Sari Kivistö & Virpi Mäkinen. Helsinki: Gaudeamus. 47–64.

### **Stewart, Margaret & Arnold, Christa**

2018 Defining social listening: recognizing an emerging dimension of listening. – International Journal of Listening 32/2, 85–100. DOI: [10.1080/10904018.2017.1330656](https://doi.org/10.1080/10904018.2017.1330656).

### **Suomen evankelis-luterilainen kirkko, Kirkon keskusteluapu**

Suomen evankelis-luterilainen kirkko, Kirkon keskusteluapu. <https://evl.fi/kirkonkeskusteluapu> (viitattu 6.10.2021).

### **Suomen evankelis-luterilainen kirkko, Kirkon keskusteluavun periaatteet**

Suomen evankelis-luterilainen kirkko, Kirkon keskusteluavun periaatteet. <https://evl.fi/kirkonkeskusteluapu/lisatietoa-keskusteluavusta> (viitattu 6.10.2021).

### **Tanis, Martin**

2008 What makes the internet a place to seek social support. – Mediated interpersonal communication. Ed. by Elly A. Konijn, Sonja Utz, Martin Tanis & Susan B. Barnes. 290–308. New York: Routledge.

### **Toikkanen, Jarkko & Virtanen, Ira**

2018 Kokemuksen käsitteen käytön jäljillä. – Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. Toim. Jarkko Toikkanen & Ira Virtanen. Rovaniemi: Lapland University Press.

### **Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli**

2018 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uud. laitos. Helsinki: Tammi.

### **Walther, Joseph & Boyd, Stephen**

2002 Attraction to computer-mediated social support. – Communication technology and society: audience adoption and uses. Ed. by Carolyn A. Lin & David J. Atkin. Cresskill: Hampton Press. 153–188.

### **Vickery, Andrea**

2018 “Listening enables me to connect with others”: exploring college students’ (mediated) listening metaphors. – International Journal of Listening 32/2, 69–84. <https://doi.org/10.1080/10904018.2018.1427587>.

### **Vickery, Andrea & Ventrano, Sabrina**

2021 Listening goals and parasocial relationships: how listening styles impact the development of parasocial relationships with media personas. – International Journal of Listening 35/3, 149–165. DOI: 10.1080/10904018.2020.1781637.

### **Virtanen, Ira**

2015 Supportive communication in Finnish men’s friendships. Diss. Acta Universitatis Tamperensis. Tampere: Tampere University Press. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96638/978-951-44-9702-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (viitattu 4.11.2021). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9702-5>.

### **Virtanen, Ira A. & Isotalus, Pekka**

2011 The essence of social support in interpersonal communication. – Empedocles: European Journal for the Philosophy of Communication, Special Issue 3/1, 25–42. DOI:10.1386/ejpc.3.1.25\_1.

### **Ylönen, Katri**

2016 Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. – Lis. Sosiaalityön erikoistumiskoulutus. Lapin yliopisto <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62435/Ylönen.Katri.pdf?sequence=2&isAllowed=y> (viitattu 4.11.2021).

**Youngvorst, Lucas & High, Andrew**

2018 "Anyone free to chat?" Using technological features to elicit quality support online. – *Communication Monographs* 85/2, 203–223.  
<https://doi.org/10.1080/03637751.2018.1426871>.