

VERKKOYHTEISÖ MASENTUNEEN TUKENA

Tapaustutkimus keskustelupalstan mahdollisuuksista
vertaistuen lähteenä

Tampereen yliopisto
Kasvatustieteiden yksikkö
Pro gradu -tutkielma
Kasvatustiede
Syyskuu 2012
Satu Lehtinen

TIIVISTELMÄ

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää verkkoyhteisön toimintaa vertaistuen lähteenä. Tapaustutkimukseni toimi internetin keskustelupalsta *Verkkoklinikka.fi*, joka tunnetaan nykyisin nimellä *Terve.fi*. Halusin selvittää, minkälaisiin ongelmiin tutkimallani keskustelupalstalla oli mahdollista saada tukea ja oliko palstalla havaittavissa yhteisöllisyyttä. Lisäksi halusin selvittää, minkälaisia eri keskustelurooleja palstalta löytyi.

Koin aiheen tärkeäksi yhteiskunnallisten muutosten asettaessa ihmiselle yhä suurempia vaatimuksia. Nykyaikana yksilöiltä vaaditaan itsensä kehittämistä, menestymistä ja itsenäisyyttä. Nämä vaatimukset saattavat aiheuttaa paineita ja ahdistusta niille, jotka eivät jostain syystä pysty näitä ihanteita täyttämään.

Keräsin aineistoni *Verkkoklinikan* masennusaiheiselta keskustelupalstalta kahden vuoden ajalta. Aineistoni koostui vuosien 2008 ja 2009 keskusteluviesteistä, jotka sisälsivät yhteensä 341 sivua viestejä. Näistä 55 keskusteluketjua liittyivät vertaistukeen. Analysoin tutkimustulokseni teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Tutkimukseni on tapaustutkimus, jonka tuloksia vertailin käyttämäni teoriapohjaan.

Tulosteni mukaan vertaistuen hakijat ovat luokiteltavissa tutkimallani keskustelupalstalla seuraaviin kategorioihin: avunpyytäjät, yksinäiset ja suorittajat. Avunpyytäjät halusivat saada neuvoja eri kysymyksiin liittyen, hakea vertaiskokemuksia tai jakaa omia kokemuksiaan muiden luettavaksi. Yksinäiset tuenhakijat eivät olleet puhuneet masennuksestaan ja kirjoittaminen palstalle oli ensimmäinen askel. Suorittajilla oli itsestään negatiivinen kuva ja he kokivat yhteiskunnan suoritusvaatimukset raskaiksi pääosin siksi, että he eivät pystyneet noudattamaan näitä ihanteita. Tuenhakijat olivat pääosin alle 26-vuotiaita naisia.

Vertaistukea annettiin pääosin neuvomalla ja tukemalla sekä kehottamalla tuenhakijoita hakemaan apua. Merkittävää palstan tuenantajissa oli se, että suurin osa neuvoista ja tuesta perustui kirjoittajien omiin kokemuksiin eli sisälsi kokemustietoa. Nämä kokemusasiantuntijat olivat tärkeimpiä palstan kannattelijoita ja tukijoita. Palstalla kirjoitti vain muutama ammattiauttaja, joilla oli professionaalista asiantuntijatietoa. Tuenantajat olivat pääosin vanhempia kuin tuenhakijat ja monet heistä olivat naisia.

Palstalla oli havaittavissa erilaisia keskustelurooleja, joita olivat tuenhakijoiden ja tuenantajien lisäksi yhteisöllisyyden ylläpitäjät, hiljaiset tarkkailijat, kokemusasiantuntijat ja keskustelun provosoijat. Yhteisöllisyyden ylläpitäjät pitivät yllä keskustelua ja olivat aktiivisia kirjoittajia. Hiljaiset tarkkailijat pysyivät keskustelussa taka-alalla. Kokemusasiantuntijat olivat suurin ryhmä, jotka jakoivat tietoa masennuksesta omien kokemustensa perusteella. Keskustelun provosoijat pyrkivät ärsyttämään muita keskustelijoita kärkeillä mielipiteillään.

Tutkimukseni käsittelee uudenlaisen yhteisöllisyyden muotoja masennusta sairastavien henkilöiden tuen muotona. Postmodernit yhteisöt luokitellaan usein lyhytaikaisiksi kokoontumispaikoiksi, joissa toimivien yksilöiden suhteet ovat hyvin pinnallisia. Tutkimallani keskustelupalstalla toimivien henkilöiden suhteet olivat päinvastoin

erittäin läheisiä ja intensiivisiä. Palstalla välitettiin toisista kirjoittajista ja kannettiin vastuuta heidän jaksamisestaan.

Nykyajan pärjäämisen ja menestymisen ihanteiden korostaminen saattaa vaikuttaa siihen, etteivät ihmiset uskalla hakea apua tai myöntää omaa heikkouttaan. Aina apua ei ole edes saatavilla. Näissä tilanteissa vertaistuellalla ja yhteisöllisyydellä on oma paikkansa ihmisen elämän tukijana.

Asiasanat: vertaistuki, keskustelupalsta, verkkoyhteisöt, keskusteluroolit, yhteisöllisyys

1	JOHDANTO	1
2	VERTAISTUKI JA TIEDON LUOTETTAVUUS INTERNETISSÄ	3
2.1	Vertaistuen määrittelyä	3
2.2	Vuorovaikutus ja vertaistuki verkkoympäristössä	7
2.3	Tiedon luotettavuus ja asiantuntevuus internetissä	11
3	YHTEISÖT JA YHTEISÖLLISYYS	14
3.1	Yhteisöjen monet määritelmät	14
3.2	Yhteisöllisyyden rakentuminen verkkoympäristössä	16
3.3	Persoona ja identiteetti verkko yhteisössä	19
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
4.1	Tutkimuskohteen valinta	21
4.2	Tutkija valintojen keskellä	24
4.3	Tutkimuskysymykset	26
4.4	Aineistonkeruu ja analyysi	27
5	TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELUA	32
5.1	Vertaistuen hakeminen	32
5.1.1	Avunpyytäjät	33
5.1.2	Yksinäiset	36
5.1.3	Suorittajat	39
5.2	Vertaistuen antaminen	42
5.2.1	Neuvominen	43
5.2.2	Avunhakemiseen kannustaminen	48
5.2.3	Tukeminen	54
5.3	Verkkokeskustelijoiden keskeisimmät keskusteluroolit	56

5.4	Keskustelupalstan yhteisöllisyys	59
6	POHDINTA	63
7	LUOTETTAVUUDEN JA EETTISYYDEN ARVIOINTIA	70
	LÄHTEET	74
	LIITE 1. AINEISTONKERÄYSLUPA	79
	LIITE 2. KAIKKIEN TUENANTAJIEN VIESTIMÄÄRÄT	80
	LIITE 3. KAIKKIEN TUENHAKIJOIDEN VIESTIMÄÄRÄT	81

1 JOHDANTO

”Täällä me ollaan kaikki ja tunnetaan ettei kukaan ymmärrä. Se on niin subjektiivinen kokemus masennus ja ilokin ettei näe että on paljon ihmisiä jotka kokevat lähestulkoon saman. Ei tietenkään aivan saman, koska jokaisella on omanlaisensa menneisyys. Mutta se tuska yms voi olla hyvinkin lähellä samaa mitä itse kokee.” TT1

Yllä oleva lainaus kertoo hyvin siitä, miten vertaistuki näyttäytyy tutkimallani keskustelupalstalla. Ihmiset etsivät nykyisin hyvin paljon tietoa internetistä erityisesti terveyteen liittyvistä asioissa ja jakavat tietämystään erilaisilla keskustelupalstoilla. Vertaistuki on tärkeä auttamismuoto, jonka on todettu täydentävän ammattiapua erilaisten sairauksien käsittelemisessä ja hyväksymisessä. Terveysthuollon ammattihenkilöstöllä ei ole välttämättä sellaista käytännönläheistä tietoa, mitä potilaat kaipaavat sairaudestaan. (Jantunen 2008, 53.) Henkilökohtaisten kokemusten jakaminen on tärkeää, ettei ihminen kokisi olevansa yksin sairautensa kanssa.

Internetin uskotaan pysyvän ympäristönä, missä ihmiset kohtaavat ja keskustelevat eri asioista. Internetin avulla on myös mahdollista tavoittaa sellaisia ihmisiä, jotka eivät muuten käyttäisi tai pysty käyttämään perinteisiä tukipalveluita. (Ketola 2010, 16.) Tutkimukseni tarkoituksena oli tutkia, minkälaista vertaistukea internetin keskustelupalstalla on mahdollista saada. Halusin myös selvittää, minkälaisia rooleja keskustelijat ottavat palstalla. Minkälaisia ihmisiä keskustelupalstalla kirjoittaa ja mitä he haluavat kirjoituksillaan saavuttaa? Onko keskustelupalstalla havaittavissa yhteisöllisyyttä ja voiko toisiinsa kasvottomassa ja usein anonyymissa vuorovaikutuksessa olevat henkilöt muodostaa yhteisön?

Masennus on yleinen mielenterveydenhäiriö ja joka kuudennen on arvioitu sairastuvan siihen elämänsä aikana. Naisilla masennus on kaksi kertaa yleisempää kuin miehillä. (Vuorilehto 2008, 18.) Tontin (2000, 6) mukaan elämme masennuksen aikakautta, sillä masennuksesta on tullut ikään kuin suomalainen kansantauti. Maailman nopeat muutokset, turvattomuus ja ihmissuhteiden pinnallistuminen ovat olleet osaltaan vaikuttamassa tähän kehitykseen. Myös Brinkmann (2008, 100) korostaa sitä, miten masennuksesta on tullut yhteiskunnassa yksi keskeisimmistä sairauksista. Nykyinen kulutusyhteiskunta vaatii ihmiseltä energiaa ja voimaa itsensä kehittämiseen ja toteuttamiseen. Ne henkilöt, jotka eivät syystä tai toisesta tähän pysty, saatetaan nähdä sairaina ja masentuneina.

Masennuksesta puhutaan usein arkipuheessa viitattaessa ohimeneviin tunnetiloihin. Tällaisia tuntemuksia saattaa olla jokaisella ihmisellä, mutta oireiden pitkäkestoisuus ja voimakkuus voivat antaa viitteitä sairaudesta, jonka hoitoon voi tarvita apua. Masennukseen liittyy useita oireita, joista yleisimpiä ovat masentunut mieliala ja mielenkiinnon tai mielihyvän kokemisen menetys. Masennus ilmenee kuitenkin hyvin yksilöllisesti ja oireet saattavat vaihdella ihmisten välillä. (Karlsson & Marttunen 2007, 5-6.)

Masennus ja ahdistus vievät ihmiseltä paljon voimavaroja ja saattavat luoda tunteen elämän hallitsemattomuudesta. Lönnqvistin (2008, 3) mukaan elämönhallinnan tunne on tärkeä tekijä terveyden kannalta. Elämönhallinnalla tarkoitetaan tunnetta siitä, että ihminen voi saavuttaa haluamansa asiat omilla voimavaroillaan. Tämä tunne luo ihmiselle varmuutta siitä, että hän on vastuussa omasta elämästään.

Elämönhallinnan tunteen menettämisen on suhteellisen yleistä ja voi johtua yhteiskunnan kasvaneista vaatimuksista. Ajallemme ominainen terveyden, kauneuden ja taloudellisten arvojen ihaileminen voivat ajaa ihmisen epätoivoon tai antaa jopa vääristyneen kuvan ihmisenä olemisesta. Ihmiset, jotka eivät sovi tähän muottiin sairautensa tai ominaisuuksiensa vuoksi, tuntevat itsensä vajavaisiksi maailmassa, joka odottaa ihmiseltä vahvaa ja jatkuvasti muokattavissa olevaa identiteettiä. Ihmisen odotetaan sopeutuvan yhteiskunnan muutokseen ja omaksuvan uusia identiteettejä tarpeen vaatiessa. (Niemelä 2003, 108, 113.) Miten ihminen voi kokea pysyvyyttä yhteiskunnassa, joka vaatii liikaa? Entä jos omat voimavarat eivät riitä?

2 VERTAISTUKI JA TIEDON LUOTETTAVUUS INTERNETISSÄ

2.1 Vertaistuen määrittelyä

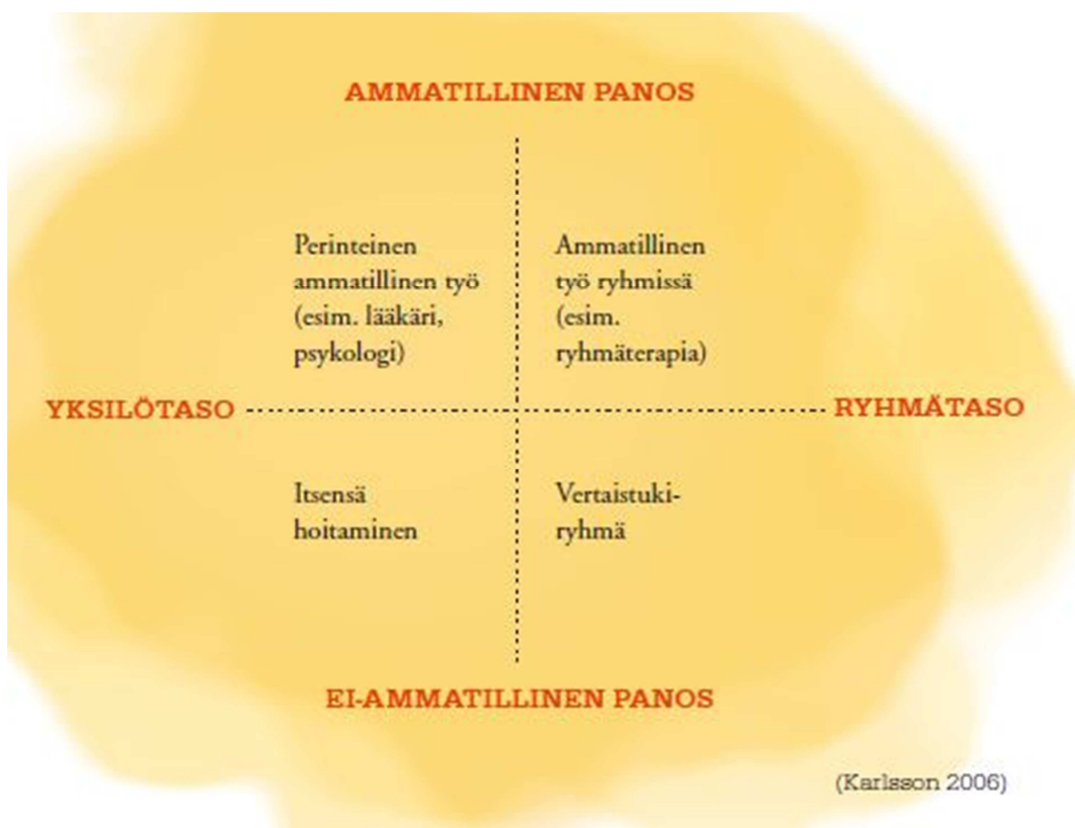
Tutkimukseni keskeisenä tarkoituksena on tarkastella vertaistuen ilmiötä ja sen mahdollisuuksia internetissä. Keskityn aluksi kuvailemaan vertaistukea yleisesti, jonka jälkeen pohdin vertaistukea ja vuorovaikutusta erityisesti internetissä.

Vertaistuella tarkoitetaan toimintaa, jonka piirissä toimivia ihmisiä yhdistää samassa tilanteessa olemisen ja yhteisten kokemusten jakaminen. Vertaistoiminnan keskeinen ajatus on, että kukaan ei ole yksin. Sen tarkoituksena on antaa ihmisille mahdollisuus jakaa ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan yhteisössä, joka voi auttaa ihmistä selviytymään arjesta. Ihmisiä yhdistää yhteiset kokemukset, joiden avulla omaa tilannetta on helpompi lähestyä ja ymmärtää. (Laimio & Karnell 2010, 11-12.)

Vertaistukeen pohjautuvia ryhmiä tai yhteisöjä voidaan kutsua myös oma-apuryhmiksi. Oma-apuryhmän periaatteena on, että ryhmän jäsenet toimivat yhdessä sekä avun antajina että avun vastaanottajina. (Nylund 1996, 196.) Oma-apuryhmän määrittely voi olla hankalaa. Nylundin (1996, 194) mukaan oma-apuryhmän erottaa kuitenkin muista ryhmistä se, että ryhmän henkilöitä yhdistää yleensä jokin yhteinen ongelma tai elämäntilanne. Ryhmässä toimivilla henkilöillä on myös tarve jakaa kokemuksiaan ja tätä kautta saada itselleen tukea.

On olemassa hyvin monenlaisia vertaisryhmiä, joiden toiminta liittyy tiettyyn sairauteen, kokemukseen tai elämäntilanteeseen. Laimion ja Karnellin (2010, 13) mukaan vertaistukeen voi kuulua hyvin monenlaista toimintaa, esimerkiksi ryhmätoimintaa, yhteisöllisyyttä ja vapaamuotoista yhteistoimintaa erikokoisissa ryhmissä tai kahden ihmisen välillä. Vertaistukea voi kokea saavansa hyvin monesta eri paikasta. Näitä paikkoja voivat olla esimerkiksi internetin keskustelupalstat, lehtiartikkelit tai kirjat.

Kuviossa 1 on havainnollistettu vertaistoiminnan sijoittuminen muun tuen ja avun joukkoon. Laimion ja Karnellin (2010, 16) mukaan vertaistoiminta koostuu kokemuksellisesta ja omakohtaisesta asiantuntemuksesta, kun taas ammattiapu perustuu koulutuksessa ja ammatissa opittuun osaamiseen. Joskus saattaa kuitenkin olla mahdollista, että ammattiapu ja vertaisuus liittyvät yhteen, mikäli työntekijällä on omakohtaisia kokemuksia esimerkiksi tietystä sairaudesta. Internetin vertaistukea voidaan pitää yhtenä vertaistuen muotona, jossa ei odoteta asiantuntijoilta ammatillista tukea niin kuin esimerkiksi ryhmäterapiassa. Ammatillisen tuen löytäminen keskustelupalstoilta saattaa olla kuitenkin mahdollista, kuten tutkimustuloksistani myöhemmin käy ilmi.



KUVIO 1. Vertaistoiminnan muodot (Laimio & Karnell 2010, 15)

Vertaistukiryhmät mielletään ryhmätason toiminnaksi kun taas yksilötasolla ihminen voi yrittää selviytyä omillaan (Laimio & Karnell 2010, 16). Vertaistoiminnassa perusajatuksena on usko ihmisen sisäisiin voimavaroihin, joita pyritään saamaan esiin. Joskus asioiden käsittely saattaa olla vaikeaa. Tämän vuoksi vertaistoimintaan osallistujalta vaaditaan uskallusta erilaisten tunteiden käsittelyyn ja elämiseen. (Laimio & Karnell 2010, 12.)

Sairastuneen ihmisen on todettu monissa tutkimuksissa hyötyvän vertaistuesta. Jantunen (2008, 53) tulosten mukaan vertaistuki koettiin tarpeelliseksi ammattiapua täydentäväksi tuenmuodoksi tilanteessa, jossa ammattiapua ei koettu riittäväksi. Vertaistuen piiriin hakeutuu yleensä ihmisiä, jotka eivät ole kokeneet tulleensa kuulluksi tai saaneet positiivista vuorovaikutusta ammattiavun piiristä. (Jantunen 2008, 71.) Mikkosen (2009, 188) tulosten mukaan vertaistuki voi ulottua sinne, minne ammattiapu ei ulotu. Vertaistuen koetaan antavan voimavaroja sairastuneen elämänlaatuun ja tukea sairastunutta jokapäiväisessä elämässä. Myös Jankon (2008, 81) tulosten mukaan vertaistuki antaa sairastuneelle mahdollisuuden jakaa asioita. Asiat on helpompi jakaa sellaisen ihmisen kanssa, joka on myös itse kokenut saman. Vertaisuus ei kuitenkaan synny itsestään ja vertaistuen merkitystä voi olla vaikea perustella läheisille ihmisille.

Laimion ja Karnellin (2010, 12-13) mukaan vertaistuki voi toimia ihmisen apuna erilaisissa elämäntilanteissa, esimerkiksi sairauden tai uuden elämäntilanteen kohtaamisessa ja hyväksymisessä. Ihminen voi vertaistuen avulla löytää omat voimavaransa ja mahdollisuutensa sekä ottaa vastuuta elämästään. Vertaistuki voi siis tehdä ihmisestä aktiivisen toimijan passiivisen avun vastaanottajan sijaan, joka ihmisestä voi tukipalveluiden viidakossa tulla. Vertaistuella ja yhteisöillä on oma paikkansa ihmistä tukiessa. Ihmiset voivat hakea tukea erilaisista yhteisöistä tai järjestöistä, joiden toiminta perustuu yleensä jonkin aatteen tai yhteisen tavoitteen ympärille. Vertaistuki voidaan nähdä yhdeksi muodoksi rakentaa yhteisöllisyyttä.

Vertaistukitoimintaa voidaan pitää vapaaehtoistoiminnan yhtenä muotona. Ruohosen (2003, 40-43) mukaan vertaistuki ja vapaaehtoistoiminta eivät ole uusia ilmiöitä, vaan ne ovat osa inhimillistä toimintaa. Ihmiset ovat kautta aikojen halunneet auttaa ja tukea toisiaan, monet jopa ilman siitä maksettavia palkkioita. Vapaaehtoistoimintaa kuvaa erityisesti vapaaehtoisuuden, luottamuksellisuuden ja tasa-arvon käsitteet. Myös Kumpula (2008, 56) korostaa vapaaehtoistyössä ihmisten aitoa kiinnostusta ja omistautumista toimintaan. Ihmiset, jotka toimivat vapaaehtoistyössä, haluavat auttaa muita ja saada mahdollisesti itselleen sitä kautta hyvän mielen. Mikkosen (2009, 90) tulosten mukaan vertaistuen tukihenkilöiksi hakeutuivat ihmiset, jotka olivat itsekkin olleet sairauden kanssa tekemisissä. Tukihenkilöitä motivoi halu välittää tietoa sairaudesta tai auttaa sairastuneita.

Monet tukihenkilöt kokivat, että he eivät itse olleet saaneet apua silloin kuin olisivat sitä tarvinneet.

Vertaistuelle ja vapaaehtoisuudelle perustuvalla toiminnalla asetetaan nykyisin entistä suurempia vaatimuksia. Näiden toimintamuotojen odotetaan toisinaan toimivan erilaisten hyvinvointipalveluiden tuottajana julkisen sektorin järjestämien palveluiden sijaan. Tämä on erityisesti näkynyt sosiaali- ja terveyspalveluiden vertaistukitoiminnan merkityksen lisääntymisessä. (Laimio & Karnell 2010, 11.) Kolmannen sektorin aseman korostaminen palveluiden tuottajana voi merkitä kuitenkin enimmäkseen säästämistä tai resurssien puutetta. Kumpulan (2008, 45-46) mukaan erityisesti heikossa taloudellisessa tilanteessa vapaaehtoisuudelle perustuvien tuenmuotojen kysyntä kasvaa. Viranomaiset toivovat vapaaehtoistoiminnan paikkaavan aukkoja, joita hyvinvointipalvelut eivät ole pystyneet täyttämään. Vapaaehtoistoiminnan välineellistäminen tällaiseen tarkoitukseen saattaa kuitenkin häivyttää toiminnan alkuperäisen merkityksen.

Kolmannen sektorin merkityksen korostamisen lisääntymiselle on nähty myös muita selityksiä. Yhteiskunnassamme korostetaan aktiivista kansalaisuutta, jossa yksilöltä odotetaan vastuuta omasta elämästään monilla sellaisilla alueilla, jotka ovat kuuluneet perinteisesti julkiselle sektorille. Yksilöitä kehoitetaan ottamaan vastuuta omasta elämästään ja noudattamaan erilaisia ohjeita. Näillä toimenpiteillä pyritään muuttamaan vallitsevaa moraalijärjestystä sellaiseksi, jossa korostetaan yksilöllistä ja kypsää aikuisuutta. (Filander 2007, 155; 158.)

Vertais- ja vapaaehtoistoiminnan ei ole kuitenkaan tarkoitus korvata perinteisiä sosiaali- ja terveyspalveluja, vaan täydentää niitä. Esimerkiksi vertaistoiminnan avulla yksilö voi käsitellä asioitaan sellaisen henkilön kanssa, joka on elänyt tai elää samassa tilanteessa. (Laimio & Karnell 2010, 13; 15.)

2.2 Vuorovaikutus ja vertaistuki verkkoympäristössä

Verkkoympäristö asettaa monia haasteita vuorovaikutukselle. Suurin ero kasvokkaiseen viestintään on nonverbaalisten eli ei-kielellisten viestien jääminen vuorovaikutuksen ulkopuolelle. Emme voi käyttää hyväksemme ilmeitä tai eleitä, jotka yleensä ovat osa ihmisten välistä kommunikaatiota. (Joinson 2003, 3.) Muita nonverbaaliseen viestintään kuuluvia osa-alueita ovat muun muassa tilan- ja äänenkäyttö sekä kosketus.

Nonverbaalinen viestintä säätelee ryhmän vuorovaikutusta ja toimii kanavana erilaisten tunteiden ilmaisemiseen. Yleensä nonverbaalinen viestintä täydentää verbaalista eli sanallista viestintää tai voi jopa korvata sen kokonaan. (Harviainen, L., Marila, E., Mikkola, L., Pörhölä, M., Valkonen, T., Valo, M. ja Ylinen, A. 2002.) Verkkovuorovaikutuksessa saattaa ilmetä muitakin ongelmia. Emme voi olla aina varmoja, miten viestimme ymmärretään tai miten me itse ymmärrämme muiden viestit. Toisaalta nonverbaaliset vihjeet voivat tulla esille viestijän kirjoitustyylistä, sisällöstä tai lähetystavasta. (Laukkanen & Vaattovavara 2009, 204.) Emme myöskään voi olla varmoja, miten viestimme vastaanotetaan tai kuka viestimme lukee. Epävarmuus vastaanottajasta saattaa saada kirjoittajat provosoimaan muita keskustelijoita vastaamaan omaan viestiin. (Arpo 2005, 288.)

Verkkovuorovaikutusta määrittää erityisesti kirjoittajien antama, ottama ja saama tila internetissä. Tilan ottamisen kysymykset liittyvät myös vallan kysymyksiin. Mistä ja miten internetissä puhutaan? Kenet jätetään ulkopuolelle tai ketkä ovat hiljaisia taustavaikuttajia? (Laukkanen & Vaattovavara 2009, 187.) Myös Arpo (2005, 288) korostaa, että verkkovuorovaikutusta määrittää keskustelijoiden havainto siitä, että heidän kirjoituksensa aiheuttavat erilaisia reaktioita muissa keskustelijoissa. Keskustelijoiden on myös puettava sanomansa siihen muotoon, mikä kyseisessä keskusteluryhmässä on hyväksyttävää.

Laukkanen ja Vaattovavaran (2009, 189) vertaileva tutkimus kahdesta erilaisesta verkkofoorumista osoitti, että tilan luominen perustui eri toimijoiden välisiin valtasuhteisiin. Kuitenkin vain avoimuus, luottamus ja dialogisuus mahdollistivat moniäänisen tiedon rakentumisen. Tärkeää oli, että kirjoittajille annettiin tilaa keskustella ja saada äänensä

kuuluville. Moniäänisyydellä tarkoitetaan tässä kohdassa toimijoiden erilaisia näkemisen ja kuulemisen tapoja ja vuorovaikutuksessa rakentuvia puhujarooleja. Tilaa tukahduttavat roolit heikensivät moniäänisyyden muodostumista. Myös Lallimon ja Veermansin (2005, 42-43) mukaan onnistuneessa yhteisöllisessä verkkokeskustelussa osallistujat tuovat esille monia erilaisia näkökulmia ja huomioivat myös muiden keskustelijoiden näkemykset. Jos keskustelijat pitävät kiinni vain omista näkökulmistaan ja mielipiteistään, voi keskustelu jäädä irralliseksi. Preecen (2000, 81) mukaan yhteisöllä tulisi olla selkeät tavoitteet. Tällöin on todennäköistä, että yhteisössä toimii samankaltaisia yksilöitä, joilla on yhteisiä tavoitteita ja vähemmän aggressiivisuutta toisiaan kohtaan.

Verkkovuorovaikutuksessa on paljon hyviä puolia, mutta myös riskejä, jotka tulisi ottaa huomioon. Verkkoympäristöt ovat siinä mielessä erityisiä vertaistuen lähteitä, että niihin osallistuminen on helppoa ja yleensä anonyymiä. Tätä kautta voidaan tavoittaa sellaisia ihmisiä vertaistuen piiriin, jotka eivät muuten hakeutuisi vertaisryhmiin. Tuen saaminen ei ole internetissä sidottuna aikaan ja paikkaan ja näin ollen välimatkat tai ajankohdat eivät sitouta tukea tarvitsevia. (Huuskonen 2010, 72, 76.) Mikkosen (2009, 185) tulosten mukaan jotkut sairastuneet saattoivat jättäytyä vertaistukiryhmien ulkopuolelle välimatkojen takia, joten internetissä tapahtuvalla vertaistuella olisi varmasti oma roolinsa tuenantajana. Toinen syy olla osallistumatta vertaistukiryhmiin oli pelko vammaiseksi leimautumisesta.

Haatajan ja Hännisen (2008, 33) opinnäytteen tulosten mukaan myös virtuaalisella vertaistuella on tärkeä rooli kasvokkaisen tuen lisänä. Syöpään sairastuneet nuoret kaipasivat vertaistukea ja pitivät sen olemassaoloa tärkeänä. Nuoret etsivät usein tietoa internetistä ja virtuaaliset tuenmuodot voisivat auttaa heitä saamaan vertaistukea myös verkon välityksellä. Joidenkin mielestä sairaudesta saattaa olla vaikea puhua kasvotusten ja virtuaalisuuden mahdollistama anonyymiteetti antaisi kaikille tasavertaisen mahdollisuuden saada tukea.

Myös Huuskonen (2010, 76) korostaa verkkovuorovaikutuksen tasa-arvoisuutta siinä suhteessa, että esimerkiksi ulkonäöllä, sosioekonomisella asemalla, ammatilla tai muulla ulkoisella tekijällä ei ole niin suurta merkitystä kuin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Hautamäen (2005, 155) mukaan internet on madaltanut yhteisöllisyyden kynnyksiä ja

lisännyt sitä kautta ryhmien moniaineisuus. Internetin avulla monenlaiset ihmiset pääsevät osaksi erilaisia yhteisöjä ja keskustelujä, joihin muuten eivät pääsisi syystä tai toisesta mukaan.

Huuskosen (2010, 76) mukaan verkkovuorovaikutuksen haasteet liittyvät enimmäkseen tuenhakijan teknilliseen osaamiseen tai toiminnan sisältöön. Joitain osallistujia saattaa rajoittaa teknillisen osaamisen puute tai heidän sairautensa estää osallistumisen verkkoympäristöihin ja -keskusteluihin. Myös anonymiteetti saattaa aiheuttaa epäluottamusta osallistujien keskuudessa, koska keskustelukumppanin henkilöllisyydestä ei ole varmaa tietoa. Tämän vuoksi keskustelupalstoilla jaettuun ohjeisiin ja neuvoihin tulee suhtautua kriittisesti ja vastuu niiden noudattamisesta on aina ihmisellä itsellään. Aina ei voi tietää, mihin neuvoihin voi uskoa, koska useimmilla keskustelupalstalla voi kirjoittaa kuka vaan nimimerkin suojin. Myös Preecen (2000, 39) mukaan yksi suurimmista uhista verkkoympäristöissä on se, että ihmiset voivat saada sieltä väärää informaatiota erityisesti terveyteensä liittyvissä kysymyksissä.

Muita verkkovuorovaikutuksen haasteita on Sproullin ja Kieslerin (Joinson 2003, 29) mukaan se, että internetissä on vaikea saada sosiaalista informaatiota ja palautetta. Heidän mukaansa vuorovaikutuksen luonne muuttuu sen ollessa teknologisesti välittyntä. Tällöin ihmisen on vaikea havaita vuorovaikutuksen staattisia ja dynaamisia vihjeitä ja ymmärtää vuorovaikutuksen sosiaalista kontekstia. Staattiset vihjeet pitävät sisällään informaatiota henkilön ulkonäöstä ja ympäristöstä, kun taas dynaamiset vihjeet koostuvat nonverbaalista vuorovaikutuksesta. (Joinson 2003, 29.) Vuorovaikutuksesta tulee internetissä vapaampaa, koska emme enää voi säädellä käyttäytymistämme sosiaalisten vihjeiden avulla. Sproullin ja Kieslerin tulosten mukaan ihmiset ovat internetissä itsekeskeisempiä ja esittävät helposti vastakkaisiakin näkemyksiä ja mielipiteitä. (Joinson 2003, 29-33.) Matikaisen (2006, 119) mukaan ihmisen toiminta muodostuu internetissä entistä kontrolloidummaksi, koska kirjoittaessamme mietimme enemmän sitä, mitä sanomme.

Myös Matikaisen (2006, 120) mukaan ihmiset kertovat internetissä itsestään yllättävän henkilökohtaisia asioita, joita he eivät välttämättä kertoisi kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Matikaisen (2006) mukaan tämä voidaan osittain selittää internetin

”kasvottomalla” ja anonyymilla luonteella, toisaalta taas nykyajan tunnustuksellisesta luoneesta. Tällaiset tunnustuskäytännöt ovat levinneet laajalti yhteiskuntaan, jossa henkilökohtaisia asioita käsitellään esimerkiksi verkkopäiväkirjoissa, blogeissa ja verkkokeskusteluissa.

Miksi ihmiset kertovat itsestään niin henkilökohtaisia asioita internetissä? Matikainen (2009) on tutkinut perinteisen ja sosiaalisen median käytön motiiveja eri aineistoja ja sisällön tuottajan haastatteluja hyväksikäyttäen. Tulosten mukaan sosiaalista mediaa käytetään sen yhteisöllisyyden vuoksi. Internetin sisältöä tuottavat ihmiset haluavat pääasiassa saada positiivista palautetta ja kannustusta kirjoituksistaan sekä tuntea kuuluvansa johonkin yhteisöön. (Matikainen 2009, 49-50.) Motivaatio kirjoittamiseen saattaa myös johtua halusta vaikuttaa muihin ihmisiin tai saada sosiaalista tukea.

Tutkimuksen kannalta vapaat verkkoympäristöt mahdollistavat aitojen ja kontrolloimattomien keskustelujen havaitsemisen. Keskusteluiden tulkitsemisen avulla on mahdollista päästä käsiksi niihin rooleihin ja käyttäytymiseen, joita internetissä toimivilla kirjoittajilla on. Joinsonin (2003, 33-34) mukaan internetissä toiminen saattaa kuitenkin muuttaa ihmisen käyttäytymistä toisenlaiseksi, mitä se olisi kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Internetissä vuorovaikutuksesta tulee vapaampaa ja vähemmän kontrolloitua. Zimbardon (Joinson 2003, 33-44) mukaan ilmiö voi johtua *deindividuaatiosta* eli epäyksilöllistymisestä¹, jossa tietyt olosuhteet muuttavat ihmisten käsitystä itsestään ja muista ihmisistä. Näitä olosuhteita ovat esimerkiksi verkon anonymiteetti ja aikakäsityksen muuttuminen.

Vaikka verkon anonymiteetti vapauttaa keskustelua, saattaa se myös muodostua esteeksi vuorovaikutuksessa. Tämä voi liittyä kirjoittajien pelkoon siitä, ettei internetissä omaa sanomaa huomata. (Laukkanen & Vaattovavara 2009, 201.) Pelko ulkopuoliseksi jäämisestä internetissä voi vähentää joidenkin ihmisten osallistumista verkkoympäristöön tai tehdä heistä ”passiivisia sivustaseuraajia”. Myös Laukkasen ja Vaattovaaran (2009, 201) tutkimustulosten mukaan anonymiteetti voi vähentää vastuun kantamista omista sanoista ja lisätä aggressiivisuutta. Toisaalta anonymiteetti helpottaa henkilökohtaisista asioista puhumista ja lisää tätä kautta osallistujien sitoutumista keskusteluihin.

¹ Helsingin yliopiston sosiaalipsykologian laitoksen sanaston mukainen suomennos termistä ”*deindividuation*”.

Virtuaaliseen vertaistukeen liittyviä opinnäytetöitä on tehty viime aikoina muutamia. Kotisaari (2012, 35) tarkasteli pro gradu -tutkielmassaan virtuaalikriisikeskus Tukinetin vertaistukimahdollisuuksia internetissä sekä verkkoyhteisöllisyyttä. Tutkimus toteutettiin keskusteluanalyysin avulla. Tulosten mukaan sosiaalinen tuki rakentui internetissä samoin tavoin kuin kasvokkaisessa viestinnässä (Kotisaari 2012, 82). Erona omaan tutkimukseeni tässä tutkimusasetelmassa oli se, että Kotisaaren (2012, 88) tutkimusaineisto koostui pääasiassa reaaliaikaisista verkkoryhmäkeskusteluista, joissa keskustelua ohjattiin tiettyyn suuntaan tukihenkilöiden toimesta.

2.3 Tiedon luotettavuus ja asiantuntevuus internetissä

Tiedon luonne ja saatavuus ovat muuttuneet nykyaikana. Tähän on pääosin vaikuttanut tietoteknologinen muutos ja tiedon saatavuuden laajentuminen internetiin. Tietoverkoissa piilevä asiantuntijuus on jaettavissa laajoille käyttäjäkunnille, joissa käyttäjät voivat yhdessä jakaa osaamistaan ja tietämystään. (Linnakylä & Kankaanranta 1999, 223.) Tästä esimerkkinä voidaan pitää internetin keskustelupalstoja, jotka sisältävät hyvin monenlaista informaatiota. Ihmiset hakevat yhä useammin tietoa internetistä, koska sieltä tietoa on helppo hakea ja jakaa muiden käyttäjien kesken. Ongelmana muiden jakamassa tiedossa on se todenperäisyys. Muiden jakamaan tietoon kannattaa suhtautua varauksella.

Tutkimukseni kannalta asiantuntijuuden pohtiminen on merkityksellistä. Isopahkala-Bouret (2008, 85) korostaa asiantuntijuuden kokemusta, joka syntyy ensisijaisesti muiden kysyessä neuvoa. Asiantuntija pystyy myös vakuuttamaan muut omalla tietämyksellään. Näin ollen asiantuntija saa sosiaalisen tunnustuksen osaamisestaan. Asiantuntijuuden voidaan ajatella rakentuvan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, kollektiivisesti ja tietyissä kokontekstissa. Asiantuntija on oman alansa ekspertti tietyissä kontekstissa, jossain muussa tilanteessa tai yhteisössä asiantuntijuuden kokemusta ei välttämättä synny. Asiantuntijan tiedon voidaan ajatella koostuvan sekä muodollisesta että epämuodollisesta tiedosta. Muodollinen eli formaali tieto sisältää koulutuksen antaman asiantuntijuuden ja teoriapohjan ja epämuodollinen tieto puolestaan koostuu tietotaidosta ja kokemuksen myötä karttuneesta tiedosta. Epämuodollinen tieto sisältää usein tunnetietoa ja sosiaalista

tietoa, jotka asiantuntija tarvitsee osaamisensa säätelyssä, ongelmanratkaisussa ja kommunikoidessaan muiden kanssa. (Linnakylä & Kankaanranta 1999, 223-224.)

Asiantuntijuutta voi olla hyvin monenlaista. Jankon (2008, 85) tulosten mukaan kokemusasiantuntijuutta omaavat henkilöt, jotka tietävät tietystä asiasta omien kokemustensa perusteella, voivat toimia asiantuntijan roolissa erityisesti lähipiirissään. He toimivat neuvonantajina ja apuna erilaisissa mielenterveysasioissa sekä tarvittaessa opastavat läheisiään hakeutumaan hoitoon.

Jankko (2008, 69) luokitteli kokemusasiantuntijuuden kolmeen eri luokkaan: tietäjä ja vaikuttaja; arvioija ja kritisoija sekä tiedostaja. ”Tietäjä ja vaikuttaja” haluaa käyttää ja kehittää asiantuntemustaan eri foorumeilla ja muuttaa muiden mahdollisesti negatiivisia asenteita mielenterveyshäiriöitä kohtaan. Tietäjät ja vaikuttajat olivat myös sitä mieltä, että kokemustiedolla on tärkeä asema. Heidän mielestään mielenterveyshäiriöiden parissa työskentelevien ammattilaisten olisi hyvä omata jonkinlaista kokemustietoa kyseisestä alasta. Tietäjillä ja vaikuttajilla oli myös halu puhua omista kokemuksistaan ja vähentää erilaisia ennakkoluuloja. Puhuminen voi vaikuttaa myös puhujan omaan kuntoutumiseen ja itsearvostukseen. (Jankko 2008, 70-73.)

Seuraava ryhmä ”arvioijat ja kritisoijat” (Jankko 2008, 91) sisältää erilaisten asioiden kritisointia, joita kaikkia en oman tutkimuksellisen mielenkiintoni vuoksi käsittele. Arvioijat ja kritisoijat ottivat kantaa monenlaisiin yhteiskunnallisiin asioihin ja totesivat, että yhteiskunnassa ei ole riittävästi terveydenhuollon palveluita. Tämä sysää heidän mielestään vastuuta potilaalle itselleen, koska hoitohenkilökunnalla ei välttämättä ole resursseja auttaa. Arvioijat ja kritisoijat eivät nähneet kolmannen sektorin voivan paikata tätä resurssipulaa. Keskustelijoiden mukaan toiminta kolmannen sektorin järjestöissä voi hoitohenkilökunnasta vaikuttaa riittävältä, mutta tosiasiasa asiakas on vaarassa jäädä vaille tarvitsemaansa hoitoa. (Jankko 2008, 100-101.) Kolmas ryhmä ”tiedostaja” tiedosti oman erityislaatuisuutena, koska ryhmään kuuluvilla oli tietoa mielenterveysasioista laajemmin kuin ihmisillä yleensä. Tiedostajat olivat kokeneet lähipiirissään ihmettelyä siinä suhteessa, että eivät näyttäneet ulospäin mielenterveyskuntoutujilta. (Jankko 2008, 106, 108.)

Vahtivaara (2010, 21-22) määrittelee kokemustiedon ihmisen oman henkilökohtaisen kokemuksen kautta kertyneeksi tietopääomaksi. Kokemustieto eroaa muusta tiedosta sillä, että kokemustietoa ei voi hankkia opiskelemalla vaan se pitää kokea itse. Kokemustietoa omaavat henkilöt voivat tuntea tarvetta jakaa tietojaan ja kokemuksiaan eteenpäin ja kertoa muille, miten tietyn sairauden tai erityispiirteen kanssa voi elää. Kokemustiedon jakaminen luo toivoa niille, jotka kuvittelevat olevan yksin sairautensa kanssa. Preecen (2000, 38) mukaan ihmisillä, jotka ovat kokeneet saman sairauden, voi olla sellaista tietoa mitä lääkäreillä ei välttämättä ole. Tällainen kokemustieto on arvokasta potilaalle ja voi luoda monenlaisia empaattisia suhteita keskustelijoiden välille.

Vahtivaaran (2010, 22-23) mukaan ihmisen kokemustietoa arvostetaan nykyään paljon. Kokemustieto on arvokasta ja sen omaaja on oman elämänsä asiantuntija. Tämän vuoksi kokemustietoa tulisi arvostaa yhtä paljon kuin muutakin asiantuntijatieta, mutta kokemustietoa vastaanottavien henkilöiden tulisi kuitenkin huomioida kokemustiedon subjektiivisuus. Toisinaan kokemustietoa vastaanottavat henkilöt voivat kokea jonkun kokemukset yhtenä ainoa totuutena. Ihmisen henkilökohtainen kokemustieto ei ole ainoa totuus, vaan yksi monista totuuksista. Toisen ihmisen kokemustieto on yhtä oikeaa, luotettavaa ja tärkeää, kuin jonkun toisenkin kokemustieto. Yhä useammat ihmiset hankkivat tietoa internetistä nimenomaan terveyteen liittyvissä kysymyksissä.

Verkon asiantuntijuudesta ja yhteisöllisyydestä omaa tutkimustani lähinnä on Virtasen (2008) pro gradu -tutkielma, jossa tutkimusaineistona käytettiin Tukiasema.net –verkkofoorumien mielenterveysaiheisia viestiketjuja kahden viikon ajalta. Virtasen (2008, 41) tulosten mukaan keskustelupalstan tärkeimmät funktiot ovat kokemustiedon vaihtaminen, ajanvietto ja vertaistuki. Virtasen (2008, 53) mukaan palstalla oli havaittavissa erilaista asiantuntijuutta, joka jakautui seuraaviin identiteetteihin: lääketieteen ammattilainen, terveydentilan tarkkailija, neuvotteleva potilas, omatoiminen potilas ja ruumiillinen potilas. Virtanen (2008, 42) korosti, että palstalla ei kuitenkaan ollut havaittavissa ”valmista” asiantuntijuutta vaan luottamus rakentui keskusteluiden kautta. Näin ollen jokainen nimimerkki rakensi internetissä oman asiantuntemuksensa ja roolinsa.

Lääketieteen ammattilaisen identiteetti piti sisällään lääketieteellistä puhetapaa, josta asiantuntijuus välittyi helposti. Terveystilan tarkkailija kirjoitti potilaan näkökulmasta käsin,

mutta etäännytti itsensä ja raportoi oireitaan ulkopuolisen tarkkailijan silmin. Neuvotteleva potilas perusteli tietojaan oman kokemuksensa kautta, jota piti yhteisenä ”projektina” itsensä ja hoitohenkilökunnan kesken. (Virtanen 2008, 45-47.) Omatoiminen potilas perustelee tietojaan myös omasta kokemuksestaan käsin, mutta suhtautuu kriittisesti lääkäreihin. Ruumiillinen potilas perustelee kokemuksiaan myös omasta kokemuksestaan käsin, mutta kirjoituksissa korostuu kirjoittajan suhde omaan ruumiiseensa. Kirjoittajat kuvasivat runsaasti tunteitaan ja fyysisiä tuntemuksiaan. (Virtanen 2008, 48-52.)

3 YHTEISÖT JA YHTEISÖLLISYYS

3.1 Yhteisöjen monet määritelmät

Tutkimukseni yhtenä tarkoituksena on selvittää, onko tutkimallani keskustelupalstalla havaittavissa yhteisöllisyyttä. Heinosen (2008, 172-174) mukaan yhteisöllisyys on tunne, joka rakentuu monista asioista. Tähän liittyy tunne yhteenkuuluvuudesta, luottamuksesta, säännöistä ja sopimuksista ilman fyysisiä rajoja ja paikkoja. Yhteisöllisyyden voidaan ajatella muodostuvan viiden eri vaiheen kautta: tunnistaminen, tutustuminen ja ystävystyminen, yhteiset asiat, kiintyminen ja sitoutuminen. Ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan toiset verkkokeskustelijat nimimerkin perusteella ja toisessa vaiheessa henkilöt alkavat keskustella toistensa kanssa myös kahden kesken. Yhteisten asioiden -vaiheessa olennaista on avun ja tuen antaminen ja saaminen. Yhteisöllisyyden muodostumiselle on olennaista se, miten voimakkaina yhteiset asiat koetaan. Kiintymisvaiheessa yksilöt kiintyvät toisiinsa tutustuttuaan toisiinsa ja sitoutumisvaiheessa haluavat liittyä yhteisöön. Kaikkien verkkoympäristöissä toimivien yksilöiden välillä ei kuitenkaan synny yhteisöllisyyttä.

Yhteisöllisyydestä puhuttaessa pitää myös määritellä, mitä yhteisöllä tarkoitetaan. Yksinkertaisimmillaan yhteisöt voidaan käsittää verkostoksi, joka koostuu siihen kuuluvien jäsenien välisistä suhteista. Yhteisön jäsenillä on yleensä jokin yhteinen päämäärä ja heitä saattaa yhdistää samat arvot tai asioille annetut merkitykset. Yhteisön jäsenet tuntevatkin usein yhteenkuuluvuutta ja yhteyttä toisiinsa. (Haythorntwaite 2007, 129.) Yhteisön ja yhteisöllisyyden termit kietoutuvat vahvasti yhteen. Laukkasen ja Vaattovaaran (2009, 205) mukaan yhteisöt eivät synny ainoastaan yhteisen toiminnan kautta, vaan ensin pitää muodostua syvä jakamisen ja elämisen muoto eli yhteisöllinen suhde. Yhteisöllinen suhde pitää sisällään dialogia, avoimuutta, uudistumista, integraatiota ja pysyvyyttä.

Yhteisöihin voidaan liittää monia toiveita, unelmia tai kaipuuta. Nykyaikana korostetaan erityisesti yksin pärjäämistä ja itsenäisyyttä yhteisöllisyyden sijaan. Yhteisöt voivat ilmentää unelmia tai haaveita paremmasta tulevaisuudesta. (Saastamoinen 2009, 34.) Kasvava epävarmuus modernissa maailmassa aiheuttaa ihmisissä halua liittyä erilaisiin yhteisöihin ja toteutuu jatkuvana vuorovaikutuksena muiden ihmisten kanssa. Ihmiset etsivät yhteisöissä yhteisiä merkityksiä ja ajatuksia. (Hautamäki 2005, 10.)

Yhteisöt voidaan määritellä ja ymmärtää hyvin eri tavoin. Yhteisöistä puhuttaessa niihin liitetään usein positiivisia mielikuvia, koska yhteisöllisyyden kokemus eli yhdessäolo, yhteisyys ja vuorovaikutus liittyvät vahvasti inhimillisyyteen (Saastamoinen 2009, 35-36). Suomessa yhteisöistä alettiin puhua 1960-luvulla ja vastaava englanninkielinen termi sanalle on *community*. Tällä viitataan muun muassa yhteiseen välittämiseen, yhteiseen intressiin ja yhteisölliseen organisoitumiseen. (Eräsaari 2009, 69.)

Perhettä voidaan Roivasen (2004, 15) mukaan pitää vanhimpana yhteisöllisyyden muotona. Teollistumisen seurauksena työvoima muutti kaupunkiin töihin ja syntyi ensimmäiset kaupunkiyhteisöt. Yhteiskunta otti enemmän vastuuta yksilön hyvinvoinnista ja selviytymisestä korvaten perinteisten yhteisöjen toimintaa. Roivasen (2004, 17) mukaan kaupankäynti ja taloudellinen pääoma syrjäyttivät vähitellen varhaiset yhteisöllisyyden muodot ja persoonattomista vaihto- ja liikesuhteista tuli todellisuutta. Modernin yhteiskunnan yhteisöt voivat olla hyvin monenlaisia, mutta niitä kaikkia yhdistää kuitenkin vuorovaikutus.

Tuomen (2005, 160) mukaan yksilön ja häntä ympäröivien yksilöiden välinen suhde on kaksisuuntainen prosessi. Yksilö luo yhteisöstä oman näköisensä, mutta myös yhteisö vaikuttaa yksilöön. Yhteisö antaa yksilölle mahdollisuuden ymmärtää itsensä samanlaisena muiden yksilöiden kanssa. Tuomi (2005, 133) toteaa, että ihminen on jatkuvassa ristiriidassa yksilöllisyyden, erilaisuuden ja yhteisöllisyyden välillä. Emme olisi yksilöitä ilman yhteisöjä, eivätkä yhteisöt olisi olemassa ilman niissä toimivia yksilöitä. Jännitteen tähän tuo osaltaan ihmisen tarve erottua muista yksilöistä.

3.2 Yhteisöllisyyden rakentuminen verkkoympäristössä

Verkkoympäristössä toimivat jäsenet ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa internetin välityksellä, eivätkä he yleensä tapaa toisiaan kasvokkain. Voiko tällaiseen vuorovaikutukseen osallistuvien jäsenien ryhmää kutsua yhteisöksi? Asiasta voidaan olla montaa mieltä. Perinteisesti yhteisö on määritelty alueellisesti rajattuna paikkana, johon kuuluu tiettyjä vuorovaikutusmuotoja. (Matikainen 2006, 116.) Tämän määritelmän mukaan internetissä toimivat yhteisöt eivät täytä yhteisön tunnusmerkkejä. Myös Lehtosen (Laukkanen & Vaattovaara 2009, 205) mukaan yhteisöiltä vaaditaan muutakin kuin yhteenkuuluvuuden tunnetta, sosiaalista vuorovaikutusta ja yhteiseen tilaan kuulumista. Eri kriteerien määrittelyä vaaditaan, sillä edellä mainittu saattaa olla määriteltävissä pelkäksi sosiaaliseksi vuorovaikutukseksi. Kutsun tästä lähin internetissä toimivia yhteisöjä verkkoyhteisöiksi.

Verkkoympäristöjä yhteisinä pitävien näkökulmien mukaan verkkoyhteisöt voivat edistää yhteisöllisyyttä uudella tavalla. Yhteisön perinteiseen määritelmään kuuluva paikallisuus ei näiden näkökulmien mukaan ole enää yhteisöjä määrittävä tekijä. Nykyaikana ihmiset liikkuvat paikasta toiseen ja solmivat monenlaisia sosiaalisia suhteita. (Matikainen 2006, 116.) Myös Haythornthwaiten (2007, 121) mukaan verkkoyhteisöt ja keskustelupalstat ovat määriteltävissä yhteisöiksi, jotka koostuvat samalla tavalla ajattelevista ja kokevista ihmisistä. Tietoverkkojen avulla on mahdollista saavuttaa maailmanlaajuisia yhteyksiä ja luoda uusia verkkoyhteisöjä, joissa ihmiset voivat jakaa kokemuksiaan tuntematta toisiaan (Hautamäki 2005, 9-10).

Verkkoyhteisöt voidaan määritellä sosiaalisiksi ryhmiksi, joissa riittävä määrä ihmisiä osallistuu julkiseen keskusteluun riittävän pitkän aikaa. Verkkoyhteisöjen toimijoiden keskuudessa muodostuu yleensä inhimillisiä tunteita ja sosiaalisten suhteiden verkosto. Tämän määritelmän perusteella perinteinen ryhmä muistuttaa hyvin paljon verkkoyhteisöjen määritelmää. Verkkoyhteisön erottaa ryhmästä itse väline, jota voidaan kutsua kyberavaruudeksi. (Matikainen 2006, 116.)

Uudempi yhteiskuntatutkimus korostaa yhä enemmän merkityksen ja identiteetin etsimistä yhteisöissä. Kun kasvokkainen vuorovaikutus ei enää ole suurin yhteisöä koossapitävä voima, vuorovaikutuksesta tulee keskeinen osa yhteisön toimintaa. Postmodernin ajattelutavan mukaan ihmiset etsivät jatkuvasti omaa identiteettiään, koska joutuvat tekemään paljon sitä koskevia valintoja. Monet ihmiset vertailevat itseään toisiin ja vaihtavat helposti yhteisöä. (Hautamäki 2005, 8-9.)

Näitä uuden ajattelutavan mukaisia postmoderneja yhteisöjä voidaan kutsua narikkayhteisöiksi tai elämäntapayhteisöiksi, koska niiden merkitys liittyy yhä enemmän yksilölliseen elämäntapaan ja uuteen kollektiivisuuden tulkintatapaan. Yhteisöt ovat jatkuvassa muutoksessa ja niille on ominaista lyhytaikaisuus, intensiivisyys ja suhteiden pintapuolisuus. Yhteisöihin liitytään silloin, kun niitä itse tarvitaan ja erotaan tarpeen vähentyessä. Yhteisöt ovat usein eriytyneet jonkin samankaltaisuuden perusteella esimerkiksi iän, sukupuolen tai etnisyyden mukaan. Yhteisön jäsenien heterogeenisuus ja suhteiden intensiivisyys voi kuitenkin aiheuttaa monia ristiriitoja esimerkiksi juuri verkkoyhteisöissä. Internet on postmodernien yhteisöjen keskeinen foorumi. (Saastamoinen 2009, 59.)

Verkkoyhteisöjä on kutsuttu usein virtuaalisiksi yhteisöiksi, mutta nykyään on huomattu, että niissä ei olekaan mitään virtuaalista. Internetissä tapahtuva vuorovaikutus on yleensä jatkoa ja täydennystä muulle vuorovaikutukselle. Usein verkkoyhteisöllisyys on mukana muiden yhteisöjen toiminnan seurauksena esimerkiksi kasvokkaisen vuorovaikutuksen lisänä. (Hautamäki 2005, 158-159.) Verkkoyhteisöt toimivat kanavana, joiden kautta voidaan jakaa kokemuksia toisten ihmisten kanssa maailmanlaajuisesti, oppia uusia asioita ja ylläpitää tai luoda uusia suhteita (Huuskonen 2010, 72). Verkkoyhteisöille on

ominaista se, että niihin osallistuminen on vapaaehtoista, spontaania ja keskustelijoiden aktiivisuus vaihtelee tilanteiden mukaan. (Saastamoinen 2009, 61.)

Verkkoyhteisöillä on yleensä sovitut säännöt siitä, minkälainen keskustelu on sallittua ryhmässä. Arpon (2005, 105) mukaan keskustelijat tuovat omat tulkintansa näkyville sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ryhmän sisällä, joiden kautta ryhmän rajat ja säännöt määritellään. Myös julkisuuden ja yksityisyyden rajat ovat keskustelijoiden määriteltävissä. Jokainen keskustelija osallistuu ryhmään omasta tahdostaan ja määrittelee ryhmän sisällän, mitkä ovat ryhmän vakiintuneet keskusteluaiheet. Arpon (2005, 296) tulosten mukaan myös henkilökohtaisella kokemuksella ja oikeudella esittää se muille on tärkeä rooli keskusteluryhmissä. Keskustelijat kokivat, että heillä on oikeus esittää mielipiteitään ja henkilökohtaisia kokemuksiaan verkkoyhteisöissä tuntematta häpeää niiden kertomisesta.

Verkkoyhteisöt voidaan nähdä sekä positiivisessa että negatiivisessa valossa. Saastamoisen (2009, 61) mukaan verkkoyhteisöt voivat mahdollistaa demokraattisen osallistumisen ja jopa elämäntavan, mutta toisaalta verkkoyhteisöt voivat johtaa ”kyberbalkanisoitumiseen” eli yhteisöjen eriytymiseen yhä pienempiin yhteisöihin. Hautamäki (2005, 156) huomauttaa, että vaikka verkkoyhteisöihin voi yleensä liittyä kuka tahansa, vuorovaikutus ei välttämättä ole demokraattista. Tietyn aihepiirin ympärille keskittyneet yhteisöt ovat nimensä mukaisesti vain keskittyneet tarkastelemaan kyseistä ilmiötä eikä yleensä muille aiheille ole tilaa. Näin ollen verkkoyhteisöjen tasa-arvoisuus saattaa olla vain samanmielisten demokratiaa.

Verkkoyhteisön jäsenet voivat kokea keskinäistä luottamusta neuvoessaan ja tukiessaan toisiaan erilaisissa asioissa. Verkkoyhteisöissä toimivat ihmiset ovat raportoineet kokevansa vahvaa emotionaalista ja sosiaalista yhteyttä jakaessaan tarinoita ja informaatiota toistensa kanssa. Verkkoyhteisön toimivuuden kannalta on oleellista, että jäsenet saavat kysyä vapaasti kysymyksiä ja että kysymyksiin vastataan. Verkkoyhteisöissä toimivat ihmiset voivat ottaa erilaisia keskustelurooleja. Jotkut ottavat tehtäväkseen vastata kaikkiin viesteihin, toiset ovat passiivisempia jäseniä. (Haythorntwaite 2007, 129.)

Preecen (2000, 83) mukaan on tärkeä ymmärtää verkkoyhteisöissä toimivien ihmisten erilaisia rooleja, koska rooleilla voi olla sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia yhteisön toimintaan. Hänen mukaansa verkkoyhteisöistä voidaan tunnistaa seuraavanlaisia rooleja: *moderaattorit* ja *mediaattorit* (moderators and mediators), *asiantuntijat* (professional commentators), *provosoijat* (provocateurs), *osallistujat* (general participants) ja *väijyjät* (lurkers). *Moderaatit* ja *mediaattorit* kontrolloivat yleensä keskustelua verkkoyhteisön sääntöjen mukaisesti, mutta mediaattoreilla on vähemmän aktiivinen rooli kuin moderaattoreilla. Moderaattoreiden tehtävänä on pitää keskustelu aiheenmukaisena sekä kontrolloida keskustelijoita ja heidän kirjoittamiaan viestejä. Joissain yhteisöissä *asiantuntijat* vastaavat erilaisiin kysymyksiin tietynä aikana, esimerkiksi terveyteen liittyvissä kysymyksissä. (Preece 2000, 83-86.)

Verkkoyhteisön *osallistujien* keskuudessa saattaa olla henkilöitä, jotka pyrkivät dominoimaan keskustelua. Heillä on suuri vaikutus keskustelun kulkuun ja muiden osallistujien aktiivisuuteen yhteisössä. Jotkut osallistujat saattavat kokea, että heidän on vaikea osallistua keskusteluun, jos heidän asiansa ymmärretään väärin. Osallistujat saattavat myös pelätä sitä, miten heidän asiaansa reagoidaan. *Väijyjät* ovat henkilöitä, jotka eivät osallistu keskusteluun, vaan ovat hiljaisia tarkkailijoita. (Preece 2000, 87.)

3.3 Persoona ja identiteetti verkkoyhteisössä

Verkkoyhteisöä voi tarkastella myös identiteetin luomisen näkökulmasta. Matikaisen (2006, 113) mukaan verkkoyhteisö voidaan käsittää avoimeksi ja julkiseksi tilaksi, jossa identiteetin luominen ja sosiaalinen toiminta tapahtuu. Toisen näkökulman mukaan verkkoyhteisöä tarkastellaan mediana, jolloin verkon piirteet luovat tietyn kontekstin identiteetin ja minuuden luomiselle. Ihmiset, jotka tuottavat sisältöä verkkoyhteisöihin, ovat kertoneet kirjoittamisen yhtenä keinona luoda omaa identiteettiään (Matikainen 2009, 71). Verkkoympäristö toimii julkaisukanavana ja mediana, mutta identiteetin luomisen näkökulmasta verkkoympäristö on toiminnallinen tila (Matikainen 2006, 113).

Identiteetti on käsitteenä hyvin moniulotteinen. Yleensä identiteettinä pidetään sitä käsitystä, mikä meillä on omasta itsestämme. Identiteetti voidaan jakaa kahteen osaan: persoonalliseen ja sosiaaliseen identiteettiin. Persoonallinen identiteetti pitää sisällään henkilökohtaisen minän (*self*) ja sosiaalinen identiteetti ihmisen minäkäsityksen ne osat, jotka viittaavat ryhmäjäsenyyksiin. (Matikainen 2006, 113-114.) Haatajan ja Perttulan (2004, 357) mukaan sosiaalinen identiteetti muodostuu samastumisesta eli identifikaatiosta siihen, millaisena muut ihmiset näkevät ko. henkilön. Identiteetin käsitetään olevan jatkuvassa muutoksessa, jossa mukana kulkee sekä menneisyys että tulevaisuus. Verkko yhteisöissä toimiessamme tuotamme identiteettejä, jotka näyttävät päällisin puolin kognitiivisilta, mutta myös internetissä identiteettiin liittyy affektiivinen ulottuvuus ja tunteiden mukanaolo. (Matikainen 2006, 113-114.)

Virtuaalinen yhteisöllisyys muodostuu pääosin tilassa näkyvän persoonan kautta. Heinonen (2008, 129) määrittelee virtuaalisen persoonan hahmoksi, joka on käyttäjänsä luoma kuva itsestään verkko yhteisössä. Käyttäjä voi muodostaa tästä kuvasta tietynlaisen käyttäytymisensä ja verkkoroolinsa perusteella. Virtuaalinen persoona on yleensä anonyymi, koska henkilön oma persoona ja identiteetti jäävät piiloon. Virtuaalinen maailma kyseenalaistaa perinteisen identiteetin määritelmän. Myös Haatajan ja Perttulan (2004, 360) mukaan verkko yhteisöissä yksilöistä voidaan muodostaa verkko identiteetti keskustelijoiden jättämien digitaalisten jälkien kautta. Verkko yhteisössä kirjoittajat voivat välittää tunne ilmaisuja esimerkiksi hymiöiden ja erilaisten ilmaisujen avulla, joiden kautta edistetään yhteisöllisyyttä. Myös kirjoituksen jälkeen jätettävät "allekirjoitukset" tai motot voivat ilmentää kirjoittajiensa identiteettiä.

Internetillä voi olla myös polarisoiva vaikutus, jolloin joko persoonallinen minä identiteetti tai sosiaalinen ryhmä identiteetti hallitsevat verkko yhteisössä. Persoonallisen identiteetin hallitessa palstalla voi internet tukea yksilön kehitystä yksilöllisempään suuntaan. Mikäli taas ryhmä identiteetti on vallitseva, vahvistaa internet henkilöä omaksumaan ryhmänormit ja sopeutumaan yhteisön sääntöihin. Internet voi näin ollen toimia persoonallisuuden ja identiteetin vahvistimena. (Haataja & Perttula 2004, 367.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuskohteen valinta

Menestyminen, yksilöllisyys ja suorituskeskeisyys ovat sanoja, jotka kuvaavat nyky-yhteiskuntamme ihanteita ja trendejä. Tutkimusprosessini lähti halusta selvittää, miten erityisesti mielenterveyshäiriöihin sairastuneet ihmiset selviytyvät yhteiskunnassa, jonka ihanteita ja vaatimuksia he eivät aina voi täyttää. Masennuksesta on tullut yksi keskeisimmistä sairauksista yhteiskunnassamme, eivätkä kulutusyhteiskunnan vaatimukset ainakaan helpota tätä prosessia. Ihmiset, jotka eivät jaksaa tai pysty suoriutumaan itsenäisesti ja olemaan aktiivisia, saattavat tuntea itsensä ulkopuolisiksi individualistisessa kulutusyhteiskunnassa. (Brinkmann 2008, 100.) Minulla oli siis valmiina tutkimuskohde, jota oli tarkoitus työstää ja rajata sekä etsiä kiinnostava tapaus (kts. kuvio 2).



KUVIO 2. Tutkimusprosessin eteneminen

Tutkin verkkoyhteisön toimintaa kolmesta eri näkökulmasta, joita olivat vertaistuki, yhteisöllisyys ja keskusteluroolit. Tapauksenani toimii masennusaiheinen keskustelupalsta *Verkkoklinikka.fi*². Tapaustutkimuksen alussa tutkijalla on yleensä mielessä jokin kiinnostava tapaus, josta lähteä liikkeelle sekä ajatus siitä, mistä tapaus kertoo eli mikä on tutkimuksen kohde. Toinen mahdollisuus on, että tutkijalla on tutkimuskohde jo selvillä ja jäljellä on tapauksen etsiminen. (Laine, Bamberg & Jokinen 2008, 10-11.)

Miten sitten ajattelin tavoittavani nämä marginaalisiin ryhmiin jäävät masennusta sairastavat ihmiset? Alussa oli jo selvää, että paras tapa selvittää näiden ryhmien kokemuksia ja ajatuksia olisi kysyä tutkimuksen kohteena olevilta ihmisiltä itseltään. Ymmärsin kuitenkin, että aiheen arkuuden ja henkilökohtaisuuden vuoksi asiasta olisi vaikea kertoa ulkopuoliselle tutkijalle. Pohdin myös, että masennusta sairastavalla ja itsensä ulkopuoliseksi kokevalla ihmisellä ei välttämättä ole kiinnostusta tai voimavaroja kertoa kokemuksistaan.

Masennukseen sairastuneet henkilöt voivat pitää yhteyttä toisiinsa ja keskustella vapaasti erityisesti keskustelupalstoilla. Huomasin, että keskustelupalstat sisältävät hyvin paljon mielenkiintoista ja tutkimuksen arvoista aineistoa, jota ei välttämättä hyödynnetä tutkimuksellisessa mielessä tarpeeksi. Ajattelin saavani autenttisia vastauksia ja kirjoituksia helpommin, jos käyttäisin valmiita keskusteluja. Internetin keskustelupalstoilla voi helposti kirjoittaa nimettömästi nimimerkin suojin ja lähes kaikilla on keskustelupalstoille esteetön pääsy. Haluan selvittää verkkokeskusteluiden avulla, minkälaisia sisältöjä ja avunpyyntöjä keskustelupalstalle kirjoittavat henkilöt tuottavat. Samalla saisin yleiskatsauksen siitä, miten masennukseen sairastuneet henkilöt kokevat yhteiskunnan vaatimukset ja paineet. Tutkimukseni avulla voisin parhaassa tapauksessa antaa äänen sellaisille ryhmille, jotka eivät välttämättä muuten pääsisi esille.

Tutkimusaineistonani toimivat *Verkkoklinikka.fi* -nimisen keskustelupalstan masennuspalstan keskusteluviestit³ vuosilta 2008 ja 2009. Palsta on jaettu eri kategorioihin, joista suosituimpia keskustelualueita 17.8.2011 olivat: laihdutus (45 194

² Aiemmin keskustelupalsta toimi osoitteessa: www.verkkoklinikka.fi/keskustelut. Palsta muuttanut sittemmin nimeään: <http://www.terve.fi/tervefi-avattu>.

³ "Masennus" -palstaa ei ole enää uudella *Terve-fi* -palstalla eikä vanhoja keskusteluja ole vielä palautettu uudelle palstalle.

viestiä), vauvanhoito (13 175 viestiä), masennus (10 891 viestiä), vauvanodotus viikot 31-42 (9984 viestiä), ja perhesuunnittelu (7999 viestiä). Masennus oli siis kolmanneksi suosituin alue koko keskustelupalstalla. *Verkkoklinikan* säännöissä⁴ kerrotaan, että myös rekisteröimättömät käyttäjät voivat lukea palstan tekstejä, mutta vain rekisteröityneet käyttäjät voivat kirjoittaa ja vastata viesteihin. Pyysin keskustelupalstan ylläpitäjältä tutkimuslupaa ja hän suostui pyyntööni (kts. Liite 1). Ehtona tutkimusluvan myöntämiselle oli, että keskustelijoiden yksityisyys suojataan ja *Verkkoklinikka* mainitaan lähteissä. Tavoitteenani on näin ollen käyttää vain sellaisia keskustelunpätkiä, joista ei voi tunnistaa keskustelijoiden henkilöllisyyttä.

Verkkokeskustelujen tutkimista mietittäessä on syytä valita jokin näkökulma, mitä kautta ilmiötä lähtee tarkastelemaan. Matikaisen (2010, 1) mukaan internetin tutkimus on erittäin hajanainen ja monitieteellinen alue. Monitieteellisyys voidaan mieltää sekä lupauksena että haasteena. Eri tieteillä on omat tutkimuslähtökohtansa, joiden yhdistäminen voi olla hankalaa (Matikainen 2010, 6). Erityisesti viestinnän tutkimuksessa on kiinnostuttu internetin tutkimuksesta, mutta toisinaan se on määritelty omaksi tutkimusalueekseen.

Huomasin aineistoa kerätessäni, miten paljon erilaista sisältöä keskustelupalstat sisältävät. Koin asian sekä haasteena että rikkautena. Haasteena siinä mielessä, että aineiston rajaus ja luokittelu on tärkeää, jotta aineistoa ei olisi liikaa. Mikäli sopivia rajauksia ei tehdä, voi aineisto ”hukuttaa” tutkijan alleen. Toisaalta aineiston laajuus mahdollisti hyvin monipuolisen kuvan saamisen siitä, miten masennusta sairastavat ihmiset kokivat elämänsä tai minkälaista tukea he hakivat ja antoivat palstalla.

Yhteiskuntatieteellisestä näkökulmasta katsottuna internet ei ole itsessään kiinnostava vaan kiinnostavaa on se, miten internet kontekstualisoituu. Tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että verkkoympäristöä ei saisi irrottaa kontekstistaan eli niistä merkityssuhteista, mitä verkkoympäristöllä on ihmisten elämään. (Matikainen 2010, 1.) Tästä näkökulmasta tarkasteltuna verkkoympäristöä ei voida pitää irrallisena kyberavaruutena vaan internetissä pätee myös samat ilmiöt, kuin internetin ulkopuolellakin, esimerkiksi sukupuoleen tai etnisyyteen liittyvät stereotypiat. Verkkoaineistoa analysoidessani huomasin, miten tärkeä

⁴*Verkkoklinikan* sääntöjä ei ole enää internetissä. *Terve.fi* -keskustelupalstan säännöt löytyvät osoitteesta:

<http://www.terve.fi/keskustelu/viewtopic.php?f=2&t=9>

on säilyttää aineiston suhde kontekstiinsa. Koin ongelmallisena sen, että aineisto ikään kuin etääntyi niistä ihmisistä, jotka sen olivat tuottaneet palstalle. Minun oli tarkasti selvitettävä jokaisen kirjoittajan taustat, jotta viestien merkitys tuntui läheisemmältä. Taustojen selvittäminen tapahtui perehtymällä jokaiseen kirjoittajan kirjoittamaan viestiin. Toisinaan taustojen selvittäminen oli hankalaa, koska kaikki eivät puhuneet viesteissä omasta itsestään. Koen kuitenkin saaneeni tarpeeksi riittävän kuvan siitä, minkälaisia ihmisiä keskustelupalstalla kirjoitti.

Ihmistä tutkittaessa tutkija on osa samaa elämismaailmaa, mitä itse tutkii. Tutkijan oma ymmärrys tutkimuskohteesta vaikuttaa hänen toimiinsa koko tutkimusprosessin ajan. Tämän vuoksi tutkijan tulee eritellä oma esiymmärryksensä tutkimuskohteesta ja pyrkiä olemaan silti niin objektiivinen kuin mahdollista. (Varto, 2005, 34.) Tutkijan tulee myös perustella mahdollisimman tarkasti omat valintansa tutkimuksen kuluessa, vaikka niiden tunnistaminen voikin olla hankalaa. (Häikiö & Niemenmaa 2008, 41.) Varton (2005, 34) mukaan tutkija ei voi olla missään tutkimuksessa ainoastaan objektiivinen tarkkailija, vaan hän on itse osa tutkimusprosessia tekemässä valintoja ja ymmärtämässä kohteensa omalla tavallaan. Tutkijan tulee eritellä oma esiymmärryksensä ja pohtia sen vaikutusta tutkimuksen tekemiseen (Varto, 2005, 47).

4.2 Tutkija valintojen keskellä

Oma tutkimuskohteeni masennusta sairastavien ihmisten kokemuksista yhteiskunnan vaatimusten paineissa kallistui jo hyvin varhaisessa vaiheessa laadullisen tutkimuksen puoleen. Halusin tutkia ihmisten kokemuksia ja niille antamia merkityksiä, joten pidin laadullista tutkimusta oikeana valintana. Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta käytetään usein silloin, kun halutaan tutkia ihmistä, elämismaailmaa ja asioiden merkityksiä. Elämismaailmaa tutkitaan yleensä merkitysten maailmana, jotka ilmenevät ihmisen toimina ja päämäärinä. Voidaan väittää, että merkitykset syntyvät juuri ihmisen kautta, eivätkä voi olla olemassa ihmisestä riippumatta. (Varto, 2005, 28.)

Koska keräsin tutkimusaineistoni internetin keskustelupalstalta, minun piti myös ottaa huomioon asioita, jotka liittyvät verkkokeskusteluiden tutkimiseen. Verkkoyhteisöjä voidaan tutkia eri tutkimusmenetelmin, joista suosituimpia ovat olleet laadulliset menetelmät. Myös määrällisiä tutkimuksia on tehty jonkin verran. (Matikainen 2010, 4.) Verkkoyhteisöjä voidaan lähestyä myös etnografisin menetelmin, jolloin verkkoyhteisöt käsitetään yhteisöinä. Etnografiassa on keskeistä yhteisössä ”eläminen”, joka verkkokeskusteluista tutkittaessa tulee käsittää hieman eri tavoin, ei siis fyysisesti elämällä. (Matikainen 2010, 5.) Tutkimukseni yhtenä tarkoituksena oli myös arvioida, miten yhteisölliseksi keskustelupalstan ilmapiirin voi luokitella ja voiko keskustelupalstaa ylipäätään pitää yhteisönä.

Tutkimuskohteenani toimii keskustelupalsta *Verkkoklinikka.fi* ja sen masennusaiheisen keskusteluosion viestit, joten tutkimukseni voi määritellä tapaustutkimukseksi. Tapaustutkimus sisältää usein monia tutkimusmenetelmiä, joten sitä on tarkoituksenmukaisempaa kutsua tutkimusstrategiaksi tai -tavaksi kuin metodiksi. Vaikka kaikissa tutkimuksissa käsitellään jollain tavalla tapauksia, tapaustutkimuksessa tapaus ymmärretään usein laajemmin. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on kuvata tarkasti ja perusteellisesti tutkittavaa ilmiötä sekä kerätä tätä varten hyvin monipuolinen aineisto. (Laine ym. 2008, 9-10; Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 159.) Tapaustutkimuksessa on olennaista, että tutkimusprosessin kulku on tuotu näkyväksi. Vain tätä kautta tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista arvioida (Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 160).

Tapaustutkimusta on kritisoitu siitä, että sen avulla saadut tutkimustulokset koskevat usein vain tutkittua tapausta. Peuhkurin (2008, 130) mukaan on tärkeää, että tapaus liitetään muuhun tutkimukseen ja teoreettiseen keskusteluun ollakseen teoreettisesti kiinnostava ja yleispätevä. Tapaustutkimuksen perimmäinen idea on usein teorioiden heikkouksien osoittaminen tai vahvistaminen. (Laine ym. 2008, 28-29; 31.) Myös Saarela-Kinnunen & Eskolan (2001, 160) mukaan tapaustutkimuksen päällimmäisenä tarkoituksena on tapauksen ymmärtäminen, ei niinkään yleistäminen. Peltolan (2008, 118-119) mukaan tapaustutkimuksen avulla voidaan pyrkiä rinnastamaan tuloksia muihin vastaaviin tai yleisempiin selitysmalleihin. Tapauksesta voidaan esimerkiksi etsiä käsitteellisiä samankaltaisuuksia tai erilaisuuksia suhteessa muihin tapauksiin ja ymmärtää yleisempiä ilmiöitä. Yleensä puhutaan analyttisestä yleistämisestä, jossa tapauksesta johdetaan

teoreettisia johtopäätöksiä. Käytännön kannalta tämä tarkoittaa tulosten yhdistämistä aiempiin teorioihin ja tuloksiin. (Peltola 2008, 133-134; Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 153.) Tutkimukseni tarkoituksena on pyrkiä yhdistämään saamiani tuloksia aiempiin teorioihin. Käsittelen tätä aihetta pohdintaosuudessa tutkimukseni lopussa.

4.3 Tutkimuskysymykset

1. Minkälaisiin ongelmiin tutkimuksen kohteena olevalta keskustelupalstalta on mahdollista saada tukea?
2. Minkälaisia eri rooleja keskustelijat ottavat palstalla?
3. Onko keskustelupalstalla havaittavissa yhteisöllisyyttä kirjoittajien keskuudessa?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla haluan selvittää, minkälaisia erilaisia tuenmahdollisuuksia tutkimuksen kohteena oleva keskustelupalsta voi tarjota. Minkälaista tukea keskustelupalstalta haetaan? Minkälaista tukea keskustelupalstalta on mahdollista saada? Keskityn selvittämään asiaa vertaistuen saamiseen ja antamiseen näkökulmista.

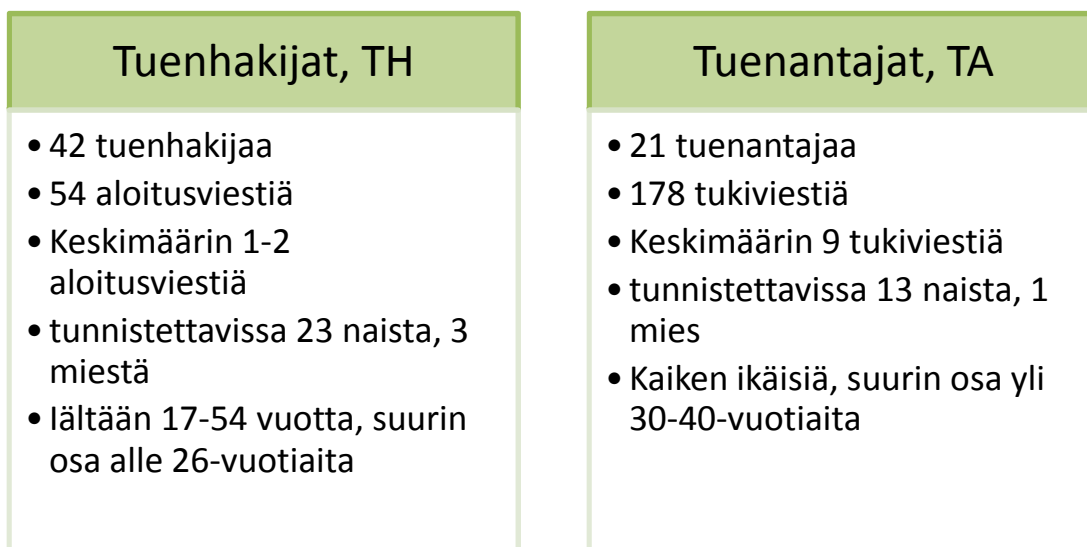
Toisen tutkimuskysymyksen perusteella pyrin kartoittamaan verkkokeskustelijoiden keskeisimpiä rooleja palstalla. Olen kiinnostunut siitä, onko palstalla tiettyjä aktiivisia tai passiivisia kirjoittajia? Ketkä hallitsevat keskustelua palstalla? Jäävätkö toiset passiivisiksi sivustaseuraajiksi? Mitä muita rooleja keskustelupalstalla on havaittavissa?

Kolmas tutkimuskysymys pyrkii selvittämään, kuinka yhteisölliseksi palstan voi mieltää ja miten erilaiset keskusteluviestit otetaan vastaan palstalla. Miten erilaisiin avunpyyntöihin vastataan ja miten niihin reagoidaan? Onko keskustelun ilmapiiri avoin ja tunteeke avunpyytäjät tulevansa palstalla kuulluksi?

4.4 Aineistonkeruu ja analyysi

Keräsin aineiston *Verkkoklinikka.fi* -nimiseltä masennusaiheiselta keskustelupalstalta 6.4.2010. Talletin kaikki vuosien 2008 ja 2009 keskusteluketjut kokonaisuudessaan tietokoneelleni, jonka jälkeen pohdin alustavasti, mitä keskusteluita käyttäisin aineistonani. Vuonna 2008 julkaistiin 92 keskustelunaloitusta ja vuonna 2009 puolestaan 59 keskustelunaloitusta. Aineistona minulle kertyi yhteensä 341 sivua keskusteluviestejä, joka sisälsi 151 viestiketjua. Kirjoitukset jakautuivat seuraavasti: 2008 vuodelta 233 sivua ja 2009 vuodelta 108 sivua tekstiä. Karsin tästä kokonaismäärästä ne keskustelut, jotka eivät liittyneet tutkimukseeni aihepiiriin, jolloin vertaistukeen liittyviä viestiketjuja jäi jäljelle 55 ketjua.

Tutustuin *Verkkoklinikan* masennuspalstan vuosien 2008 ja 2009 kirjoituksiin ja etsin ne nimimerkit, jotka olivat antaneet eniten vertaistukea palstalla toisille käyttäjille. Rajasin pois ne tukea antavat nimimerkit, jotka olivat vastanneet alle kahdella viestillä vertaistukipyyntöön. Aloin ryhmitellä keskusteluviestejä omiin ryhmiinsä sen perusteella, mikä nimimerkki oli viestit kirjoittanut. Kutsun tästä lähtien viestiketjuun vastaavia nimimerkkejä ”tuenantajiksi” (TA) ja aloitusviestien kirjoittajia ”tuenhakijoiksi” (TH). Olen havainnollistanut aineistoni koostumusta kuviossa 3.



KUVIO 3. Tutkimusaineiston kuvailua

Ryhmittelin kaikki viestiketjujen aloitusviestien kirjoittajat eli tuenhakijat (TH) omiin ryhmiinsä. Tarkoitukseni oli selvittää, mistä kaikista asioista palstalla kirjoitettiin ja haettiin tukea. Tuenhakijat kirjoittivat yhteensä 54 aloitusviestiä vuosien 2008 ja 2009 aikana. Aloituksia teki yhteensä 42 nimimerkkiä, joista 10 oli myös tuenantajan roolissa. Tuenhakijat kirjoittivat keskimäärin yhdestä kahteen aloitusviestiä, mutta suurin osa eli 33 nimimerkkiä kirjoitti vain yhden aloitusviestin. Loput 7 nimimerkkiä kirjoittivat kahdesta kuuteen aloitusviestiä (liite 3.). Tuenhakijoista 23 oli naisia ja 3 miehiä, muiden sukupuolta en saanut selville. Iältään tuenhakijat olivat nuorempia kuin tuenantajat ja heidän ikänsä vaihteli 17 ja 54 vuoden välillä. Suurin osa tuenhakijoista oli alle 26-vuotiaita.

Tuenantajia (TA) oli yhteensä 21 nimimerkkiä, joiden viestimäärät vaihtelivat kahden ja 47 viestin välillä (liite 2.). Tämän lisäksi 10 näistä tuenantajista hakivat apua, neuvoa ja tukea omien viestiketjujen avulla eli olivat myös määriteltävissä tuenhakijoiksi. Kutsun heitä tuettaviksi tuenantajiksi (TT). Tuenantajat olivat taustoiltaan hyvin erilaisia ja heidän tietojaan ei ollut helppo saada selville. Viesteistä oli pääteltävissä, että 13 tuenantajista oli naisia, mutta heidän joukossaan oli myös yksi mies. Tuenantajat olivat iältään yli 15-vuotiaita, suurin osa heistä oli 30-40-vuotiaita. 15 tuenantajista kertoi viesteissään sairastavansa erilaisia mielenterveyshäiriöitä, joihin sisältyivät masennus, ahdistuneisuus ja paniikkihäiriö. Monet tuenantajista kävivät myös psykiatrilla tai psykologilla keskustelemassa asioistaan.

Analysoin aineistoni teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee aineiston ehdoilla, kuten aineistolähtöinen sisällönanalyysikin, mutta ensiksi mainitussa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet muodostuvat aineiston perusteella, kun taas teoriaohjaavassa teoreettiset käsitteet on luotu teorian pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 117.) Teoriasidonnaisuus näkyy analyysissä siten, että analyysiprosessi kytkeytyy osittain teoriapohjaan. Teorian roolilla on erityinen merkitys tapaustutkimuksessa. Tavoitteena on, ettei tutkimus jää pelkäksi aineiston kuvailuksi vaan lisää ymmärrystä ilmiöstä. (Häikiö & Niemenmaa 2008, 51.) Tavoitteenani on verrata saamiani tutkimustuloksia erilaiseen teoriapohjaan verkkokeskusteluiden yhteisöllisyyden, vertaistuen ja keskusteluroolien näkökulmista.

Teoriasidonnaisuus kulki mukanaani analyysin eri vaiheissa. Käytin hyväkseni erityisesti aiempien tutkimusten tuloksia ja määrittelyjä, jotka auttoivat minua analyysini suuntaamisessa. Aineiston keräämisen jälkeen olin luokitellut viestien kirjoittajat joko tuenantajien tai tuenhakijoiden ryhmiin, koska tarkoitukseni oli erottaa toisistaan kaksi erilaista kirjoittajaroolia. Erottelun jälkeen luokittelin eri viestejä aineistolähtöisesti omiin kategorioihinsa. Ohessa esimerkki analyysitaulukosta (kts. taulukko 1) vertaistuen antamisen ja hakemisen kategorioista. Taulukossa on esimerkkinä eri tuenhakijoiden ja tuenantajien viestejä, jotka olen jakanut eri luokkiin.

TAULUKKO 1. Analyysitaulukko vertaistuen antamisesta ja hakemisesta

Alkuperäinen ilmaus:	Pelkistetty ilmaus:	Yläluokka:	Yhdistävä luokka:
<p>”Tuo kuulostaa siltä, että olisit avun tarpeessa. Sanoit, ettet ennen ole ollut missään lääkärissä asian tiimoilta, mutta nyt olisi aika mennä. Se on ensimmäinen askel, siitä asiat alkavat selviämään.”</p>	<p>Tuenhakijan avuntarpeen huomaaminen.</p> <p>Suosittelee lääkärillä käymistä.</p>	<p>Avunhakemiseen kannustaminen</p>	<p>Vertaistuen antaminen</p>
<p>”Tässä siis puhuu yksi, jolla karvaat kokemukset asiasta. (...) lääkitys on sun saatava, ja siihen tuo terapia lisäksi niin todennäköisesti alkaa helpottamaan jo muutamissa viikoissa”</p>	<p>Oman kokemuksen kautta neuvominen.</p> <p>Lääkitykseen ja terapiaan kannustaminen.</p>	<p>Neuvominen</p>	<p>Vertaistuen antaminen</p>
<p>”En ole koskaan käynyt missään lääkärillä puhumassa, mutta nyt olen kyllä miettinyt kannattaisikohan mennä. Tai sitten alan erakoksi johonkin keskelle metsää mökille loppuelämäksi. En halua nähdä ketään.”</p>	<p>Pohtii lääkärille menemistä.</p> <p>Sosiaalinen eristäytyminen.</p>	<p>Yksinäiset</p>	<p>Vertaistuen hakeminen</p>
<p>”En vain jaksa tätä ainaista syyllisyyttä mitään tekemättömyydestä, huonosta jaksamisestani ja ainaisesta työhönpaluun yrittämisestä josta ei tule mitään. Tuntuu, että eikö niille hoitataholle tai Kelalle riitä mikään kun olen kuitenkin lyhyen ajan sisällä tehnyt vaikka mitä???”</p>	<p>Syyllisyys tekemättömyydestä.</p> <p>Hoitotaholle ei riitä mikään.</p>	<p>Suorittajat</p>	<p>Vertaistuen hakeminen</p>

Tutkimusaineiston analysointi eteni pääosin aineistolähtöisesti. Pelkistin alkuperäisen ilmaisun muutamaa lauseeseen. Yhdistävän luokan ollessa vertaistuen antaminen muodostin kolme eri yläluokkaa: *avunhakemiseen kannustaminen*, *neuvominen* ja *tukeminen*. Vertaistuen hakemisen kategoriassa muodostin aineiston perusteella myös kolme vertaistuen hakemisen kategoriata: *avunpyytäjät*, *yksinäiset* ja *suorittajat*. En käsittele vielä tässä kohtaa jokaista luokkaa erikseen.

Luokittelin jokaisen yläluokan vielä eri alaluokkiin aineiston perusteella (kts. taulukko 2). Vertaistuen antajista avunhakemiseen kannustajat luokittelin kahteen eri alaluokkaan: *puhuminen* ja *palstalle kirjoittaminen*. Vertaistukijat antoivat neuvoja *kokemustiedon*, *perustellun tiedon* tai *asiantuntijatiedon* perusteella. Tuenhakijoiden kategoriassa luokittelin yksinäiset kahteen eri alaluokkaan: *puhumattomuus* ja *yksinäisyyden kokeminen*. Suorittajat luokittelin kahteen eri alaluokkaan: *negatiivinen kuva itsestä* ja *yhteiskunnan vaatimukset*.

TAULUKKO 2. Analyysitaulukko vertaistuen antamisesta ja hakemisesta

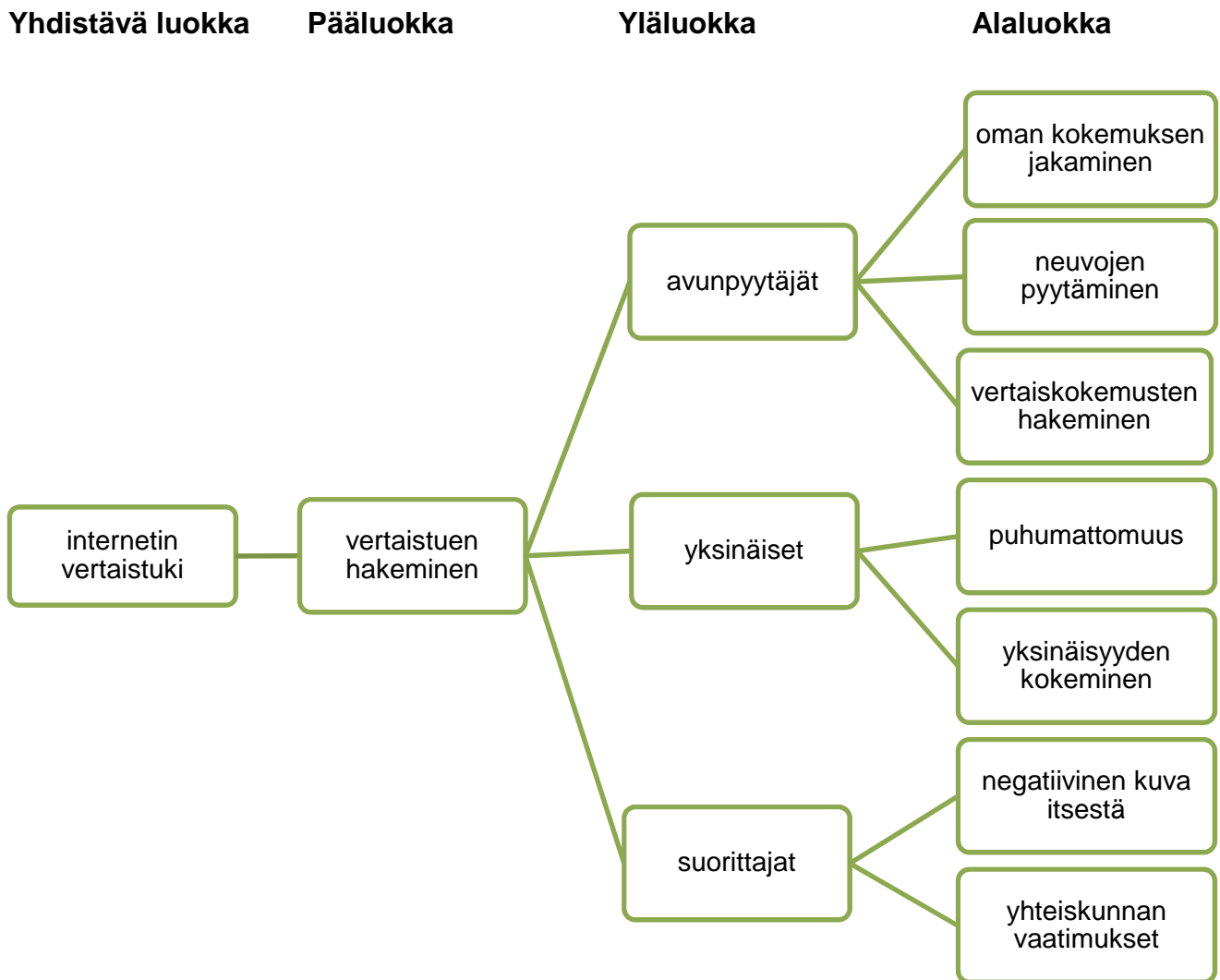
Yläluokka:	Alaluokka:	Yhdistävä luokka:
Avunhakemiseen kannustaminen	Puhuminen	Vertaistuen antaminen
Neuvominen	Kokemustieto	Vertaistuen antaminen
Yksinäiset	Puhumattomuus	Vertaistuen hakeminen
Suorittajat	Yhteiskunnan vaatimukset	Vertaistuen hakeminen

5 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELUA

Ensimmäisen tutkimuskysymyksenäni tarkoituksena on selvittää, minkälaisiin ongelmiin verkkokeskustelijat voivat hakea ja saada tukea *Verkkoklinikka.fi* -keskustelupalstalta. Aluksi kuvailen, minkälaista vertaistukea palstalta haetaan ja minkälaista tukea palstalta voi saada. Toiseen tutkimuskysymykseeni liittyen pyrin tunnistamaan keskustelupalstalla kirjoittavien nimimerkkien keskeisiä keskustelurooleja ja asemaa palstalla. Olen luonut kaikille kirjoittajille omat roolinsa riippuen siitä, minkälaista sisältöä he ovat tuoneet keskustelupalstalle. Keskeiset roolijaot perustuvat vertaistuen hakemiseen ja vertaistuen antamiseen. Lopuksi pohdin kolmanteen tutkimuskysymykseeni pohjautuen, minkälaista yhteisöllisyyttä palstalla on havaittavissa vai voidaanko tässä tapauksessa edes puhua yhteisöllisyydestä.

5.1 Vertaistuen hakeminen

Palstalta haettiin monenlaista tukea. Suurin osa tuenhakijoista halusi vain jakaa muille omia kokemuksiaan, ajatuksistaan ja elämänsä tapahtumia, mutta melkein yhtä suuri osa halusi hakea tukea ja apua muilta keskustelijoilta. Vertaistukea haki yhteensä 42 nimimerkkiä, jotka kirjoittivat yhteensä 54 aloitusviestiä vuosien 2008 ja 2009 aikana (Liite 3). Luokittelin kirjoittajat heidän viestiensä sisällön perusteella kolmeen ryhmään: *avunpyytäjät*, *yksinäiset* ja *suorittajat*. Kuviossa 4 on kuvailtu tuenhakijoiden keskeiset keskusteluroolit ja niiden sisältö.



KUVIO 4. Tuenhakijoiden roolien luokittelua

5.1.1 Avunpyytäjät

Suurin osa tuenhakijoista haki palstalta tukea, apua ja neuvoja hyvin monenlaisiin kysymyksiin. Yhteistä näille avunpyynnöille oli se, että niihin liittyi masennus, masentunut mieliala tai epätoivo. Muutamia avunpyynnöitä osoitettiin suoraan niille kirjoittajille, joilla oli samansuuntaisia kokemuksia kuin kysyjillä. Avunpyytäjien kategoriaan sisältyy myös ne tuenhakijat, jotka halusivat ainoastaan kertoa oman tarinansa palstalla ilman suoraa avunpyyntöä tai kysymyksiä. Tällaisia keskustelunaloituksia ilmeni 33 tuenhakijan viesteissä. Oma kokemus haluttiin jakaa muiden ihmisten luettavaksi eikä viesteissä

kysytty mitään erityistä. Kokemuksen jakamista koskevissa viesteissä kuvailtiin tarkasti oma tilanne ja kerrottiin omista ajatuksista sekä tunteista hyvin avoimesti. Viestit olivat rakenteeltaan päiväkirjamaisia ja koskettavia.

Monet tuenhakijat kysyivät palstalla neuvoja erilaisiin asioihin ja tilanteisiin. Neuvoja kysyttiin erityisesti 18 aloitusviestissä. Suurin osa halusi neuvoja elämässä jaksamiseen. Kysymykset esitettiin pääasiassa toisille samoin kokeville henkilöille. Monet kirjoittajat kuvailivat olevansa apaattisia ja väsyneitä, minkä vuoksi heidän elämänsä vaikutti erilaiselta kuin ennen. Elämä saatettiin kokea jopa merkityksettömänä.

”Miksi elämä tuntuu niin tyhjältä ja tarpeettomalta? Minkä voimin te jaksatte päivästä toiseen? (...) tarvitsisin neuvoja miten ja mistä repiä iloa ja jaksamista tähän päivään?” TT11

Suuri osa avunpyytäjistä kysyi neuvoja sosiaalisiin suhteisiin liittyen. Yksi suurimmista keskustelunaiheista oli kysyjien parisuhde ja siinä ilmenevät ongelmat. Monet kirjoittajista halusivat saada neuvoja ja mielipiteitä parisuhteensa tulevaisuudennäkymiin. Kirjoituksissa vedottiin suoraan muihin keskustelijoihin ja vaadittiin vastausta, kommentteja ja apua.

”Voisin tietysti erotakin, mutta kun me rakastamme toisiamme. Tiedän, että mieheni rakastaa. Pitääkö minun lähteä tästä liitosta, kun tilanne on tämä. Jaksaa joku kenties kommentoida?” TH4

Myös avunhakemiseen haluttiin tukea ja neuvoja. Jotkut halusivat kuulla terapian hyödyllisyydestä tai terapiaistunnon käytännöistä. Yleensä neuvot kohdistettiin niille, joilla oli omakohtaista kokemusta terapiasta.

”Olen joskus käynyt psykologilla, ja nyt mietin pitäiskö taas hakeutu jonnekin - olisko siitä apua..?!” TH6

Avunpyytäjät etsivät palstalta henkilöitä, jotka olivat kokeneet samanlaisia kokemuksia elämässään. Tällaisia ilmauksia löytyi kuuden keskustelijan viesteistä. Viestit koostuivat

erityisesti oman tilanteen kertomisesta ja muiden keskustelijoiden tuen hakemisesta. Aihepiiriltään viestit käsittelivät terapiaa, omaa epävarmuutta ja masennusta yleisesti.

”Onko muilla pelkoja ja epävarmuutta tulevaisuuden suhteen? Tuskin olen ainoa, mutta voinhan ollakin.” TT1

”No, halusin vaan kirjoittaa tänne, jos löytyis keskusteluseuraa muilta masennuksesta kärsiviltä.. (...) Jos joku haluaa kirjoitella, niin lukisin mielelläni ja ois kiva jutella. Jaksamisia kaikille” TH32

Monet tuenhakijat kokivat keskustelupalstan vertaistuen helpottaneen heidän mieltään ja auttaneet heitä jaksamaan. Muiden kirjoittamat vertaistukiviestit auttoivat, koska niissä kerrotut kokemukset ja tunteet olivat samanlaisia kuin tuenhakijoilla itsellä. Jälkimmäisessä lainauksessa tuenhakija, joka oli itsekin hakenut palstalta tukea, koki helpotukseksi sen, ettei hän ollut omien ajatustensa ja kokemustensa kanssa yksin.

”Minua muutenkin rohkaisee koko ajan sinun viestisi, tulee sellainen olo, että totta kai mä jaksan.” TH2

”Vähän oudolta tuntuu sanoa aina että onneksi en ole ainoa, kun en kellekkään toivoisi samaa.. mutta hienoa löytää paikka jossa voi kohdata muita samoin tuntevia, kun meitä kerta on.” TT1

Keskustelupalsta koettiin paikaksi, jossa sai vapaasti purkaa omia ajatuksiaan ja tunteitaan. Myös se koettiin helpotukseksi, että palstan kirjoittajat olivat kokeneet samoja tunteita ja kohtaloita. Eräs tuenhakija oli yllätynyt siitä, että oli saanut monia vastauksia ja kannustusviestejä kertoessaan omasta masennuksestaan, ahdistuksestaan ja epätoivostaan.

”Voi, olin suorastaan yllätynyt, miten monta vastausta päivän aikana olikaan tullut! Kiitos kaikille, tuli hyvä mieli” TH24

Tuenhakijat kertoivat saaneensa myös erilaisia vinkkejä masennukseen ja ahdistukseen liittyen. Eräs tuenhakija kuvaili olevansa erittäin ujo ja arka sosiaalisissa tilanteissa ja sai neuvoksi osallistua erityiselle kurssille. Toinen tuenhakija puolestaan sai ahdistusentunteisiinsa erilaisia vinkkejä, joita ajatteli itsekin kokeilla.

”Tuota kuvailemaasi tapaa on varmaan syytä kokeilla. Joskus koen ahdistusta selittämättömästi ja sitten sitä mieltii, että mikä on vialla, mutta varmaan liian abstraktisti. Tollanen konkreettisten tapausten muistelu on hyvä vinkki. Kiitos!”

TH9

5.1.2 Yksinäiset

Yksinäiset tuenhakijat kokivat itsensä yksinäisiksi ja heidän oli vaikea kertoa sairaudestaan, ongelmistaan tai asioistaan kenellekään. Yksinäisiä tuenhakijoita löytyi yhteensä 13 nimimerkkiä. Seitsemän aloitusviestien kirjoittajista ei ollut kertonut ongelmistaan kenellekään ja palstalle kirjoittaminen oli ensimmäinen askel. Jotkut kirjoittajien läheisistä olivat kuitenkin huomanneet jonkin olevan vialla ja ehdottaneet ammatti-ihmisen tapaamista.

”Äiti kysyi monta kertaa mikä minulla on. Huudan hänelle koko ajan, enkä suostu puhumaan. (...) Mummoni on ehdottanut minulle menemistä psykologin vastaanotolle, mutta en suostu koska haluan uskotella itselleni, että kaikki on hyvin ja olen ihan terve.” TH12

Toisten kirjoittajien läheiset ihmiset ja perheenjäsenet eivät välttämättä osanneet aavistaa minkään olevan huonosti. Tämä saattoi johtua siitä, että sairastunut osasi peittää masentuneen tai ahdistuneen mielialansa esittämällä hyvinvoivaa.

”En pysty avautumaan perheelleni ja lähimmäiset luulee, että kaikki on hyvin.”

TH23

"Jos olisin fyysisesti sairaana saisin hoivaa ja mut otettais tosissaan tai ihmiset näkis kuinka vaikeeta mun elämä oikeesti on, kaiken " pärjäämisen" takaa" TT6

Joillain tuenhakijoilla syyt puhumattomuuteen saattoivat liittyä siihen, että masennusta hävettiin tai se luokiteltiin epäonnistumiseksi. Jotkut tuenhakijat halusivat suojella läheisiään omilta ongelmiltaan, joiden kokivat aiheuttavan pahaa mieltä ja murhetta. Eräs kirjoittaja kertoi viestissään, miten ei halunnut olla *"taas yksi epäonnistuva lapsi perheessä"*, eikä siksi halunnut puhua ongelmista vanhemmilleen. Hän ei halunnut olla vaivata vanhempiaan asialla, mutta halusi saada silti apua ja tukea jotain muuta kautta. Masennuksesta puhumattomuudelle saattoi olla myös muita syitä. Jotkut saattoivat kokea masennuksen vaikuttavan heidän parisuhteeseensa negatiivisella tavalla. Kirjoittajat pelkäsivät, ettei masennusta ymmärrettäisi tai siitä kertominen katkaisisi koko parisuhteen.

"Asian tekee vielä vaikeaksi se että en osaa miehelleni kertoa tästä. Pelkään että hän ei ymmärrä... pelkään että menettäisin hänet tämän takia" TT8

Moni aloitusviestien kirjoittaja tunsi itsensä yksinäiseksi. Yksinäisyys sai useat kirjoittajat tuntemaan itsensä ulkopuoliseksi ja entistä masentuneemmaksi. Jotkut kokivat, että heillä ei ollut ketään henkilöä, kenelle puhua ongelmistaan. Toisaalta masennus saattoi viedä myös energiaa ja voimia niin, ettei kirjoittajilla ollut voimia tutustua uusiin ihmisiin.

"Mul ei oo ketään hyvää ystävää ja oon tosi yksinäinen, mut samal tuntuu ettei oo ees energiaa tutustuu tai olla sosiaalisissa tekemisissä nyt ku menee niin huonosti oman pään sisällä." TH32

Tuenhakijat saattoivat kokea, ettei heillä ollut ketään ihmistä, joka ymmärtäisi heitä. Eräs kirjoittaja kuvasi viestissään, että vaikka ympärillä olisi ihmisiä, voi itsensä silti tuntea yksinäiseksi ja ulkopuoliseksi.

"Ei sillä etteikö ympärillä olisi minulle rakkaita ihmisiä, niitä on kiitos luojan...mutta vaikka olen rakkaiteni ympäröimänä olen silti yksin. Ulkopuolinen." TH7

Jotkut tuenhakijat kokivat itsensä huonoksi, koska heillä ei ollut ketään ystävää. Kirjoittajat epäilivät, että heissä oli jotain vikaa tai he olivat jollain tavalla huonompia kuin muut ihmiset.

”Tuntuu että minussa on jotain vikaa ja minusta ei pidetä.” TH1

Kirjoituksista oli havaittavissa, että keskustelun aloittajat olivat usein kokeneet menneisyydessään jonkin traumaattisen, negatiivisen tai ahdistavan kokemuksen. Tällaisia kirjoituksia ilmeni seitsemän tuettavan viesteissä. Jotkut tuenhakijat olivat joutuneet kiusaamisen uhreiksi työpaikalla tai koulussa. Kirjoittajat olivat kokeneet myös ahdistelua, riittämättömyyden tunteita ja yksinäisyyttä. Palsta toimii ikään kuin paikkana, johon nämä kaikki kokemukset ja negatiiviset asiat pystyi purkamaan.

”Jos puhuessani toiselle ihmiselle en saa vastausta, niin ajattelen, etten ole vastauksen arvoinen. Tai että puheeni on niin tylsää ja tyhmää ettei sitä kannata kommentoida mitenkään. (...) Olen jo luopunut ajatuksesta, että minusta tulisi ikinä ehyttä ihmistä joka voisi olla onnellinen ja rakastettu.” TH27

Selvitin viestien avulla myös sitä, minkälaista apua tuenhakijat olivat saaneet palstalta. Monet kokivat saaneensa palstalta kannustusta siihen, että he puhuisivat masennuksestaan läheisilleen, ystävilleen tai ammattiauttajalle. Tuenhakijat kertoivat puhumattomuuden syiksi kumppanin menettämisen pelon, häpeän ja saamattomuuden tunteet. Palstalta tuenhakijat olivat kuitenkin saaneet rohkaisua puhumiseen.

”Mulla tuo menettämisen pelko on niin suuri että sen takia en kai uskalla kertoa kumppanilleni masennuksesta kuin jotain ihan pinta raapaisua...Kiitos rohkaisuista, koitan saada suuni auki.” TT8

”Nyt alkoi kyteä sellainen pieni miete, että jos oikeasti menisi jonnekin edes jotain puhumaan” TH2

5.1.3 Suorittajat

Toiseksi tuenhakijoiden luokka koostuu suorittajista, joita löytyi aineistostani yhteensä 24 nimimerkkiä. Suorittajien käsitys omasta itsestään oli negatiivinen ja heillä oli erilaisia ongelmia työelämässä tai koulussa. Suorittajat käsittelivät viesteissään erityisesti yhteiskunnan vaatimuksia ja odotuksia, jotka kohdistuivat jokaiseen ihmiseen.

Suurimmalla osalla suorittajista oli itsestään hyvin negatiivinen kuva. Suorittajat vertailivat itseään muihin ihmisiin ja pitivät itseään monin tavoin huonompina ihmisinä. Tällaisia kirjoituksia ilmeni 10 tuenhakijan viesteissä. Viestien sisältö oli yleensä hyvin vihamielinen ja niissä haukuttiin ja vihattiin omaa itseä. Viha saattoi kohdistua hyvin monenlaiseen piirteeseen ja asiaan, joita olivat luonne, älykyys tai suoriutuminen töissä.

”Olen onneton ihminen ja en osaa arvostaa itseäni. Olen pitänyt muita ihmisiä parempina ja fiksumpina kuin itseäni ja olen etsinyt aina itsestäni vikaa, jos joku on ollut eri mieltä jostain asiasta. Olen ajatellut, että se toinen tietää paremmin, minähän olen vain tyhmä, enkä voi siis olla ikinä oikeassa missään asiassa.” TH27

”Muhun sattuu jo aivan liikaa. Vihaan itseäni, vihaan koko elämäni. Kumpi en olisi koskaan syntynytäkään.” TT13

Käsitys omasta itsestä heijastui myös elämän muille osa-alueille, esimerkiksi työhön ja koulunkäyntiin. Kuuden kirjoittajan viesteissä korostui ongelmat koulunkäynnissä, jotka ilmenivät lintsamisena, jaksamattomuutena tai keskittymiskyvyn puutteina. Kirjoittajat kertoivat haluavansa menestyä ja yrittää, mutta heillä ei ollut siihen voimavaroja tai energiaa. Myös vanhempien odotukset hyvästä koulumenestyksestä painostivat joitain kirjoittajia ja vanhempien toiveita haluttiin usein noudattaa.

”Olen hirveän kunnianhimoinen, vaikka olenkin vetämätön, enkä jaksakaan tehdä koulun eteen mitään. En haluaisi kuitenkaan pettää vanhempiani, jotka ovat

tottuneet koulumenestykseeni.” TH2

”Oon ollu masentunu muutaman kuukauden ja en vaan pääse yli tästä ja alkaa painaa jokapäivästä elämää ja esim. vaikeeta keskittyy tai tehdä parhaani koulussa.” TH32

Kolmessa aloitusviestissä korostui erityisesti ongelmat työelämässä. Työ saatettiin kokea vääränlaisena, ahdistavana tai vailla tarkoitusta. Henkilöt epäilivät omia kykyjään tai sopivuuttaan kyseiseen työhön. Eräs kirjoittaja pohti asiaa seuraavasti:

”Olen alkanut miettiä, olenko täysin väärässä paikassa, sillä pohjimmiltani olen todella ujo ja syrjäänvetäytyvä. Toisaalta minusta on tuntunut, että olen tähän asti tehnyt työni ihan hyvin. (...) Minusta tuntuu, että kaikki vahtivat tekemisiäni ja ovat sitä mieltä, etten ole tarpeeksi avoin ja iloinen työhöni. Aamuisin ahdistaa mennä töihin ja odotan vain viikonloppua.” TH11

Toinen kirjoittaja koki ahdistuvansa helposti työssään ja työhön liittyvissä asioissa. Hän kuvaili viestissään, miten pelkäsi töitä ja erilaisia tapahtumia, joita hän ei kokenut pystyvänsä selvittämään. Kirjoittaja kertoi myös, että hän oli irtisanoutunut useista työpaikoista, koska ei kokenut voivansa sitoutua kyseisiin töihin.

”En löydä omaa paikkaani, alussa innostun työstä ja sitten yhtäkkiä alkaa ahistaa ihan pirusti. Alkaa pelottaa mitä töissä voi tapahtua, tuntuu ettei musta ole siihen, en halua, en pysty, en voi... Saatan ihan yhtäkkiä lopettaa työt vaikka muutama viikko aiemmin tykkäsin.” TH6

Suorittajat käsittelivät viesteissään myös yhteiskunnan rakenteita, nykyaikaa ja työelämää omien elämäkokemustensa näkökulmista. Näitä aiheita käsiteltiin kuudessa aloitusviestissä. Epävarmuus saattoi näkyä oman toimintakyvyn ja mahdollisuuksien puutteina, jotka heijastuivat heidän elämänsä monin tavoin. Seuraava lainaus kuvaa erään kirjoittajan ajatuksia omasta sairaudestaan ja yhteiskunnan odotuksista.

”Tuntuu kyllä, että itse minä itseäni piiskaan kun luen yhteiskunnan sääntöjä jotenkin niin tarkkaan. Että minun pitäisi olla jo töissä tässä iässä tai tehdä ylipäättänsä jotain” TT6

Kirjoittaja oli ollut nuoresta iästään huolimatta työelämän ulkopuolella ja parhaillaan kuntoutumassa takaisin työelämään. Hän koki yhteiskunnan pakottavan häntä takaisin työelämään eri menetelmin, vaikka hän ei kokenut itseään vielä terveeksi.

”Totta on, että olen ollut monta vuotta kuntoutustuella ja sairauslomalla, mutta mitä siitä? Sehän tarkoittaa vain, että olen sairas. Ja kun olen sairas, tarkoittaako se, että minua saa kohdella miten haluaa? Että en saa levätä ja hoitaa itseäni kuntoutustuella olon ajalla?” TT6

Viesteissä viitattiin yhteiskunnan asettamiin vaatimuksiin eri tavoin. Vaikutti siltä, että sairastuneet kokivat itsensä riittämättömiksi ollessaan työelämän ulkopuolella tai erilaisessa elämäntilanteessa kuin muut ihmiset. Kirjoittajat kokivat yhteiskunnan vaatimukset kohtuuttomiksi, koska mielenterveyden häiriöt vaikeuttivat heidän elämäänsä monin tavoin.

”Oma selviäminen ei ole itsestäänselvyys, vaan monelle ylipääsemätön ponnistus. Meidänkin hyvinvointivaltiossamme niin moni voi todella huonosti saamatta apua.” TA4

”Lähinnä surettaa tämän yhteiskunnan sairaalloisuus. Varsinkin kun sitä ei haluta nähdä tai kyetä yksinkertaisesti näkemään. Jokainen terve yksilö sairastuu” TT3

Kirjoittajat kokivat yhteiskunnan odottavan ihmisiltä aina erilaisia suorituksia, esimerkiksi hyvää koulutusta ja työtä. Myös kulutuskeskeisyys ja sen ihannointi nousi esille muutamassa kirjoituksessa. Keskustelupalstan yksi aktiivisimmista kirjoittajista kritisoi sitä, miten aineellista omaisuutta ja kuluttamista ihannoitiin pehmeämpien arvojen jäädessä taustalle.

”Ihmille uskotellaan että tuottava tehokkuus ja kuluttaminen ovat arvoja. Tietenkin näin on oltava jotta yhteiskunta pysyy tolillaan mutteivät ne mitään perusarvoja ole ihmisyyden”. TT1

Myös kouluttautuminen kiinnosti monia kirjoittajia. Kolme kirjoittajaa pohti opiskeluiden jatkamista tai uudelle alalle siirtymistä, mutta opetukseen ja kouluun sopeutuminen mietitytti. Joidenkin kirjoittajien mieleen oli tullut myös erityisoppilaitoksen mukautettu opetus tai aikuiskoulutusmahdollisuudet.

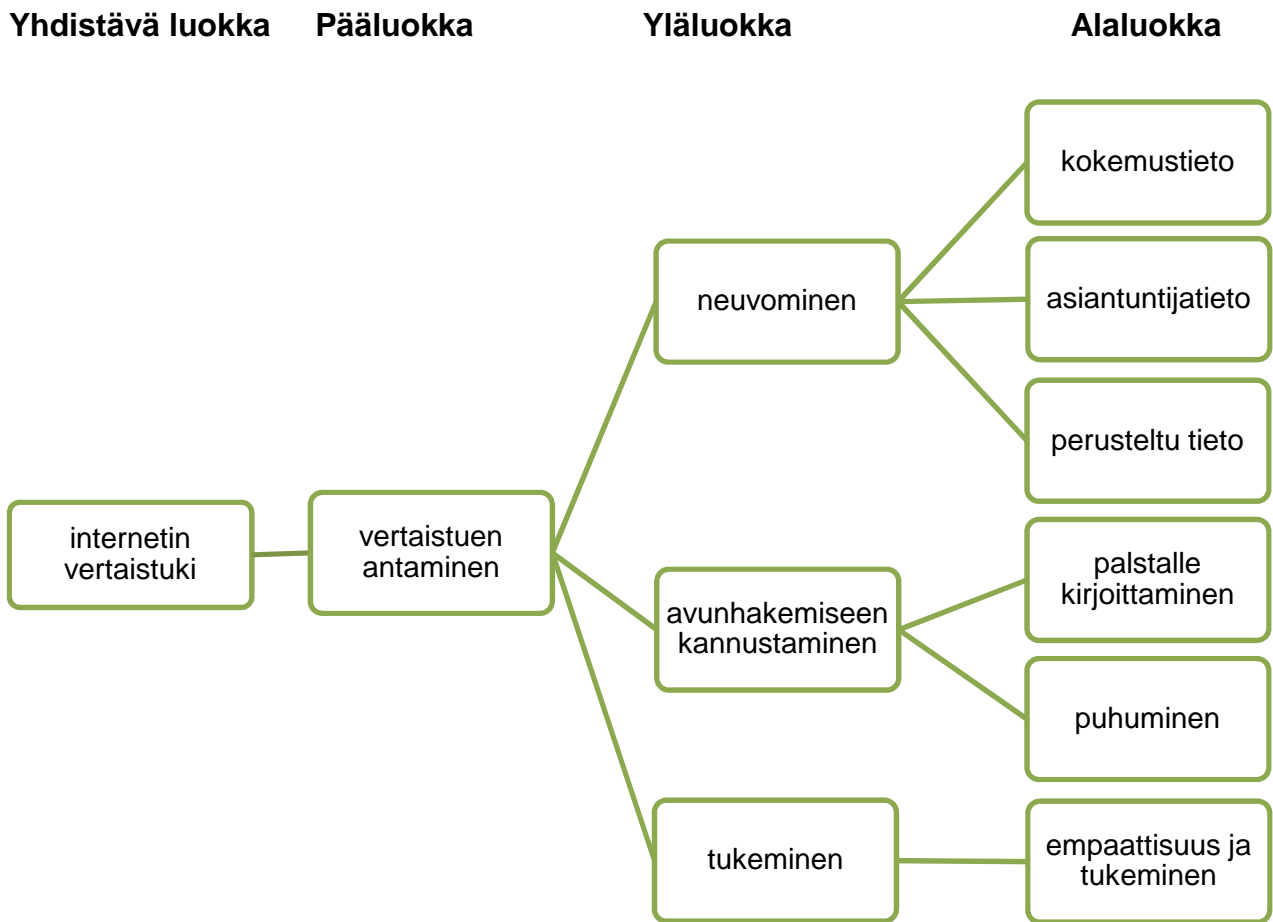
”Selailin netistä kotikuntani opiskelumahdollisuuksia, lähinnä aikuiskoulutuksen osalta. Kaikki vaatimukset ovat liikaa. En tunne olevani valmis normaaliopetuksen räkkiin. Enhän kunnolla uskalla edes olla ihmisten kanssa tekemisissä.” TT1

Kirjoittajille oli myös tyypillistä myös omien mielenkiinnon kohteiden epäselvyys erityisesti työelämää koskien. Kolme kirjoittajaa kertoi opiskelleensa usean ammattitutkinnon, koska omaa alaa ei ollut heti löytynyt.

”Itselläkin on paljon lyhyitä työsuhteita, aina kun ne vakinaistuu jotenkin alkaa ahdistamaan ja lopetan työn. Minullakin on useampi ammatti.” TT4

5.2 Vertaistuen antaminen

Tuenhakijoiden viesteihin vastaavia tuenantajia löytyi yhteensä 21 nimimerkkiä. Tutkimusaineistossani mukana olevat tuenantajat kirjoittivat yhteensä 178 tukiviestiä. Vastaukset olivat hyvin erilaisia riippuen siitä, minkälaisia viestejä tuenhakijat olivat kirjoittaneet. Löysin palstalta erilaisia tuenantajien rooleja, jotka jaoin kolmeen eri teemaan: *neuvominen, avunhakemiseen kannustaminen ja tukeminen*. Kuviossa 5 on kuvailtu tuenantajien keskeiset keskusteluroolit ja niiden sisältö.



KUVIO 5. Tuenantajien roolien luokittelua

5.2.1 Neuvominen

Palstalla kirjoittavat tuenantajat antoivat erilaisia ohjeita ja neuvoja tuenhakijoille. Luokittelin 18 tuenantajan antamat neuvot kolmenlaiseen tietoon perustuvaan ryhmään: *kokemustieto*, *asiantuntijatieto* ja *perusteltu tieto*. Muodostin ryhmät sen mukaan, miten tuenantajat olivat perustelleet ohjeitaan ja neuvojaan tai miten perustelut kävivät ilmi viesteistä. Roolien muodostamisessa käytin apuna Salmisen (2009) pro gradu -tutkielmaa, jossa verkkoviestien kirjoittelijat jaettiin erilaisiin asiantuntijaryhmiin viestiensä perusteella. Salmisen (2009) teoriapohjana toimii Haatajan ja Perttulan (2004) tutkimus, jossa asiantuntijuus ilmenee kolmessa ulottuvuudessa: sisällöllinen, toiminnallinen ja kontekstuaalinen. Käsittelen näitä ulottuvuuksia tässä kappaleessa omien tutkimustulosteni ohessa.

Kokemustieto sisälsi neuvoja, joita annettiin omaan kokemukseen perustuen. Asiantuntijatieto puolestaan tuli erilaisilta auktoriteeteilta ja ammattilaisilta. Tällaiset kirjoittajat olivat ammattilaisia, joiden tietämys perustui professionaalisuuteen ja koulutukseen, eikä heillä viestien perusteella ollut kokemusasiantuntijuutta aiheesta. Viimeinen ryhmä eli perusteltu tieto liittyi neuvoihin, joissa tiedon lähteenä oli jonkin auktoriteetin sana, kirjallisuus tai teoreettinen tieto. Kaikkien tuenantajien viesteistä perusteluita ei ollut havaittavissa, vaan neuvoja ja ohjeita annettiin oman mielipiteen perusteella.

Roolit eivät sulje toisiaan pois, vaan samalla tukijalla saattoi olla useitakin rooleja palstalla. Esimerkiksi kokemustietoa antavat tuenantajat saattoivat tietää asioista oman kokemuksensa lisäksi jonkin verran ja jakaa myös perusteltua tietoa. Myös muut kirjoittajat saattoivat viitata asiantuntijoiden antamaan tietoon ja antaa ohjeita siihen perustuen.

Suurin osa tuenantajista perusteli ohjeitaan omaan kokemukseensa vedoten. Tällaisia perusteluita oli havaittavissa 15 neuvoja antavan kirjoittajan viesteissä. *Kokemustieto* pitää tulosteni mukaan sisällään omia kokemuksia erilaisista elämäntilanteista ja tapahtumista, jonka perustalle kyseinen tietämys nojaa. Salmisen (2009, 57-58) luokittelu asiantuntijuudesta kokemustason osaamisena eli kokijana, sopii mielestäni kuvaamaan omaa luokitteluani kokemusasiantuntijoista. Kokija ei turvaudu auktoriteetin tietoon, vaan hänellä on vankka osaaminen aiheesta. Auktoriteetilla tarkoitan Isopahkala-Bouretia (2008, 85) mukailleen henkilöä, joka saa sosiaalista tunnustusta osaamisestaan ja asiantuntijuudestaan.

Tuenhakijoita haluttiin kannustaa sillä, että he eivät olleet kokemustensa kanssa yksin vaan oli olemassa muitakin saman kokeneita. Palstalla ilmeni hyvin monenlaista kannustusta. Suurin osa tuenantajista tuki kirjoittajia kertomalla omista negatiivisista kokemuksistaan, jotka olivat samantapaisia kuin alkuperäisten kirjoittajien kokemukset.

Kokemustietoa jakavat tuenantajat antoivat tuenhakijoille ohjeita hyvin erilaisista aiheista, joista suurin osa viesteistä käsitteli terapiaa. Kymmenellä tuenantajista oli kokemusta erilaisista terapioista, psykiatreista, psykologeista ja lääkäreistä mielenterveyshäiriöihin liittyen. Monet tuenantajista kannustivat tuenhakijoita terapiaan omaan kokemukseensa

vedoten. Tällaisia kannustajia löytyi kuuden tuenantajan viesteistä. Heidän kokemustensa mukaan terapiasta oli hyötyä ongelmien ratkaisemisessa.

”Minusta sinun todellakin olisi parasta mennä psykologin luo juttelemaan. Se todellakin auttaa. Itse käyn psykologilla pari kertaa viikossa.” TT13

Neuvoja annettiin myös terapian suuntauksiin, käytäntöihin ja sopivan terapeutin löytämiseen liittyen. Myös lääkityksestä annettiin erilaisia ohjeita. Tällaisia kirjoituksia löytyi kolmen tuenantajan viesteistä omiin kokemuksiinsa perustuen. Ohjeiden aiheet koskivat sitä, millaisia lääkkeitä syötiin mihinkin ongelmaan ja sekä millaista hyötyä lääkkeistä koettiin olevan. Kaikki kolme tuenantajaa kannusti lääkitykseen ja heillä oli lääkkeistä myönteisiä kokemuksia. Tosin heidän mukaansa sopivaa lääkitystä joudutaan mahdollisesti hakemaan pidemmän aikaa.

”Lääkkeiden kanssa on se paha juttu että oikeiden löytäminen on todella vaikeaa ja vielä mikä on oikea määrä, se selviää vain kokeilemalla, niinkuin omalääkärikin neuvoo.” TT2

Tuenantajat antoivat ohjeita myös tuenhakijoiden yksityiselämää koskeviin kysymyksiin, jotka liittyivät parisuhde- tai perheongelmiin. Viisi tuenantajaa osallistui tällaisten ohjeiden antamiseen ja heillä kaikilla oli aiheesta omakohtaisia kokemuksia. Suurin osa ohjeista koski kumppanin kanssa ilmeneviä ongelmia, joihin liittyi mielenterveydenhäiriöt jollain tavalla. Tällaisia tilanteita saattoi olla kumppanin masennus, kumppanin ymmärtämättömyys masennukseen liittyvissä asioissa tai avioerotilanne.

Jotkut tuenantajat perustelivat tietoaan teoritiedolla tai muulla formaalilla tiedolla. Tällaisia rooleja oli löydettävissä neljän tuenantajan viesteistä. Kutsun tätä tietoa *perustelluksi tiedoksi*. Salmisen (2009, 55) luokittelu tietämysosaaminen sopii mielestäni kuvaamaan tätä ryhmää tutkimuksessani. Hänen tutkimuksensa mukaan sisällöllinen tietämys pitää sisällään teoria- ja kirjatietaa eikä käytännön osaaminen ei ole vahvaa. Tietämyksen perustelut nojaavat faktoihin, teoriaan tai jonkin auktoriteetin sanaan. Myös sovellusosaaminen voi osaltaan soveltua tietämysasiantuntijoiden luokkaan. Osaaja

käyttää tietopohjanaan sekä kirjallista tietoa että omia kokemuksiaan ja soveltaa niitä tilanteen mukaan. (Salminen 2009, 58.)

Perusteltua tietoa antavat tuenantajat antoivat usein myös kokemustietoa, koska heillä jokaisella on faktatiedon lisäksi omaa kokemusta eri asioista. Tämän vuoksi Salmisen (2009, 56) ryhmittely ei täysin sovellu omaan luokitteluuni, mutta samoja piirteitä on havaittavissa. Salmisen (2009, 56) mukaan tietämysluokassa olevien keskustelijoiden asiantuntijuus on vasta orastavaa, koska heiltä puuttuu kokemus ja käytännön tietämys asiasta. Tämän perusteella voisi päätellä, että oman tutkimukseni teoreettista tietoa antavat tuenantajat voidaan luokitella asiantuntevimmiksi, koska heillä on sekä teoreettista että kokemuksellista tietoa asiasta.

Eräs tuenantaja antoi ohjeita psykodynaamisesta terapiasta, jonka perustelut vaikuttivat liittyvän teoreettiseen pohjaan. Viesti erosi näin ollen olennaisesti kokemustietoon pohjautuvista neuvoista, mutta ei kuitenkaan ollut ammattilaisen antamaa asiantuntijatietaa.

”Psykodynaamisessa suuntauksessa painopiste on itseymmärryksen lisääntymisellä, tunteiden käsittelyllä, korjaavilla kokemuksilla, lapsuuden traumojenkin vaikutusten miettimisellä. Mihinkään Freudin teorioihin ei tarvitse uskoa. Psykoanalyysissä on useita suuntauksia, se on kehittynyt paljon sitten Freudin päivien” TT5

Toinen kirjoittaja puolestaan viittasi neuvoissaan tieteelliseen lähteeseen esittäessään ajatuksia persoonallisuuden piirteistä ja niiden pysyvyydestä.

”No puhutaan ekstoverteista ja introverteista että sinänsä voi olla synnynnäinen piirre. Muttei se toki tarkoita etteikö itseään voisi kehittää!!! En uskokaan että ketään on tuomittu ujouteen. Sosiaalinenkin ihminen voi vetäytyä syrjään jos kohtaa ongelmia elämässään. Aina on olemassa se että itseään voi kehittää hautaan saakka. Eli aina on toivoa niin kauan kuin on elämää.” TT1

Jotkut tähän ryhmään kuuluvista kirjoittajista perustelivat tietämystään auktoriteetin, monessa tapauksessa terapeutin, kertomien asioiden pohjalta. Näitä neuvoja antavia oli kaksi. Molemmat kirjoittajat perustelivat neuvojaan terapeutin tai lääkärin sanomilla asioilla terapiasta ja sen käytännöistä.

*”Äitini kysyi, että emmekö me ole siellä aika turhaan. (...) Silloin psykiatri sanoi, että ei heidän ole järkeä kutsua sinne keskustelemaan ihmisiä, joiden ongelmat eivät puhumalla ratkea. Heidän tehtävänsä on auttaa niitä, joita voi vielä auttaa.”*TA1

*”Kun aloitin viimeisimmän terapiani, lausunnon kirjoittanut lääkäri sanoi suoraan, että teoreettista suuntausta enemmän painoarvoa on käytännössä sillä, miten henkilökemiat toimivat”*TT5

Tuenantajien joukosta oli myös löydettävissä kolmen ammattilaisen neuvoja. Kutsun tällaisia tietoa *asiantuntijatedoksi*. Oman tutkimukseni ammattiauttajien neuvojen perustelut nojasivat tuenantajien oman työn ja koulutuksen saamaan tietoon. Isopahkala-Bouretin (2008, 87) mukaan asiantuntijaksi määritellään usein henkilö, joka omaa professionaalisuutta. Tieto pohjautuu erityisesti teoreettiseen ja ammatilliseen tietoon. Tällaista osaamista on useimmiten kutsuttu asiantuntijuudeksi. Asiantuntija osaa soveltaa tietämystään ja käyttää sitä hyödyksi erilaisten ongelmien ratkaisemisessa. Asiantuntijuus voi olla myös näkyvissä tavassa, miten asiantuntija käsittää oman tietämyksensä.

Aineistostani löytyi kaksi mielenterveyshäiriöiden ammattilaista. Ammattiauttajat antoivat neuvoja pääasiassa terapiaan ja kuntoutumiseen liittyen riippuen alasta. Ohjeet sisälsivät paljon käytännön esimerkkejä.

*”Esimerkki: Opiskelija opiskeli merkonomiksi ja valmistuminen oli enää puolen vuoden päässä. Hän oli menestynyt opinnoissa hyvin. Työssäoppiminen ei kuitenkaan sujunut. Minut kutsuttiin palaveriin ongelman ratkaisemiseksi.”*TA6

Sama ammattiauttaja antoi myös seikkaperäisempiä ohjeita työnhakuun liittyen. Hän yritti kannustaa kuntoutujia tekemään töitä esimerkiksi osa-aikaisesti tai hakemalla töihin sellaisiin töihin, joihin oli helppo päästä.

”Monet kuntoutujat ovat löytäneet esim. henkilökohtaisen avustajan tai kotisiivoojan työt. Niitä on aika paljon tarjolla ja eikä vaadi pitkää koulutusta. Niissä on myös paljon osa-aikaisia töitä, jolloin kuntoutujat ovat voineet aloittaa työnteon omien voimavarojen mukaisesti.” TA6

Toinen ammattiauttaja antoi tuen hakijoille tietoa erityisesti tietystä terapialajista, mutta myös terapiasta yleisemmin.

”Ratkaisukeskeisessä terapiassa asiakas on itse oman elämänsä paras asiantuntija, hän asettaa itse terapiakäynnilleen tavoitteet ja aiheet mitä haluaa työstää.(...) Sinä olet itse se joka päättää asioista, ei terapeutti.” TA8

5.2.2 Avunhakemiseen kannustaminen

Avunhakemiseen kannustavat tuenantajat kirjoittajat kehottivat tuenhakijoita puhumaan ongelmistaan. Tällaisia kirjoittajia löytyi 15 kaikkien tuenantajien keskuudesta. Tuenhakijoita kannustettiin puhumaan omalle perheelle ja ystäville tai ammattiauttajalle. Toiset kirjoittajat kannustivat tuenhakijoita kirjoittamaan ongelmistaan lisää keskustelupalstalle. Yhteisöllisyyttä korostavat tuenantajat kannustivat tuenhakijoita viesteissään sillä, että palstalla oli aina joku kuuntelija. Muiden kirjoittajien kokemusten kerrottiin auttavan omista ongelmista selviytymisessä. Tämän tuenantajat kertoivat pääosin omien kokemustensa perusteella. Palstan kerrottiin tukevan eri asioissa ja sinne sai kirjoittaa ajatuksiaan ja tunteitaan yleisemminkin. Tuenantajat saattoivat kokea yhteenkuuluvuutta toistensa kanssa tunteiden, ajatusten ja kokemusten osalta.

”Tunnet monia asioita samoin kuin minä. Kiitos kun kirjoitat ”puolestani” silloin kun en itse jaksa.” TT3

Suurin osa tuenantajista kannusti tuenhakijoita kirjoittamaan palstalle enemmän. Tällaisia kannustuksia ilmeni yhdeksän tuenantajan viesteistä.

”Kirjoittele palstalle vaikka keskellä yötä, jos sille tuntuu. (...) Käyn koneella toisinaan yölläkin katsomassa, onko viestejä.” TA5

”Kirjoitathan kuulumisia kun ehdit ja jaksat! Olis kiva kuulla” TT1

Edellisistä lainauksista ilmenee, että tuenantajat ovat keskustelujen perusteella hyvin omistautuneita sille, että tuenhakijat saivat purkaa omia ajatuksiaan ja tunteitaan palstalle. He vaikuttivat olevan erittäin kiinnostuneita siitä, miltä tuenhakijoille kuului ja miten heillä tuli menemään jatkossa. Myös tuenhakijoiden kirjoituksia ja läsnäoloa pidettiin tärkeinä siinä suhteessa, että heidän kirjoituksensa saattoivat olla tärkeitä muillekin palstalla kirjoittaville.

”Käyn taas uudestaankin ketjussasi, ja muista, että läsnäolosi TÄÄLLÄKIN on tärkeää; olet koskettanut montaa henkilöä täällä.” TA1

Tuenantajat kannustivat kirjoittamaan palstalle myös siksi, koska kirjoittamisesta tulisi parempi olo. Kirjoittamisen merkitystä perusteltiin sillä, että tunteiden kirjoittaminen ja käsittely toi paremman olon. Tätä korosti kolme kirjoittajaa. Tuenantajat pitivät tärkeänä, että tunteet ja ajatukset sai purkaa ulos, vaikka niihin ei heti kukaan vastaisikaan. Joidenkin tuenantajien mielestä palstalle oli helppo kirjoittaa suoraan ilman sensurointia.

”Pura vaan paha ajatustasi ulos niin se helpottaa, jollei vaikka nukuta niin tule tänne kommentoimaan oloasi, täällä saa laukoa aika suorasti miltä tuntuu ennenkuin operaattori sulkee ketjun.” TT1

”Hyvä kun tulit tänne puhumaan, ja tule jatkossakin täällä aina joku kuuntelee ja vaik ei heti vastaisikaan jo se että kirjoitat tunteitasi voi vähän helpottaa oloasi!!” TT4

Monet tuenantajat kertoivat viesteissään, että palstalta oli mahdollista saada tukea, kannustusta, apua, ymmärrystä ja kuuntelijan. Tämä palstan ja sen kirjoittelijoiden yhteisöllisyys näkyi viiden tuenantajan kirjoituksissa.

”Täällä on todellakin kannustavia ja mukavia ihmisiä. Niin, me tsempataan ja neuvotaan ja keskustellaan tiiviistikin toistemme kanssa.” TA5

”Yritetään kaikki porukalla vaan eteenpäin.” TA4

Myös muihin viestiketjuihin ohjattiin kirjoittamaan, erityisesti sellaiseen ketjuun, jonka tarkoituksena oli vaihtaa *”kuulumisia ihan arkisista asioista masennukseen ja muuhun”*. Kolme tuenantajaa ohjasi kirjoittelijoita kyseiseen ketjuun. Eräs toinen tukija kannusti kirjoittajaa eri foorumille kirjoittamaan tekemäänsä viestiketjuun.

Tuenantajat pitivät myös palstan avulla yhteyttä toisiinsa. Tällaisia piirteitä oli havaittavissa neljän tuenantajan viesteistä. Palsta toimii ikään kuin sosiaalisena tilana, jossa kirjoittaja tutustuivat toisiinsa ja vaihtoivat kuulumisia. Välillä kirjoittajat kaipasivat kuulumisia toisistaan sekä tietoa heidän jaksamisestaan ja elämästään.

”Missä luuraat??? Kuis siun terapia edistyy vai edistyykö niin hyvin että et tarte enää masipalstaa?” TT1

Palstalle kirjoittamisen avoimuus vaihteli kirjoittajien keskuudessa. Kaikki eivät halunneet paljastaa itsestään esimerkiksi taustojaan. Eräs kirjoittaja kritisoi sitä, että kaikki kirjoittajat eivät kertoneet kaikkia asioitaan internetissä vaan pitivät ”kulissia” pystyssä.

”kaikki täällä olevatkaan eivät kerro kaikkea, säälistää ihmiset jotka joutuvat pitämään kulissejaan täälläkin pystyssä.” TT2

Yhteydenpitoon sisältyi myös toisille palstoille kirjoittamiseen kannustamista, jolloin muiden palstojen keskusteluista koettiin olevan hyötyä tuenhakijoille. Jotkut vaihtoivat palstalla myös yhteystietojaan. Tuenantajien viesteissä oli myös havaittavissa tiettyä yhteenkuuluvuutta ja ”me-henkisyyttä”, jolla ylläpidettiin palstan ilmapiiriä. Viestit olivat

yleensä hyvin kannustavia ja niissä haluttiin korostaa sitä, ettei tuettava ollut ainoa, jolla oli samanlaisia ongelmia. Tuenantajat halusivat muistuttaa, että omien ongelmien kanssa oli turha jäädä yksin.

”Sinä et ole maailmassa yksin, sinun tapaisia tilanteita on siellä täällä ja tuolla, ja kaikki ovat pärjänneet kuka mitenkin. Sulla ei ole muuta vaihtoehtoa kuin tehdä parhaasi ja sitä olet jo tehnyt.” TA2

Monet tuenantajista kannusti tuenhakijoita hakemaan ongelmiinsa ammattiapua, joihin lukeutui yleislääkäri, psykologi tai psykiatri. Tästä kirjoitti 12 tuenantajaa. Jotkut tuenantajista kannustivat myös lääkityksen hankkimiseen, mutta tietysti lääkärin ohjeistuksesta. Moni tukija koki saaneensa terapiassa paljon apua, mitä esimerkiksi perheenjäsenet tai ystävät eivät osanneet tai voineet antaa.

”Monesti se kuitenkin on niin etteivät ihmiset aina osaa asettua toisen asemaan ja ajatella ihan oikeesti, mikä toisella on tilanne. Kun lääkärille menee, niin lääkäri ymmärtää ja antaa ensiavun ja ohjeita sinulle.” TA5

Terapia koettiin paikaksi, jossa sai purkaa omaa pahaa oloaan ja ongelmia. Terapeutti osasi tuoda asioihin omaa asiantuntemustaan ja näkökulmaa ja tämän koettiin auttavan itseymmärryksen kasvussa.

”Kaikki siellä olisivat vain sinua ja ongelmiasi varten, itse noita asioita miettiessä ei osaa katsoa ongelmia kuin yhdeltä kantilta, mutta muilla on toisenlaiset näkökulmat, sen minä olen oppinut, ja ihminen voi oppia koko ajan itsestään lisää.” TT2

Vaikka terapiaan kannustettiin monissa viesteissä, kaikkien mukaan tällaista päätöstä ei voinut tehdä tuntematta itse kysyjää.

”Tietty sinä itse tunnet parhaiten oman tilanteesi ja minun kokemukseni on että puhuminen auttaa, joten voisin suositella että menisit juttelemaan jonkun ulkopuolisen ihmisen kanssa asioistasi.” TA2

Erään tuenantajan mielestä perheenjäsenet ja ystävät saattoivat kokea, etteivät he osanneet auttaa omien ongelmiansa vuoksi.

”Useinkaan lähiympäristölle ei voi puhua ongelmistaan eivätkä he osaakaan kuunnella oikein koska heillä saattaa olla omia ongelmia jotka masentunut ottaa herkästi harteilleen.” TT1

Perheelle ja ystäville puhumiseen kannustettiin pääasiallisesti siksi, että tuenhakijoilla oli halu kertoa ongelmistaan. Tätä korosti kahdeksan tuenantajaa. Esimerkiksi oman kumppanin kanssa kannustettiin rehellisyyteen, koska tuenantajien mukaan parisuhteessa tuli olla oma itsensä.

”Yleensä kumppanin kanssa haluaa jakaa (lähes) kaiken, ja sinullakin on puheistasi päätellen tarve ja halu kertoa. Et varmaan haluaisi pitää vierelläsi sellaista kumppania, jonka kanssa et voi olla oma itsesi” TA1

Toinen perustelu perheelle ja ystäville puhumiseen oli välineellinen. Tuenantajien mielestä oli hyvä olla jokin henkilö, jolle voi *”puhua ja/tai pyytää apua kun tilanne vaatii”* TA2. Nuoria tuenhakijoita kannustettiin puhumaan luonnollisesti vanhemmilleen. Eräs tuenantaja ohjeisti nuorta lähestymään vanhempiaan kirjeen tai tekstiviestin avulla, koska nuoren mielestä vanhemmille oli niin vaikea puhua.

”Sinun ei tarvitse kertoa äidillesi miksi sinulla on paha olla (...) Jospa kerrot tekstiviestillä / kirjeellä, että haluat mennä lääkärille ja/tai terapiaan.” TA7

Tuenantajat korostivat turvallista ympäristöä ja asioiden puhumista rehellisesti. Erään kirjoittajan mukaan oli tärkeää saada tukea ihmisiltä, jotka kannustivat ja ymmärsivät tuenhakijoiden tunteita ja kokemuksia. Kaikki ihmiset eivät välttämättä ymmärrä sellaisia asioita, joista heillä ei ole omakohtaista kokemusta.

”Rehellisyys kannattaa, vaikkei kaikki tajuu mitä koet sisimmissä. Se on kuule tuttu tunne. Mut toisaalta pitää muistaa ettei itsekään tajua muita täysin, jos ei ole omakohtaista kokemusta.” TT1

Kolmen tuenantajan viesteissä korostui ymmärrys siitä, että tuettava tarvitsi nimenomaan toista ihmistä. Heidän mukaansa ihminen tarvitsi toista ihmistä, koska *"ihmiset on luotu elämään laumassa, toistensa kanssa. Ei yksin."* TT2

Masennuksesta puhuminen ei välttämättä ole helppoa. Kaksi tuenantajaa kuvaili viesteissään, miten he eivät voineet puhua läheisille ihmisille omista tunteistaan. Molemmat tuenantajat olivat naisia, jotka eivät olleet pystyneet puhumaan asiasta miehelleen. Toinen tukija kuvaili viestissään, miten hänen miehensä syyllisti vaimoaan laiskaksi ja aikaansaamattomaksi, koska hän oli väsynyt.

"Mulla on mies. joka ei tajua, että ihmisellä voi olla mielenterveysongelmia, kaikkein vähiten vaimolla! Olen velto ja aikaansaamaton, kun en jaksa imuroida, pestä pyykkiä ja tehdä muita kotiaskareita." TA4

"Vaikeata se on minullekin miehelleni puhua näistä tunnoista... ymmärrän hyvin." TT4

Monet tuenantajista kannustivat tuenhakijoita puhumaan läheisten ihmisten sijaan ammattilaiselle, esimerkiksi psykologille, psykiatrille tai lääkärille. Tätä korosti 11 tuenantajaa. Suurin osa tuenantajista painotti puhumisen ammattilaisen kanssa auttavan mielialaan ja olevan hyvä keino masennuksen hoitoon. Tätä korosti viisi tuenantajaa. Heidän mielestään ulkopuolinen ja ammattitaitoinen henkilö pystyi parhaiten auttamaan tuenhakijoita ja käsittelemään vaikeita asioita heidän kanssaan.

"Sinulle itsellesi olisi varmaankin tärkeää puhua nyt jollekin ulkopuoliselle ihmiselle (...) ja käsitellä asian herättämiä tunteita." TT5

"Vaikeatkin asiat täytyy käsitellä, jotta niistä pääsee yli." TA1

5.2.3 Tukeminen

Kolmas erottuva luokka oli *tukeminen*. Lähes kaikki tutkimani tuenantajat yhtä lukuun ottamatta kuuluivat tähän ryhmään eli tällaisia nimimerkkejä löytyi yhteensä 20. Kannustamista korostavissa viesteissä ilmeni erilaisia lohdutuksen, myötätunnon ja toivon ilmauksia, joita löysin yhdeksän kannustajan viesteistä. Monet tuenhakijat kokivat syvää epätoivoa, ahdistusta ja masennusta, joihin tuenantajat halusivat luoda uskoa. Viesteissä yritettiin vakuuttaa, että tuenhakijoiden reaktiot tilanteeseen nähden olivat oikeutettuja ja normaaleja ja tilanteesta oli vaikea selvitä yksin.

”Olet totisesti kuin ”kuilun partaalla”, ihan kuin tasapainottelisit täysin voimin, arvaamatta kuinka käy.. Apua sinä tosiaan kaipaat, se on varmaa se; ei tuossa tilanteessa voi selvitä/jaksaa yksin!” TA1

Tuenantajat kirjoittivat monia viestejä, jotka sisälsivät erilaisia kannustusilmaisuja tai he halusivat ilmaista tuntevansa samoin asiasta kuin tuenhakijat. Tuenantajat halusivat myös tuoda viesteissään ilmi, että he ymmärsivät tuenhakijoiden ongelmat. Seuraavassa tukiviestissä tulee ilmi myös tuenantajien kokemusasiantuntijuus:

”Voimia sinulle kovasti; tunnen suoranaista kuvotusta vatsassani, ajattellessasi mitä tällähetkellä koet.” TA3

Monet tuenantajat olivat usein samaa mieltä tuenhakijoiden kanssa ja antoivat tukensa heidän ratkaisuilleen. Samaa mieltä ollessaan he halusivat rohkaista tuenhakijaa, joka saattoi epäillä ratkaisujensa mielekkyyttä.

”Teit varmasti oikein, kun lopetit terapian epäsopivan terapeutin kanssa. Minusta terapiassa mennään asiakkaan ehdoilla” TA1

Toiset tuenantajat antoivat mielipiteensä hyvin suorasanaisesti. Tämä näkyi esimerkiksi tuenhakijoiden parisuhdekysymyksiin liittyen. Seuraavassa esimerkissä tuenantaja haluaa

kertoa, että masentunut ihminen ei ole heikko vaan tunteellisempi ja haavoittuvaisempi. Tämä ei kuitenkaan tee ihmisestä heikkoa.

”Tuohon voisi sanoa, että ainakin meillä on tunteet jäljellä, emmekä ole kovia ihmisiä. Miehesi logiikan mukaan vain heikot ihmiset katkaisevat jalkansa, saavat sydänkohtauksen tai aivoverenvuodon. Käsittämätöntä on miehesi logiikka. Pitäisi edes suunsa kiinni, eikä satuttaisi sinua tahallaan.”TA7

Tukijat kannustivat tuettavia vahvistamaan itsetuntoaan ja arvostamaan itseään enemmän. Heidän mielestään ihmisen piti saada olla oma itsensä juuri sellaisena kuin oli. Kaikilla oli heidän mielestään oikeus päättää omista asioistaan. Tästä puhui erityisesti neljä tuenantajaa.

”Toivon, että voisit oppia luottamaan itseesi ja siihen, että sinä olet hyvä juuri sellaisena kuin olet.”TT3

”Muista että olemme kaikki ainutlaatuisia ja tarpeellisia yksilöitä!! Voimia.”TT8

Jotkut kannustajat puolestaan keskittyivät empatian sijaan ongelmista selviytymisen mahdollisuuksiin. Viesteissä korostettiin elämän jatkuvuutta vastoin käymisestä huolimatta sekä sitä, että menneisyys piti jättää taakseen ja hyväksyä sellaisenaan. Tärkeintä on säilyttää usko ja toivo siitä, että asiat ovat joskus paremmin. Tuenantajien mielestä menneisyyteen oli liian helppo jäädä ja se esti parantumisen.

”Kuitenkin aina on valoa olemassa. Kaikista pahimmastakin voi päästä irti. Menneisyyttä ei voi muuttaa, surra sitä varmasti pitää ja vihata niitä asioita joita sinulle on sattunut aikansa, niitä epäoikeudenmukaisuuksia.”TT6

”Sinullakaan ei mene jatkuvasti huonosti. Nyt sinusta tuntuu pahalta. (...) Mutta juuri kerroit voineesi pari päivää oikeinkin hyvin. Ei siis kannata lannistua, huomina voi olla taas parempi päivä!”TA1

5.3 Verkkokeskustelijoiden keskeisimmät keskusteluroolit

Halusin toisessa tutkimuskysymyksessäni selvittää, minkälaisia keskeisimpiä rooleja keskustelupalstalta löytyi. Olen käyttänyt roolituksen apuna Preecen (2000, 83) näkemystä verkkoyhteisössä toimivien ihmisten rooleista. Erityisesti asiantuntijat, osallistujat, provosoijat ja väijyjät olivat sellaisia rooleja, joita löysin myös omasta aineistostani (kts. kuvio 6).



KUVIO 6. Verkkokeskustelijoiden keskeiset keskusteluroolit

Verkkokeskustelijoiden joukosta erottui muutama erittäin aktiivinen kirjoittaja, jotka pääasiassa ylläpitivät keskustelua palstalla. Kutsun heitä yhteisöllisyyden ylläpitäjiksi. Aktiivisin tuenantaja TT1 kirjoitti 47 tukiviestiä, mutta tuenhakijana hän kirjoitti vain kaksi aloitusviestiä. Hänen viestinsä sisälsivät hyvin paljon kokemusasiantuntijuutta, joiden pohjalta hän antoi erilaisia neuvoja. TT1 kertoi hyvin suoraan mielipiteistään esimerkiksi terapian hyödyllisyydestä ja toimi muiden neuvojana monessa asiassa:

"Pitäisi vaan jaksaa muistaa että terapeutinkin on ihminen, ja hänellä omia kummia tapoja. Mutta luulisin että jos siihen ammattiin on hakeutunut niin välittäminen asiakkaasta on etusijalla ja hänen hyvinvointinsa. Tietysti terapeutteja on joka lähtöön." TT1

TT1 halusi viestiensä avulla kannustaa verkkokeskustelijoita aktiiviseen kirjoittamiseen sekä yhteydenpitoon kysymällä erilaisia tarkentavia kysymyksiä. Tämä korostui myös monissa viesteissä siinä, miten hän halusi tukea ja lohduttaa monia tuenhakijoita.

"Mut tsemppiä nyt tähän kokeiluun! Kokeilet siipiäsi ihan rauhassa ja sit jos ne ei vielä kannu niin uusi yritys myöhemmin. Muista että olet edelleen kuntoutumassa. Onnea ja Kirjoittelemisiin!" TT1

Oli myös huomattavissa, että TT1:n kirjoituksia kaivattiin ja hänen vastauksiaan arvostettiin. Häntä voi näin ollen pitää yhtenä keskustelupalstan kannattelijajäsenistä.

"Ihana kuulla sinusta. Viestisi ei olisi voinut tulla parempaan saumaan. Juuri eilen tapasin terapeutini viimeksi ja kerroin tunteistani." TH9

"Mihis TT1 itse on kadonnu täält??" TH27

TA1 ja TA2 kirjoittivat molemmat yli 13 tukiviestiä ja olivat myös aktiivisia tuenantajia. He antoivat myös ohjeita omiin kokemuksiinsa perustuen sekä halusivat kannustaa keskusteluun palstalla.

Kokemusasiantuntijoita löytyi aineistostani eniten palstalla kirjoittavien keskuudesta. Kokemustietoa eli omiin kokemuksiin pohjautuvaa tietämystä jakoi palstalla 15 nimimerkkiä. Kokemustiedon laatu oli lähes aina positiivista sekä kannustavaa ja kokemustiedon kertomisella pyrittiin tuomaan oma samanlainen kokemus tuenhakijan tietoisuuteen. Yhtenä tärkeänä tutkimustuloksenani pidän sitä, miten asiantuntijoiden ja ammattiauttajien rooli ei korostunut keskustelupalstalla. Aineistoni joukosta löytyi ainoastaan kaksi asiantuntijaa, jotka neuvoivat oman työkokemuksensa ja teorian tietämyksensä pohjalta mm. terapiaan ja kuntoutumiseen liittyvissä kysymyksissä.

Precen (2000, 87) mukaan keskusteluun osallistuu yleensä väijyjä, jotka toimivat enemmänkin tarkkailijan roolissa. Löysin omasta aineistostani samantyyllisiä hiljaisia tarkkailijoita, jotka saattoivat pysytellä keskustelun taka-alalla ikään kuin tarkkailijan roolissa. Hiljaisia tarkkailijoita löytyi yhteensä kolmen nimimerkin keskuudessa. Heidän olemassaolonsa palstalla saattoi ilmetä lauseessa, jossa he kertoivat vain lukevansa viestejä, mutta eivät silti uskaltaneet tai halunneet itse kirjoittaa palstalle.

”Kyllä minä täällä olen käynyt, mutta aika hiljaisena olen pysytellyt.” TT5

Hiljaisten tarkkailijoiden rooli on yhteneväinen muiden Laukkasen ja Vaattovaaran (2009, 201) ajatusten kanssa, joiden mukaan verkon anonymitteetti saattaa muodostua vuorovaikutuksen esteeksi. Omassa aineistossani hiljaiset tarkkailijat saattoivat pelätä, että heidän sanomaansa ei ymmärretä tai siihen reagoidaan ”väärällä” tavalla.

”Jotenkin on vain ollut sellainen kumma olo, etten halua häiritä tai pelkään, ettei ole sanottavaa, tai että valitan turhaan, kun monilla muilla menee paljon pahemmin” TT5

Keskusteluun saattoi osallistua myös henkilöitä, jotka halusivat jollain tavalla provosoida palstan keskustelua. Tämä on yhteneväinen huomio Precen (2000, 83) teorian kanssa. Aineistossani ei löytynyt kovinkaan paljon sellaisia keskusteluita, joissa olisi tarkoituksella provosoitu toisia osallistujia. Yhdessä keskusteluketjussa oli kuitenkin havaittavissa tämän suuntaista keskustelua yhden nimimerkin aloitusviestin perusteella. Provosointi lähti siitä, miten kirjoittaja koki kaikkien palstalaisten valittavan pienistä asioista huomaamatta, että muillakin on samanlaisia ongelmia.

”Eikö 2009 vuoden ihmiset osaa muuta kuin valittaa??” TT2

Provosoinnin seurauksesta keskustelijat valittivat siitä, miten keskustelun provosoija pyrki kirjoittamaan palstalle asiaan kuulumattomia viestejä, jotka eivät kuuluneet vertaistukeen. Lisäksi provosoijan viestit olivat välillä niin häiritseviä, että se vaikeutti monen keskustelua palstalla. Tämä saattoi johtaa omien keskusteluiden poistamiseen palstalta.

"Itse aikoinaan yritin mennä ystävyyspalstalle, ja paljon täällä käyn lukemassa - no, siellä ei huolitettu mukaan, olin joku "muu" heidän mielestään, ja tännekään ei todellakaan huvita jäädä!!!!!" muu kirjoittaja

Keskustelun provosoija sai viestiketjussa kuitenkin tukea yhdeltä keskustelijalta. Tukijan mukaan keskustelupalstan oli tarkoitus toimia paikkana, mihin sairastuneet saivat kirjoittaa vapaasti.

"Eihän tänne terveet kirjoittelekaan, vaan he ketkä tarvitsevat vertaistukea."

TH27

5.4 Keskustelupalstan yhteisöllisyys

Kolmannen tutkimuskysymykseni oli tarkoituksena tarkastella palstan yhteisöllisyyttä. Keskustelupalstan viestien perusteella ilmeni, että palsta koettiin hyvin yhteisölliseksi paikaksi. Heinosen (2008, 172-174) mukaan yhteisöllisyys voidaan määritellä yhteenkuuluvuuden ja luottamuksen tunteiksi. Aineistossani oli havaittavissa yhteenkuuluvuutta ja luottamusta siinä suhteessa, että kirjoittajia yhdisti samassa tilanteessa oleminen ja omista kokemuksista ja mielipiteistä keskusteltiin avoimesti. Jokainen palstalle kirjoittava henkilö tiesi, millaista oli elää masennuksen tai muiden mielenterveydenhäiriöiden kanssa.

"Olen ihan uusi täällä. Vaikeuteni on ollut keskivaikea masennus, josta olen vähitellen paranemassa ja saamassa palasia kokoon." TH5

"Hyvä kun löysit meidät (...) olen selviytymässä taas toistuvasta keskivaikeasta masennuksestani. Päivä kerrallaan mennään ja yritetään ymmärtää..." TT4

Yhteisöllisyys näkyi usein siinä, miten tuenhakijoita kaivattiin palstalle kertomaan kuulumisistaan. Muutamien tuenhakijoiden osallistuminen palstan toimintaan vaihteli

riippuen siitä, miltä heistä tuntui tai mitä he ajattelivat omista kirjoituksistaan palstalla. Kolme tuenhakijaa kertoi, että heidän poissaolonsa palstalta johtui siitä, että he kokivat omat kirjoituksensa merkityksettömiksi. He kokivat häiritsevänsä joitain palstalaisia.

”Olen aina katsonut liian tarkkaan miltä muiden silmissä näytän. Tännekin on vaikea kirjoittaa, koska en halua vaikuttaa sääliä kerjäävältä. Olen kyllä käynyt täällä, mutta jotenkin kirjoittaminen on tuntunut ylivoimaiselta.” TH2

”Jotenkin on vain ollut sellainen kumma olo, etten halua häiritä tai pelkään, ettei ole sanottavaa, tai että valitan turhaan, kun monilla muilla menee paljon paremmin... Kyllä minä täällä olen käynyt, mutta aika hiljaisena olen pysytellyt.” TT5

Viisi tuenhakijaa koki, että tietyt nimimerkit ja kirjoittajat olivat jääneet heidän mieleensä. Tuenhakijat kävivät välillä palstalla etsimässä tuttuja nimimerkkejä ja vaihtamassa kuulumisia toistensa kanssa. Seuraavissa viesteissä käy ilmi, miten tuenhakija kaipaa palstalle aikoinaan kirjoittaneita ihmisiä ja miten tähän viestiin vastataan.

”Käyköhän täällä enää kukaan meitä ketkä v2005 toinen toistamme kannustettiin ylös masennuksen suosta? Itse aina silloin tällöin kurkkaan, jospa joku vanha tuttu olisi laittanut kuulumisia.” TH15

”Olempa niitä, jotka ei niin ”näy” täällä mutta kurkkailen myös joskus. Ja lukenut yhteen aikaan näiden muutamien ”vakituisten” ajatuksia. Mutta, hiljaista näyttää olevan.” muu kirjoittaja

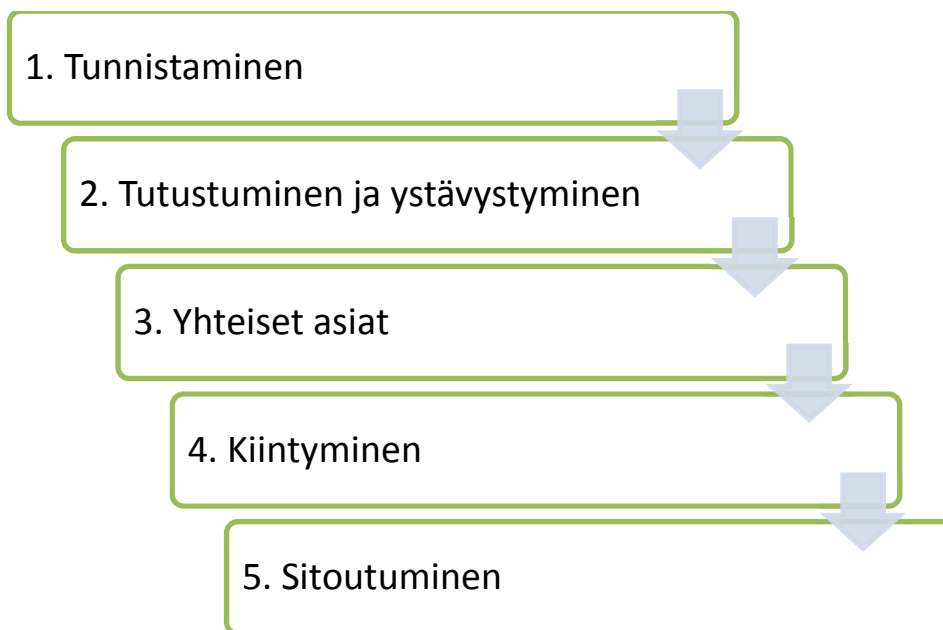
Tähän viestiin vastannut henkilö on palstan ”hiljainen tarkkailija”, joka käy vain lukemassa viestejä, mutta ei enää aktiivisesti kirjoita palstalle. Kirjoittajien aktiivisuus ja rooli palstalla vaihteli monesta syystä. TH15 mukaan yksi syy kirjoittamisen vähenemiseen saattoi olla sairaudesta parantuminen:

”Toivottavasti hiljaisuus tarkoittaa sitä, että suurin osa täällä kävijöistä on toipunut.” TH15

Palsta toimi paikkana, johon saatettiin palata oman sairauden palatessa tai pahentuessa. Aktiivisuus vaihteli oman elämäntilanteen ja mielialan mukaan. Palstalla oli havaittavissa kirjoittajia ja tuenhakijoita, jotka olivat joskus kirjoittaneet aktiivisesti palstalla ja palanneet takaisin tuenhakijoiksi. Palanneiden tuenhakijoiden viesteissä muisteltiin usein sellaisia nimimerkkejä, jotka olivat olleet tuenhakijoille läheisiä.

”Silloin aikanaan koin nimimerkin (TT3) kokemukset omikseni. (...) Olisi mukava tietää mitä hänelle kuuluu nykyisin.” TH9

Heinosen (2008, 173-174) mukaan yhteisöllisyys rakentuu viiden eri vaiheen kautta (kts. kuvio 7.), joista melkein kaikki tasot olivat havaittavissa omassa aineistossani. Käsittelen näistä kolmea ensimmäistä vaihetta, koska ne ovat asioita, jotka keskusteluviestien perusteella pystyn havaitsemaan.



KUVIO 7. Yhteisöllisyyden muodostuminen (Heinonen 2008, 173-174)

Ensimmäisessä vaiheessa keskustelupalstalla kirjoittavat henkilöt tunnistivat toistensa nimimerkit erityisesti silloin, kun palstan kirjoittaja oli aktiivinen keskustelija. Tässä vaiheessa kirjoittajat eivät välttämättä ole vielä tutustuneet toisiinsa.

"Muistan sinut hyvin. Sinulla on sydän paikallaan." TT8

Tutustuessaan ja ystävystyessään nimimerkit tapaavat kasvokkain tai keskustelevat kahden kesken joko sähköpostin tai puhelimen välityksellä. Aineistoni joidenkin keskustelijoiden viesteistä oli havaittavissa, että he olivat tavanneet toisensa myös kasvokkain. Tämän jälkeen kirjoittaminen palstalla oli saattanut vähentyä sairauden parannuttua, mutta palstalle oli palattu etsimään vanhoja kirjoituskavereita.

"En tiedä moniko minut muistaa, mutta minä muistan monet (...) viimeisien vuosien aikana en ole ollut missään palstalla. Olen kuitenkin kelaillut joskus mitä palstakamuilleni kuuluu, useitten kanssa livenäkin nähtiin." TH21

Yhteisten asioiden vaiheessa keskustelijat sekä antavat että vastaanottavat tukea. Tämä vaihe näkyi ehkä selkeimmin aineistossani, jossa 10 nimimerkkiä sekä antoivat että hakivat vertaistukea tutkimallani keskustelupalstalla. Heinosen (2008, 174) mukaan yhteisöllisyyden muodostumiselle on ratkaisevaa se, miten voimakkaana yhteiset asiat koetaan.

Palstalla oli havaittavissa vain muutamia viestiketjuja, joissa keskustelut olivat sävyiltään negatiivisia, aggressiivisia tai välinpitämättömiä. Viestien perustella vaikutti siltä, että palstalle "hyväksyttiin" ne kirjoittajat, joilla oli omakohtaista kokemusta masennuksesta. Muut kirjoittajat saattoivat kokea olevansa ulkopuolisia palstalla.

"Minä olen siinä mielessä vähän "luvaton" kirjoittelija täällä että minulla ei edes ole masennusta. Terapiassa olen käynyt vajaan vuoden ja mielialälääkityksestäkin oli puhetta jossain vaiheessa." TA1

Negatiivisia keskusteluja syntyi myös silloin, kun kirjoittajat olivat jättäneet vastaamatta toistensa viesteihin. Erityisesti aloitusviestien kirjoittajat odottivat viesteihinsä heti vastausta, koska he saattoivat pelätä asiansa vaikuttavan epätoivoiselta tai "kerjäävältä". Yleensä syynä vastaamattomuuteen oli, että muut kirjoittajat eivät olleet vielä edes ehtineet vastata tai heillä ei ollut mahdollisuutta kirjoittaa verkkoyhteisössä sillä hetkellä.

”En tiedä oliko minun edes järkeä kirjoittaa tänne, ei kukaan ole vastannut minulle enkä tiedä onko sitä edes luettu” TH1

Suurimpia ongelmia palstalla aiheutti se, jos viestien sanoma ymmärrettiin väärin. Yleensä väärinymmärrykset johtivat viestin poistamiseen tai vastaamattomuuteen.

”Otin tästä ketjusta pois viestin, koska usein mun viestejä tulkitaan eri tavoin kuin mä ne tarkoitan” TT2

Tutkimani keskustelupalsta vaikutti kirjoitusten perusteella pääosin turvallisena ja miellyttävänä ympäristönä jakaa omia ajatuksia ja hakea apua. Eräs tuenhakija kuvaa palstan ilmapiiriä näin:

”Vielä tästä palstasta, että täällä ei näe ilkeää nokittelua kuten monilla sellaisilla palstoilla joissa ajetaan esim. jotakin yhteistä asiaa..” TH9

6 POHDINTA

Postmoderni ajattelutapa on muuttanut yhteisöjen perinteistä määritelmää. Perinteisesti yhteisöt on määritelty alueellisesti ja fyysisesti rajatuksi paikaksi, johon esimerkiksi verkkoyhteisöt eivät ole luokiteltavissa. (Matikainen 2006, 116.) Postmoderneille uusyhteisöille on ominaista suhteiden lyhytaikaisuus, pinnallisuus ja intensiivisyys. Yhteisöihin liitytään silloin, kuin niille koetaan olevan tarvetta ja lähdetään pois tarpeen vähentyessä. (Saastamoinen 2009, 59.) Vaikka uusyhteisöihin liittyminen onkin usein hyvin lyhytaikaista, voi niissä toimiminen olla hyvin intohimoista tai jopa ahdistusta aiheuttavaa. (Bauman 1996, 39.)

Olen tapaustutkimuksessani käsitellyt tällaisia uudenlaisen verkkoyhteisöllisyyden muotoja masennusta sairastavien henkilöiden tuen muotona. Halusin tutkimukseni avulla selvittää, miten masennusta sairastavat ihmiset selviytyvät yhteiskunnan vaatiessa ihmiseltä yhä enemmän. Tarkastelin ilmiötä verkkokeskustelupalstan masennusaiheisten viestien avulla vertaistuen, keskusteluroolien ja yhteisöllisyyden näkökulmista. Postmoderneista yhteisöistä puhuttaessa, niihin osallistuvien ihmisten suhteet käsitetään usein hyvin pinnallisiksi. On puhuttu narikkayhteisöistä, jotka käsitetään kokoontumispaikoiksi, joihin osallistuessaan yksilö ripustaa omat pelkonsa ja toiveensa hetkellisesti "naulaan". Narikkayhteisöjen ongelmana pidetään toiminnan jatkuvuuden epävarmuutta, koska niiden toiminta on riippuvainen ainoastaan jäsentensä innokkuudesta ylläpitää toimintaa. (Bauman 2002, 64.)

Omassa tutkimuksessani sain erisuuntaisia tuloksia verkkoyhteisöiden toiminnan luonteesta. Huomasin, miten verkkokeskustelijoiden vuorovaikutus saattaa olla hyvinkin intensiivistä ja empaattista, vaikka kirjoittajat eivät välttämättä tapaa toisiaan kasvotusten. Suhteet eivät olleet tutkimallani verkkokeskustelupalstalla pinnallisia vaan hyvin läheisiä, ja muista jäsenistä haluttiin kantaa huolta. Merkittävä osa palstalla annettavasta tuesta ja neuvoista koostui kokemusasiantuntijuudesta, johon sisältyi oman kokemuksen kautta saatua tietoa masennuksesta ja sen hoidosta. Kokemusasiantuntijat antoivat kannustavaa ja positiivista tukea tuenhakijoille ja halusivat omalla kokemuksellaan kertoa, että sairauden kanssa ei oltu yksin.

Ensimmäisen tutkimuskysymykseni tarkoituksena oli selvittää, minkälaista tukea tutkimuksen kohteena olevalta *Verkkoklinikka.fi* -keskustelupalstalta haetaan ja saadaan. Tuenhakijoita löytyi aineistostani yhteensä 42 nimimerkkiä, joista 10 toimi myös tuenantajan roolissa. Monet tuenhakijoista olivat nuoria naisia, suurin osa 17-26-vuotiaita. Tuenhakijoista yleisimpänä ryhmänä olivat *avunpyytäjät*, joita löytyi aineistostani 33 nimimerkkiä. Suurin osa Avunpyytäjistä halusi jakaa omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan hyvin yksityiskohtaisesti. Tämä on yhtäläinen muiden teorioiden kanssa, esimerkiksi Nylundin (1996, 194) mukaan vertaistukeen pohjautuviin ryhmiin osallistuvilla henkilöillä on tarve kertoa omista kokemuksistaan ja toimia mahdollisesti sekä avunantajina että vastaanottajina. Omien tulosteni mukaan henkilöt, jotka kertoivat omista kokemuksistaan,

eivät samalla välttämättä pyytäneet tukea. Vaikutti siltä, että suurin osa halusi vain saada itsensä kuulluksi tai kertoa asioistaan jollekin.

Matikaisen (2006, 120) mukaan ihmiset kertovat internetissä helpommin henkilökohtaisista asioistaan kuin kasvokkain muille ihmisille. Myös omat tulokseni viittasivat siihen, että monet tuenhakijat kertoivat helpommin ongelmistaan anonyymisti internetissä kuin omille läheisilleen. Kirjoittamisen helppouteen vaikutti varmasti myös se, että keskustelijoilla oli kaikilla hyvin samanlaisia ongelmia ja kokemuksia. Jantusen (2008, 8; 26) mukaan samanlaisessa tilanteessa oleville ihmisille on helpompi puhua kuin niille, jotka eivät ole kokeneet samoja asioita. Myös Haatajan ja Hännisen (2008, 33) mukaan virtuaalisen vertaistuen mahdollistama anonymiteetti helpottaa sairaudesta puhumista. Tähän viittaavat myös omat tulokseni. Tuenhakijat kokivat masennuksesta puhumisen vaikeaksi, koska eivät uskoneet läheistensä ymmärtävän heitä. Palstalle kirjoittaminen toimii ikään kuin paikkana, mihin pahan mielen voi purkaa.

Hieman yli puolet avunpyytäjistä halusi saada neuvoja eri asioita koskien, suurin osa pyysi neuvoja elämässä jaksamiseen tai parisuhteeseen liittyen. Haythorntwaiten (2007,129) mukaan verkkoyhteisöllisyyden kannalta on tärkeää, että yhteisössä saa kysyä vapaasti kysymyksiä ja että näihin kysymyksiin vastataan. Tämän perusteella koen, että tutkimassani verkkoyhteisössä vallitsi sellainen yhteisöllinen ja turvallinen ilmapiiri, missä uskalsi tuoda omia ajatuksiaan ja kysymyksiään esille.

Tuenhakijat kirjoittivat palstalle myös paljon viestejä, joista ilmeni epävarmuus omaa itseä kohtaan tai tunne siitä, että he olivat muita ihmisiä huonompia. Lisäksi heidän mielestään ihmiseltä vaadittiin erilaisia suorituksia läpi elämänsä. Näitä *suorittajia* oli 24 nimimerkkiä tuenhakijoiden keskuudessa. Suorittajille oli myös tyypillistä se, että heillä oli ongelmia koulussa tai työelämässä iästään riippuen. Suuri osa heistä oli kuitenkin työelämän ulkopuolella eri syistä johtuen, mutta monella oli kiinnostusta kouluttautua uudelleen tai palata työelämäään. Monet suorittajat kokivat, että yhteiskunta asettaa ihmiselle tiettyjä vaatimuksia. Ihanteen kohteena olevan ihmisen tuli käydä töissä ja omata hyvä koulutus. Suorittajat eivät yleisesti ottaen täyttäneet tai pystyneet täyttämään näitä ihanteita, minkä vuoksi he kokivat itsensä hyödyttömiksi tai epäonnistuneiksi. Tämä ajatus on yhteneväinen niiden teorioiden kanssa, jotka korostavat nykyajan individuaalisuuden ja menestyksen

ihanteita. Tuenhakijoiden epävarmuus omasta itsestään saattaa aiheuttaa heissä halua jakaa kokemuksiaan ja kuulua johonkin yhteisöön. (Saastamoinen 2009, 34; Hautamäki 2005, 10.)

Myös Filanderin (2007, 157-158) mukaan hyvinvointiyhteiskunnan kansalaisten odotetaan nykyisin huolehtivan itsestään ja läheisistään korostamalla jokaisen omaa vastuuta. Apua tarvitseva yksilö voi joutua kokemaan häpeää omasta riippuvaisuudestaan, koska nämä henkilöt eivät pysty huolehtimaan itsestään. Näin ollen voidaan nähdä, että avun oikeutus on katoamassa. Oman elämän hallitseminen ja selviäminen omillaan ovat asioita, jotka koettiin myös aineistoni perusteella tärkeiksi asioissa yhteiskunnassa.

Kolmanneksi yleisintä tuenhakijoiden keskuudessa oli se, ettei omasta masennuksesta tai ahdistuksesta oltu puhuttu kenellekään ja palstalle kirjoittaminen oli näin ollen ensimmäinen askel. Syitä puhumattomuudelle vaikutti olevan häpeän, epäonnistumisen ja menettämisen tunteet tai pelko siitä, ettei heidän asiaansa ymmärrettäisi. Näitä *yksinäisiä* tuenhakijoita löytyi palstalta yhteensä 13 nimimerkkiä. Tämä on yhteneväinen Jantusen (2008, 9) kanssa, jonka mukaan vertaistuen piiriin hakeutuu yleensä sellaisia ihmisiä, jotka eivät ole kokeneet tullessa kuulluksi. Toisaalta omassa tutkimuksessani kirjoittajat eivät välttämättä olleet edes yrittäneet tulla kuulluksi, vaan kirjoittivat suoraan keskustelupalstalle, jossa oli samoin kokevia kirjoittajia. Vaikutti siltä, että yksinäisyys lisäsi monen henkilön masennusta ja sosiaalista eristäytymistä. On myös oletettavaa, että masennus vaikutti osaltaan siihen, että muiden ihmisten seurassa ei haluttu viettää aikaa. Yksinäisyys ja eristäytyminen puolestaan oli osaltaan ruokkimassa kuvaa omasta huonoudesta ja lisäsi epävarmuutta omasta itsestä. Huomattavaa oli myös se, että moni yksinäinen tuenhakija oli kokenut menneisyydessään kiusaamista esimerkiksi koulussa.

Seuraavaksi käsittelen tuenantajien rooleja palstalla. Tuenantajat ovat heitä, jotka vastasivat tuenhakijoiden viesteihin. Tuenantajia oli yhteensä 21 nimimerkkiä ja suurin osa heistä kirjoitti keskustelupalstalle alle 10 tukiviestiä. Viisi tukijaa kirjoitti yli 10 tukiviestiä, joista yksi tukija kirjoitti 47 tukiviestiä. Tätä yhtä tukijaa voi pitää aktiivisuutensa vuoksi yhtenä keskustelupalstan kannattajajäsenenä ja keskustelun aktivoijana. Tukiviestejä kirjoittava oli yleensä 30–40-vuotias nainen, joka itse oli sairastunut masennukseen tai muuhun psyykkiseen sairauteen.

Lähes kaikki tuenantajat yhtä lukuun ottamatta kirjoittivat viestejä, jotka olivat luonteeltaan lohduttavia, empaattisia ja toivoa luovia. Viesteistä erottui kaksi erilaista tapaa tukea tuenhakijoita. Ensimmäisessä tavassa tukijat halusivat antaa kaiken empatiansa ja tukensa tuettavaa kohtaan ja olivat tuenhakijan kanssa usein samaan mieltä. Tämä oli ikään kuin myötäilyä ja hyväksyntää kaikessa, mistä tuenhakijat puhuivat. Toisessa tavassa tukijat halusivat puolestaan keskittyä empatian sijasta ongelmista selviytymiseen ja tulevaisuuden ajattelemiseen. Tukijat kannustivat tuettavia jättämään menneisyyden taakseen ja jatkamaan elämäänsä.

Toiseksi yleisintä oli antaa erilaisia neuvoja tuenhakijoille. Tällaisia viestejä kirjoitti 18 tuenantajaa. Halusin toisen tutkimuskysymyksen pohjalta tutkia, millaista asiantuntijuutta palstalta oli löydettävissä. Halusin tietää, miten tuenantajat perustelivat omia neuvojaan ja ohjeitaan. Tulosteni mukaan suurin osa neuvoista ja ohjeista perustui tuenantajien omiin kokemuksiin. Nämä kokemusasiantuntijat pystyivät antamaan palstalla hyvin vertaistukea, koska heillä oli omaa kokemusta aiheesta. Monet kokemusasiantuntijat neuvoivat tuenhakijoita erityisesti terapiaan liittyvissä asioissa, mutta myös parisuhdeongelmiin tarjottiin apua. Masennus saattaa vaikuttaa vahvasti sosiaalisiin suhteisiin, joten pidän tämän aihepiirin käsittelyä luonnollisena. Joillain kokemusasiantuntijoilla oli myös teoreettista tietoa asioita, joista heillä oli kokemusta. Esimerkiksi jotkut olivat perehtyneet masennukseen ja terapiasuuntauksiin kirjallisuuden avulla. Näin ollen heidän neuvonsa erosivat pelkästään kokemuksen perusteella ohjeita antavista tuenantajista.

Huuskonen (2010, 76) näkee yhtenä keskustelupalstoilla jaetun informaation ongelmana sen, voidaanko erilaisia ohjeita ja neuvoja pitää luotettavina. Monet aineistoni neuvot pohjautuivat omakohtaisiin kokemuksiin ja olivat näin ollen henkilökohtaisia kannanottoja eri asioihin. Toisen kokemukset terapiasta saattavat olla täysin erilaisia kuin jollain toisella kirjoittajalla. Samoin kokemukset jonkin lääkkeen käytöstä ovat aina yksilöllisiä eikä niitä pidä pitää lopullisena totuutena, vaan yhtenä kokemuksena muiden joukossa. Keskustelupalstalla ei annettu kovin paljon neuvoja lääkkeiden käytöstä, vaan kysyjää neuvottiin aina käymään lääkärissä.

Keskustelijoiden joukossa oli myös muutama asiantuntija antamassa erilaisia neuvoja. Heidän neuvonsa pohjautui oman koulutuksensa ja työkokemuksensa varaan yleensä

kuntoutuksen ja terapian alueilta. Ammattiauttajien kirjoitukset jäivät kuitenkin hyvin vähälle aineistossani ja enimmäkseen korostuivat juuri kokemusasiantuntijoiden neuvot ja ohjeet. Myös Virtasen (2008, 42) tutkimuksen kohteena olevalla keskustelupalstalla terveydenhuollon ammattilaisten osuus oli vähäistä, mutta heidän neuvonsa koskivat diagnooseja tai lääkkeitä.

Tutkimusaineistossani asiantuntijat kirjoittivat palstalle yleensä omasta mielenkiinnostaan ja auttamisen halustaan, mutta asiantuntijoiden kirjoituksia oli hyvin vähän. Olisi tärkeää, että asiantuntijat huomioisivat keskustelupalstojen mahdollisuudet yhtenä tuen kanavina. Palstojen avulla voisi olla mahdollista tavoittaa sellaisia ryhmiä, jotka eivät ole halunneet tai uskaltaneet hakea apua. Keskustelupalstalle kirjoittaminen saattaa olla matalamman kynnyksen takana kuin vastaanotolle saapuminen. Vertaistuki voi parhaassa tapauksessa toimia ammattiapua täydentävänä auttamismuotona.

Kolmanneksi yleisintä oli se, että tuenantajat kannustivat tuenhakijoita puhumaan ongelmistaan joko ystävilleen, perheelleen, terapeutille tai jatkamaan palstalle kirjoittamista. Näitä avunhakemiseen kannustavia tuenantajia löytyi 15 tuenantajaa. Tuenantajien roolit olivat hyvin samansuuntaisia kuin Mikkosen (2009, 92) tukihenkilöiden roolit, joiden mukaan tukihenkilöt välittivät asiantietoa ja kokemuksiaan tuettaville henkilöille.

Toisen tutkimuskysymykseni tarkoituksena oli selvittää palstalla kirjoittavien henkilöiden erilaisia keskustelurooleja. Tutkimallani keskustelupalstalla kirjoittavien henkilöiden keskusteluroolit olivat hyvin samantapaisia, mitä Preecen (2000, 83) mukaan roolit saattavat verkkoyhteisöissä olla. Erityisesti asiantuntijat, osallistujat, provosoijat ja väijyjät olivat sellaisia rooleja, joita huomasin myös omassa tutkimuksessani. Lisäksi keskustelupalstalla oli havaittavissa yhteisöllisyyden ylläpitäjiä, jotka kannattelivat keskustelun kulkua ja olivat aktiivisia kirjoittajia. Huomattavaa on, että kaikki yhteisöllisyyden ylläpitäjät ja muut aktiiviset kirjoittajat olivat kaikki kokemusasiantuntijoita.

Keskustelupalstalla oli havaittavissa paljon kokemustietoa ja jotkut kirjoittajat olivat lisäksi perehtyneet hyvin paljon omaan sairauteensa, lääkitykseensä ja hoitomuotoihin. Näin ollen neuvot olivat hyvin perusteltuja ja jopa uskottavia. Lisäksi niihin sisältyi vahva kokemusasiantuntijuus, mikä tuo oman lisänsä keskusteluihin. Monet keskustelijat

ymmärsivät kuitenkin, etteivät he voineet antaa lääkitys- ja hoito-ohjeita palstalla vaan jokaisen avunhakijan piti hakea apua käymällä lääkäriässä. Keskustelupalsta toimi ikään kuin rohkaisuna hakea apua ja vakuutuksena sille, että se oli oikea ratkaisu. Näin ollen koen, että keskustelupalstat ja siellä kirjoittavat kokemusasiantuntijat voivat olla hyvin merkittävässä roolissa silloin, kun tuenhakija kääntyy hakemaan apua.

Kolmannen tutkimuskysymyksenäni tarkoituksena oli selvittää, oliko keskustelupalstalla havaittavissa yhteisöllisyyttä verkkokeskustelijoiden keskuudessa. Tulosteni mukaan *Verkkoklinikka.fi* -keskustelupalstalla oli havaittavissa hyvin vahvoja sidoksia käyttäjien kesken. Tämä näkyi erityisesti siinä, miten lähes jokaista tuenhakijaa tai muuta aktiivista kirjoittajaa kaivattiin palstalle kirjoittamaan kuulumisiaan. Joidenkin pitkään kirjoittaneiden nimimerkkien välille saattoi syntyä tunnesiteitä tai tiivistä yhteydenpitoa.

Aineistossani oli havaittavissa myös yhteisöllisyyden syntymisen esteitä. Jotkut tuenhakijat saattoivat jäädä palstalla hiljaisen tarkkailijan rooliin, jos he kokivat oman asiansa jollain tavalla merkityksettömäksi tai muita palstalaisia häiritseviksi. Näin ollen näiden tuenhakijoiden osallistumisaktiivisuus riippui heidän omista tunteistaan ja epävarmuudestaan. Tuenantajat yrittivät kuitenkin rohkaista tuenhakijoita kirjoittamaan palstalle. He korostivat sitä, miten palstalla oli sellaisia ihmisiä, jotka tiesivät omasta kokemuksestaan, millaista oli sairastaa masennusta. Palstan avulla sairastuneen ei tarvitse olla yksin. Toisinaan keskustelut muuttuivat sävyltään negatiivisiksi, mikäli kirjoittajalle ei tietyn ajan sisällä vastattu viestiin. Usein syynä oli kuitenkin se, että viestiin ei heti ollut ehditty vastata. Joskus syynä taas olivat tulkintavaikkeudet ja tämä saattoi johtaa oman viestin poistamiseen palstalta.

Halusin tutkimuksellani herättää keskustelua uuden ajan yhteisöistä ja niiden merkityksestä nykyajan yhteiskunnassa. Tutkimusaiheeni on ajankohtainen, koska erityisesti aikuiskasvatuksessa kaivataan välimatkan ottamista elinikäisen oppimisen diskurssiin, joka on luomassa yhteiskuntaan keskeneräisyyden ja jatkuvan muutoksen asenteen. (Filander & Vanhalakka-Ruoho 2009, 18.) Nykyajalle ominainen pärjäämisen ja menestymisen korostaminen ovat johtaneet tilanteeseen, jossa ihminen ei välttämättä uskalla tai halua pyytää apua. Aina institutionaalista apua ei ole edes saatavilla. Tällaisissa tilanteissa vertaistuella ja yhteisöllisyydellä on oma paikkansa ihmisen tukijana.

7 LUOTETTAVUUDEN JA EETTISYYDEN ARVIOINTIA

Laadullista tutkimusta arvioidessa pitää huomioida, että tutkijan tulkinta tutkimuskohteestaan on läsnä koko tutkimusprosessin ajan (Kaikkonen 1999, 431). Tulkinta näkyy jo tutkimusprosessin alussa tutkijan omien esioletusten muodossa, joiden tunnistaminen on tärkeää tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Ennen tutkimuksen aloittamista minulla oli tiedossa, miten erilaiset verkkoyhteisöt ja keskustelupalstat ovat kasvattaneet suosiotaan. Keskustelupalstojen kautta erilaiset ihmiset voivat jakaa omia ajatuksiaan ja tietämystään toistensa kanssa.

Tämän huomattuani ymmärsin, miten keskustelupalstojen keskusteluketjuja voisi hyödyntää myös tutkimuksen teossa käyttämällä kirjoituksia tutkimusaineistona. Oma tutkimuksellinen mielenkiintoni liittyi heti alussa masennusta sairastaviin ihmisiin. Halusin ymmärtää heidän kokemuksiaan ja ajatuksiaan omasta sairaudestaan ja siitä selviämisen prosessista. Yhtenä tärkeänä kysymyksenä pohdin tutkimuskohteen rajaamisen kysymyksiä ja sitä, miten näitä aiheita voisi tutkia.

Löysin internetistä keskustelupalstan, jossa masennukseen sairastuneet ihmiset keskustelivat aktiivisesti ja jakoivat erilaista tietoutta. Halusin käyttää palstaa tutkimusaineistonani ja tutkimuksen merkitys ja kysymykset alkoivat muotoutua. Kiinnostuksen kohteeni tarkentui siihen, miten mielenterveyshäiriöihin sairastuneet ihmiset voivat hyödyntää tätä kanavaa oman selviytymisensä ja jaksamisensa tukena. Halusin myös tarkastella palstan yhteisöllisyyttä ja roolien muodostumista. Keskustelupalstan valintaan aineiston keruun lähteenä liittyivät myös luotettavuuskysymykset. Palstan kirjoitukset olivat autenttisia enkä vaikuttanut millään tavalla niiden syntymiseen tai muotoutumiseen. Näin ollen koen saaneeni hyvin luotettavaa aineistoa oikealta kohderyhmältä.

Laadullisen tutkimuksen yhtenä ongelmana voi olla se, että aineisto kasvaa liian laajaksi. Toisinaan aineistoa voi olla niin paljon, että sen tulkintaan ja jäsentelyyn menee aikaa.

Tämän huomasin myös omassa tutkimuksessani. Aineistoni oli todella laaja ja sitä oli saatavilla paljon siitä syystä, että palstalla oli kirjoituksia monen vuoden ajalta. Kaikkosen (1999, 432) mukaan laadullisen aineiston rajaaminen ja kaventaminen saattaa kaventaa samalla mahdollisuuksia ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. Johonkin raja on kuitenkin vedettävä. Tutkiessani verkkokeskusteluketjuja masennusaiheiselta keskustelupalstalta, olin rajannut keskustelut vuosiin 2008 ja 2009. Halusin saada mahdollisimman monen kirjoittajan ”äänen” kuuluville ja koen, että onnistuin tehtävässäni. Aineiston jäsentelyyn, tulkintaan ja ymmärtämiseen kului kuitenkin hyvin pitkä aika, mutta toisaalta näen tämä positiivisena asiana tulkinnan kannalta.

Matikaisen (2010, 1; 4) mukaan internetin tutkiminen on hyvin monitieteellistä ja hajanaista ja sitä on mahdollista tutkia eri tutkimusmenetelmin. Päädyin itse laadulliseen tutkimukseen, koska tarkoituksenani oli ymmärtää ja selvittää keskustelupalstalla kirjoittavien ihmisten käsityksiä ja ajatuksia. Toisen ihmisen ymmärtämiseksi tarvitaan erityisesti hänen ajatteluunsa ja kasvu- ja elämänsä maailmaansa kiinni pääsemistä. Tämä ei välttämättä ole kuitenkaan helppoa. Kun tutkimuskohteena on ihminen ja hänen asioille antamiensa merkitysten ymmärtäminen, ymmärrys kohteesta ei periaatteessa koskaan tule valmiiksi. Laadullista tutkimusta tehdessä tutkija päätyy jatkuvasti kysymään itseltään, miten syvää toisen ihmisen ymmärrys voi olla. (Kaikkonen, 1999, 430-431.)

Mielestäni sain hyvin selville tutkimiini keskustelupalstan kirjoittajien erilaisia keskustelurooleja ja pystyin tarkastelemaan palstan yhteisöllisyyttä. Huomasin, miten jokaisen keskustelupalstalla kirjoittavan nimimerkin pystyi luokittelemaan erilaiseen kategoriaan riippuen siitä, hakivatko he tukea vai olivatko he itse sitä antamassa. Toisinaan nämä roolit saattoivat olla myös päällekkäisiä. Yksi nimimerkki saattoi samalla sekä hakea apua että antaa sitä toisille. Tällaisia nimimerkkejä löytyi yhteensä kymmenen kirjoittajan keskuudesta tuenantajien lukumäärän ollessa yhteensä 21.

Tutkimuksen luotettavuuden kysymykset tapaustutkimuksessa ovat hieman erilaisia, koska tutkimuksen kohteena on vain yksi ainutlaatuinen tapaus. Tämän vuoksi tapaustutkimusta tulisi arvioida eri kriteerein. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 227.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimisen kannalta on tärkeää, että tutkija saattaa lukijan mahdollisimman lähelle tutkittavaa ilmiötä (Kaikkonen 1999, 433). Tutkimukseni

tarkoituksena oli yhdistää saatuja tuloksia aiempiin teorioihin ja tuloksiin. Tämän tarkoituksena oli tuoda myös teoreettista arvoa tutkimalleni tapaukselle. (Peltola 2008, 133-134.) Uskon tulosteni vahvistavan ja täydentävän aiempia teorioita vertaistuesta, verkkoyhteisöllisyydestä ja keskustelurooleista.

On esitetty, että laadullista tutkimusta voidaan arvioida viiden arviointiperusteen mukaan, joita ovat aineiston merkittävyys, aineiston riittävyys, analyysin kattavuus, analyysin arvioitavuus ja analyysin toistettavuus (Raunio 1999, 326-330). Tutkimuksessani käyttämä verkkokeskusteluaineisto on ainutlaatuinen ja autenttinen. Tämän vuoksi verkkokeskusteluaineistot voivat tuoda hyvin todenmukaista ja mielenkiintoista materiaalia, jota ei välttämättä muuten saa käsiinsä. Tutkimusaineistoni on myös riittävä siinä suhteessa, että käytin keskusteluketjuja kahden vuoden ajalta, jolloin minulle kertyi 341 sivua viestejä. Tämän avulla pystyi tavoittamaan hyvin erilaisia keskustelurooleja palstalta sekä arvioimaan vertaistuen sisältöä.

Analyysin toistettavuusvaatimuksesta johtuen tutkijan tulee esittää ja kuvailla kaikki tekemänsä valinnat ja operaatiot, jotka ovat johtaneet tiettyihin tuloksiin. Kuvailin ja selitin tutkimusprosessin aikana tekemiäni valintojani, tulkintojani ja analyysiani. Tähän liittyy myös metodologisten valintojen perustelemisen ja kuvailu sekä analyysiprosessin kuvailu tarkasti sitaatein ja kaavioin. Kuvailin tarkasti, miten erilaiset kategoriat ja luokitukset muodostuivat sekä miten ne yhdistyivät teoreettiseen viitekehykseeni. Tein monia kaavioita ja taulukoita, koska halusin jäsentää mahdollisimman selvästi tutkimaani ilmiötä. Kokosin myös keskusteluviestien lukumäärät ja keksityt nimimerkit liitteiksi tutkimuksen loppuun.

Laadullista tutkimus on kritisoitu toistettavuuden ongelmasta. Tutkija ei välttämättä pysty selostamaan jokaista tutkimusvaihetta niin tyhjentävästi, että täysin samanlainen tutkimus pystyttäisiin toistamaan. Tutkijan persoona on vahvasti mukana laadullisen tutkimuksen eri vaiheessa, jolloin luonnollisesti eri tutkijoiden päätelmät samastakin aineistosta saattavat vaihdella. Tämä ei kuitenkaan ole pelkästään laadullisen tutkimuksen ongelma vaan koskee myös määrällistä tutkimusta. Laadullista tutkimusta on mielekästä arvioida yleistettävyyden sijaan tulosten siirrettävyydellä (*transferability*). (Raunio 1999, 332-333.)

Tutkijan on perusteltava laadullisessa tutkimuksessa oma vaikutuksensa tutkimuksen eri vaiheisiin sekä arvioitava valintojaan kriittisesti. On kuitenkin huomattava, että kaikki tutkimuksesta tehtävät päätelmät ovat usein tutkijan oman intuition ja luovuuden varassa. Tämän vuoksi tutkija ei koskaan voi olla täysin objektiivinen laadullisen tutkimuksen toteuttamisessa. (Raunio 1999, 331-332.)

Tutkimusta tehdessäni koin, että minulla oli eettinen vastuu siitä, miten käsittelin aineistoani. Minulla oli lupa käyttää keskusteluviestejä tutkimuksessani, mutta minun täytyi varmistua siitä, ettei kirjoittajien henkilöllisyys paljastunut. Kirjoittajat ovat käyttäneet nimimerkkiä, joita en ole kuitenkaan julkaissut yksittäisen kirjoittajan tunnistamisen välttämiseksi. En myöskään halunnut käyttää sellaisia kirjoituksia, joissa oli mainittu paikkakuntia tai muita yksityiskohtia. Koin verkkokeskusteluiden käyttämisen ikään kuin piilohavainnointina, jossa en vaikuttanut aineiston syntymiseen, koska kirjoittajat eivät olleet tietäneet tutkimuksesta. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 81) pohtivat tällaisen menetelmän johtavat eettisiin ongelmiin, koska havainnoitavat ihmiset eivät tiedä joutuneensa tutkimuksen kohteiksi. Toisaalta erona tähän on se, että verkkoyhteisöihin kirjoittavat ihmiset ovat tietoisia siitä, että heidän kirjoituksensa ovat julkisia ja näin ollen kaikkien luettavissa.

Verkkoympäristössä tapahtuvan vertaistuen ja verkkoyhteisöllisyyden tutkimusta varmasti kaivataan, koska ihmiset hakevat yhä enemmän tietoa internetistä. Tutkimukseni keskittyi käsittelemään ja ymmärtämään vain yhtä keskustelupalstaa. Olisi kiinnostavaa vertailla kahta erilaista keskustelupalstaa ja seurata roolien ja yhteisöllisyyden muodostumista.

LÄHTEET:

- Arpo, R. 2005. Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus Internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. Joensuun yliopiston Humanistisia julkaisuja. N:O 39. Joensuun yliopistopaino 2005. Saatavilla www-muodossa: <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_952-458-705-X/urn_isbn_952-458-705-X.pdf> Luettu: 18.9.2012.
- Bauman, Z. 2002. Notkea moderni. Tampere, Vastapaino, 2002.
- Bauman, Z. 1996. Postmoderni lumo. Tampere, Vastapaino, 1996.
- Brinkmann, S. 2008. History of the Human Sciences. Changing psychologies in the transition from industrial society to consumer society. Vol. 2 No: 2. 85-110.
- Eräsaari, L. 2009. Jos ratkaisu on yhteisö, niin mikä on ongelma? Teoksessa K. Filander, & M. Vanhalakka-Ruoho, (toim.) 2009. Yhteisöllisyys liikkeessä. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja. Gummeruksen kirjapaino Oy. Jyväskylä. 67-90.
- Filander, K. 2007 Aikuisuus, sosiaalipedagogiikka ja uusi moraalijärjestys. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, 10-vuotisjuhlajulkaisu. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry. 151-165.
- Filander, K. & Vanhalakka-Ruoho, M. 2009. Johdanto. Teoksessa K. Filander, & M. Vanhalakka-Ruoho, (toim.) 2009. Yhteisöllisyys liikkeessä. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja. Gummeruksen kirjapaino Oy. Jyväskylä. 11-30.
- Haataja, H. & Hänninen, M. 2008. Syövän sairastaneiden nuorten aikuisten kokemuksia vertaistuesta. ”Taivas aukesi kaikkein pimeimpinä hetkinä...” Opinnäytetyö Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavilla www-muodossa: <http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17790/jamk_1209791867_0.pdf?sequence=2> Luettu: 20.9.2012.
- Haataja, R. & Perttula, J. 2004. Asiantuntijuuden tuottaminen nuorten Internet-keskustelualueella. Psykologia 05/04. 355-369.
- Harviainen, L., Marila, E., Mikkola, L., Pörhölä, M., Valkonen., T., Valo, M. ja Ylinen, A. 2002. Ryhmäviestinnän perusteet -verkko-oppimateriaali. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviesti/index.html>> Luettu: 18.9.2012.
- Hautamäki, A. 2005. Johdanto. Teoksessa: A. Hautamäki, T. Lehtonen, J. Sihvola, I. Tuomi, H. Vaaranen & S. Veijola. Yhteisöllisyyden paluu. Tammer-Paino, Tampere 2005. 7-13.

- Haythorntwaite, C. 2007. Social networks and online community. Teoksessa A. Joinson, K. McKenna, T. Postmes & U-D Reips. (toim.) The Oxford Handbook of Internet Psychology. Oxford University Press, 2007. 121-138.
- Heinonen, U. 2008. Sähköinen yhteisöllisyys. Kokemuksia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöistä internetissä. Väitöskirja. Kulttuurituotannon ja maisematutkimuksen laitoksen julkaisuja XIV. Pori 2008. Saatavilla www-muodossa:
<<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/39380/diss2008heinonen.pdf?sequence=1>> Luettu: 18.9.2012.
- Helsingin yliopiston sosiaalipsykologian laitoksen sanasto. Saatavilla www-muodossa.
<http://www.helsinki.fi/sosiaalipsykologia/opiskelu/opiskelun_tueksi/sanasto.html> Luettu: 18.9.2012.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu 2008.
- Huuskonen, P. 2010. Vertaistukea internetissä. Teoksessa T. Laatikainen (toim.) 2010. Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA. 71-79. Saatavilla www-muodossa:
<http://intra.aspa.fi/files/2817/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf> Luettu: 18.9.2012.
- Häikiö, L. & Niemenmaa, V. 2008. Valinnan paikat. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Tapaustutkimuksen taito. Yliopistopaino, Helsinki 2008. 41-56.
- Isopahkala-Bouret, U. 2008. Asiantuntijuus kokemuksena. Aikuiskasvatus 2/2008. 84-93.
- Jankko, T. 2008. Mielenterveyden kokemusasiantuntijuuden merkityksiä kuntoutujien ja omaisten ryhmäkeskusteluissa. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Pro gradu -tutkielma. Saatavilla www-osoitteessa:
<<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu03239.pdf>> Luettu 19.9.2012.
- Jantunen, E. 2008 Osalliseksi tuleminen – masentuneiden vertaistukea jäsentävä substansiivinen teoria. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 18. Juvenes Print Oy. Tampere 2008.
- Joinson, A. 2003. Understanding the Psychology of Internet Behaviour. Virtual Worlds, Real Lives. Creative Print & Design (Wales) Ltd, Ebbw Vale.
- Kaikkonen, P. 1999. Laadullinen tutkimus kasvatus- ja opetustyössä. Kasvatus 30 (5). 427-435.
- Karlsson, L. & Marttunen, M. 2007. Nuorten depressio. Tietoa nuorten kanssa työskenteleville aikuisille. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B10 /2007.
- Ketola, M. 2010 Tietotekniikka ja mielenterveystyö. Selvitys tietotekniikkaan pohjautuvien välineiden käytöstä mielenterveystyössä. E-mielenterveyshanke. SOS-keskus 2010. Saatavilla www-osoitteessa:
<<http://hankkeet.mielenterveysseura.fi/e-mielenterveys/files/2010/03/Tietotekniikka-ja-mielenterveysty%C3%B6.pdf>> Luettu: 18.9.2012.

- Kotisaari, T. 2012. Vertaistukea internetissä. Virtuaalivuorovaikutuksen tutkimus sosiaalisen tuen rakentumisesta Tukinetissä. Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma. Saatavilla [www-osoitteessa: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu05680.pdf>](http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu05680.pdf) Luettu 19.9.2012.
- Kumpula, K. 2008. 45-49. Vapaaehtoiset arvoyhteisönä. Tiedepolitiikka 7/2008.
- Laimio, A. & Karnell, S. 2010. Vertaistoiminta – kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa T. Laatikainen (toim.) 2010. Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA. 9-19. Saatavilla [www-muodossa: <http://intra.aspa.fi/files/2817/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf>](http://intra.aspa.fi/files/2817/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf) Luettu: 18.9.2012.
- Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2008. Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Tapaustutkimuksen taito. Yliopistopaino, Helsinki 2008. 9-38.
- Lallimo, J. & Veermans, M. 2005. Yhteisöllisen verkko-oppimisen rakenteita. Helsingin yliopiston Avoimen yliopiston julkaisusarja 1/2005.
- Laukkanen, M. & Vaattovaara, V. 2009. Kuulumisen tiloja internetissä. Teoksessa K. Filander, & M. Vanhalakka-Ruoho, (toim.) 2009. Yhteisöllisyys liikkeessä. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja. Gummeruksen kirjapaino Oy. Jyväskylä. 187-214.
- Linnakylä, P. & Kankaanranta, M. 1999. Digitaliset portfoliot asiantuntijuuden osoittamisessa ja jakamisessa. Teoksessa A. Eteläpelto & P. Tynjälä. (toim) 1999. Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia. 223-240.
- Lönnqvist, J. 2008. Psykkisen hyvinvoinnin haaste. Kansanterveys 4/2008. 3.
- Matikainen, J. 2006. Identiteetti internetissä – yhteisöllisen vuorovaikutuksen näkökulma. Psykologia 02/06. 112-122.
- Matikainen, J. 2009. Sosiaalisen ja perinteisen median rajalla. Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 3/2009. Saatavilla [www-osoitteessa: <http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/sosiaalisen_ja_perinteisen_median_rajalla_raportti.pdf>](http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/sosiaalisen_ja_perinteisen_median_rajalla_raportti.pdf) Luettu 19.9.2012.
- Matikainen, J. 2010. Verkkotutkimuksen metodologisia näkökulmia. Viestinnän laitos, Helsingin yliopisto. Julkaisematon. 1-8. Saatavilla [www-osoitteessa: <http://blogs.helsinki.fi/jmatikai/files/2010/09/Verkkometodjm.pdf>](http://blogs.helsinki.fi/jmatikai/files/2010/09/Verkkometodjm.pdf) Luettu: 19.9.2012.
- Mikkonen, I. 2009. Sairastuneen vertaistuki. Akateeminen väitöskirja. Kuopion yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologian laitos. Kопijyvä, Kuopio 2009. Saatavilla [www-osoitteessa: <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1303-5/urn_isbn_978-951-27-1303-5.pdf>](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1303-5/urn_isbn_978-951-27-1303-5.pdf) Luettu: 19.9.2012.

- Niemelä, J. 2003. Järjestöt ajan hengen uudistajina. Teoksessa J. Niemelä & V. Dufa (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. PS-kustannus WS Bookwell Oy. Juva, 2003. 108-131.
- Nylund, M. 1996. Suomalaisia oma-apuryhmiä. Teoksessa A.-L. Matthies, U. Kotakari & M. Nylund (toim.) Välittävät verkostot. Tampere: Vastapaino. 193-205.
- Peltola, T. 2008. Empirian ja teorian vuoropuhelu. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Tapaustutkimuksen taito. Yliopistopaino, Helsinki 2008. 111-129.
- Peuhkuri, T. 2008 Teoria ja yleistämisen kriteerit. 130-148. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Tapaustutkimuksen taito. Yliopistopaino, Helsinki 2008.
- Preece, J. 2000. Online Communities. Designing Usability, Supporting Sociability. John Willey & Sons Ltd. Chichester, New York, Weinheim, Brisbane, Singapore, Toronto.
- Raunio, K. 1999. Positivismi ja ihmistiede. Tammer-Paino Oy , Tampere 1999.
- Roivanen, I. 2004. Yhteisöt ja yhteisösozialiteetin lähtökohdat. Tampere University Press.
- Ruohonen, M. 2003. Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollistajina. Teoksessa J. Niemelä & V. Dufa (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. PS-kustannus WS Bookwell Oy. Juva, 2003. 40-55.
- Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. 2001. Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Teoksessa: J. Aaltola & R. Valli 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2001. 158-169.
- Saastamoinen, M. 2009. Aikalaiskeskustelua yhteisöllisyydestä. Teoksessa K. Filander, & M. Vanhalakka-Ruoho, (toim.) 2009. Yhteisöllisyys liikkeessä. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja. Gummeruksen kirjapaino Oy. Jyväskylä. 33-66.
- Salminen, E. 2009. "Tästä aiheesta voisin kirjoittaa vaikka kirjan" Vuorovaikutus ja roolit asiantuntijuuden näkökulmina verkkokeskustelussa. Vaasan yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma. Saatavilla [www-osoitteessa: <http://www.tritonia.fi/?d=244&l=1&g=abstract&abs=3442>](http://www.tritonia.fi/?d=244&l=1&g=abstract&abs=3442) Luettu: 19.9.2012.
- Tontti, J. 2000. Masennuksen arkea. Selityksiä surusta ilman syytä. Sosiaalipsykologisia tutkimuksia. Helsingin yliopiston sosiaalipsykologian laitos. Edita Oy, Helsinki 2000.
- Tuomi, I. 2005. Yhteisöllisyyden paluu tietoyhteiskuntaan. Teoksessa: A. Hautamäki, T. Lehtonen, J. Sihvola, I. Tuomi, H. Vaaranen & S. Veijola. Yhteisöllisyyden paluu. Tammer-Paino, Tampere 2005. 132-162.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Livonia Print, Latvia.

- Vahtivaara, J-M. 2010. Kokemustieto – vertaistuesta vaikuttamiseen. Teoksessa T. Laatikainen (toim.) 2010. Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA. 21-23. Saatavilla www-muodossa:
<http://intra.aspa.fi/files/2817/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf> Luettu: 18.9.2012.
- Varto, J. 2005. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Saatavilla www-muodossa:
<http://arted.uiah.fi/synnyt/kirjat/varto_laadullisen_tutkimuksen_metodologia.pdf> Luettu: 18.9.2012.
- Virtanen, T. 2008. Yhteisöllisyys ja asiantuntijuus internetissä. Tukiasema.net -vertaistuki-yhteisön verkkokeskustelujen analyysi. Tampereen yliopisto. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Pro gradu -tutkielma. Saatavilla www-muodossa:
<<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu02278.pdf>> Luettu: 19.9.2012.
- Vuorilehto, M. 2008. Depressive disorders in primary health care. Väitöskirja. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja A14/2008. Saatavilla www-muodossa:
<http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_a/2008/2008a14.pdf> Luettu: 18.9.2012.

Liite 1. Aineistonkeräyslupa

Satu Lehtinen kirjoitti 3.2.2010:

Hei,

Otan yhteyttä aluksi näin sähköpostitse. Teen kasvatustieteen gradua Tampereen yliopistossa aiheesta "vertaistuen merkitys mielenterveyshäiriöstä kuntoutumisessa". Graduni on vielä alkutekijöissään ja hahmottelin alustavasti mahdollisuutta käyttää keskustelualueenne viestejä yhtenä osana graduni aineistoa. Miten saisin mahdollisesti tutkimusluvan tällaiseen?

Käyttäisin aineistoa nimettömästi ja ainoastaan tutkimuksellisiin tarkoituksiin.

4.2.2010:

Hei

Voit käyttää palstan aineistoa, kunhan Verkkoklinikka mainitaan tutkimuksen lähteissä ja keskustelijoiden yksityisyyttä ei loukata. Tahtoisimme myös saada valmiista työstä kopion luettavaksemme.

Terveisin

Verkkoklinikan ylläpito

Liite 2. Kaikkien tuenantajien viestimäärät

	Kirjoittaja	Viestit
1	TT1	47
2	TT2	16
3	TT3	13
4	TA1	13
5	TA2	13
6	TA3	10
7	TA4	9
8	TT4	7
9	TT5	7
10	TA5	7
11	TA6	6
12	TA7	6
13	TA8	5
14	TT6	4
15	TA9	3
16	TT7	2
17	TT8	2
18	TA10	2
19	TT11	2
20	TA12	2
21	TT13	2
		yht. 178 viestiä

Liite 3. Kaikkien tuenhakijoiden viestimäärät

	Kirjoittaja	Aloitukset
1	TT6	6
2	TT4	3
3	TT11	2
4	TT3	2
5	TT1	2
6	TT2	2
7	TT13	2
8	TH1	1
9	TH2	1
10	TH3	1
11	TH4	1
12	TH5	1
13	TH6	1
14	TH7	1
15	TH8	1
16	TH9	1
17	TH10	1
18	TH11	1
19	TH12	1
20	TH13	1
21	TH14	1
22.	TH15	1
23	TH16	1
24	TH17	1
25	TH18	1
26	TH19	1

27	TH20	1
28	TH21	1
29	TH22	1
30	TH23	1
31	TH24	1
32	TH25	1
33	TH26	1
34	TH27	1
35	TT8	1
36	TH28	1
37	TH29	1
38	TH30	1
39	TH31	1
40	TH32	1
41	TT5	1
42	TT7	1
		yht. 54