

Kokemusasiantuntijuus ja kohtaamisen mahdollisuudet verkossa - katsaus KokeNet -neuvontapalvelun viestiketjuihin

Ronja Järvelin

Julkaistu 30.9.2019

Tiivistelmä

Koulutus pohjaisen asiantuntijatiedon rinnalla myös kokemustietoa on alettu pitää legitiiminä tiedon muotona. Tässä katsauksessa tarkastelen kokemusasiantuntijoiden tekemää verkkoauttamistyötä KokeNet -neuvontapalvelun kautta lähetettyjen viestien valossa. Analysoitavaksi valikoitui yhteensä 36 viestiketjua.

Yhteydenottajat kaipasivat paitsi palvelujärjestelmää ja avun hakemista koskevia neuvoja myös tukea oman elämäntilanteen solmujen avaamiseen. Keskeisiä teemoja olivat myös läheisen avun saamiseen ja puheeksi ottamiseen liittyvät haasteet. Noin kolmasosassa viestiketjuista viestien vaihdon kuvattiin johtaneen konkreettisiin seurauksiin, kuten muihin palveluihin ohjautumiseen. Kolmasosa kirjoittajista myös kuvasi viestien vaihtoa emotionaalisesti merkityksellisenä. Vastauksissaan kokemusasiantuntijat käyttivät erilaisia ohjauskeinoja, joista yleisimpiä ovat kokoaminen, kannustaminen ja omien kokemusten avulla konkretisoiminen.

Vertaispalveluohjaamisen käsite kuvaa vain osittain KokeNetin kokemusasiantuntijoiden työn luonnetta. Palvelussa vaikuttaisi olevan kyse pikemminkin virtuaalisesta kohtaamisesta, joka tarjoaa mahdollisuuden pitkäaikaiseenkin rinnallakulkijuuteen. Muihin palveluihin ohjautumista ei tulisikaan pitää verkkoauttamisen onnistumisen ensisijaisena mittarina. Osalle verkkoneuvontapalvelu voi toimia ensisijaisena tai jopa ainoana tukimuotona. Tämä tulisi ottaa huomioon sähköisiä päihde- ja mielenterveyspalveluita kehitettäessä.

Ydinviestit

- Kokemusasiantuntijoiden verkkoapuun tukeuduttiin tyypillisesti kysymällä, miten oman tilanteen ratkaisemisessa voisi päästä alkuun ja kuinka toimia ongelmista kärsivän läheisen kanssa.
- Vastausviestien kerrottiin johtaneen konkreettisiin seurauksiin, kuten muihin palveluihin ohjautumiseen. Kokemusasiantuntijoilta saatua tukea kuvattiin myös emotionaalisesti merkityksellisenä.
- Kokemusasiantuntijoiden käyttämät yleisimmät ohjauskeinot vastauksissa olivat kokoaminen, kannustaminen ja asioiden konkretisoiminen omien kokemusten avulla.
- KokeNet -neuvontapalvelussa ei ole kyse pelkästään vertaispalveluohjaamisesta, vaan laajemmasta tukemisesta, kohtaamisesta ja rinnalla kulkemisesta

Johdanto

Sosiaali- ja terveyspalveluissa kokemukseen pohjautuvaa tietämystä hyödynnetään yhä enemmän perinteisen koulutusperäisen asiantuntijatiedon rinnalla. Kokemustieto hankitaan (koulutetuilta) kokemusasiantuntijoilta eli henkilöiltä, joilla on omakohtaista kokemusta vaikeista elämäkokemuksista, kuten psyykkisistä tai fyysisistä sairauksista (Liimakka 2014; Meriluoto 2016). Kokemusasiantuntijuuden juuret ovat vertaistoiminnassa (Hietala & Rissanen 2015, 12), jolla puolestaan on vankka asema erityisesti päihde- ja mielenterveysjärjestöissä (Rissanen & Jurvansuu 2017). Siinä missä vertaiset työskentelevät pääasiassa oman viiteryhmänsä kanssa esimerkiksi tukihenkilöinä ja ryhmänohjaajina (esim. Hokkanen ym. 2016), kokemusasiantuntijat toimivat yhteistyössä ammattilaisten kanssa esimerkiksi osallistumalla palveluiden kehittämiseen ja ammattilaisten kouluttamiseen (STM 2009).

Kokemusasiantuntijana toimimisella on nähty olevan merkittävä rooli osana yksilöllistä kuntoutumista ja voimaantumista (esim. Hokkanen ym. 2016). Lisäksi kokemusasiantuntijuuden yleistyminen 2000-luvun aikana on murtautunut erilaisten tiedon muotojen välisiä valtasuhteita (Meriluoto 2016, 90). Elettyjä kokemuksia on alettu tarkastella varteenotettavana tietämisen tapana (Glasby & Beresford 2006) eikä tieteellisenkään tiedon välttämättä katsota syntyvän kokemuksista irrallisena (Liimakka 2014). Kokemusasiantuntijuuteen liittyy kuitenkin paljon keskustelua siitä, kenen kokemuksesta asiantuntemusta voidaan ammentaa ja kuka on tarpeeksi kuntoutunut toimiakseen yhteistyössä ammattilaisten kanssa (McLaughlin 2009; Meriluoto 2016). Ari Nieminen (2014) kutsuu ilmiötä kokemuksen politiikaksi. Kokemusasiantuntijoiden tietoa onkin pidetty ensisijaisesti ammattilaistietoa täydentävänä tiedon muotona (Hietala & Rissanen 2015).

Vertaistyon ja kokemusasiantuntijuuden lisäksi myös digitalisaatio on muuttanut sosiaali- ja terveysalaa kuluneella vuosituohannella. 2010-luvun jälkipuoliskolla sähköiset palvelut olivat selvästi yleisempiä terveydenhuollossa (Kauppila ym. 2018), mutta toimintamallia hyödynnetään enenevissä määrin myös sosiaalialalla (Rahikka 2013). Mahdollisuutta verkkopalveluihin on pidetty merkityksellisenä erityisesti mielenterveys- ja päihdeasioissa (Kauppila ym. 2018, 32): kun voimavarat ovat vähissä, voi kotoa poistuminen tuntua lähes mahdottomalta.

Suurimpana verkossa tapahtuvan auttamistyön haasteena on pidetty kasvokkaisen vuorovaikutuksen puutetta. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus eli verkkovuorovaikutus (Matikainen 2008) ei anna mahdollisuutta ei-kielelliseen viestimiseen eleiden ja ilmeiden kautta, minkä on pelätty vaikeuttavan esimerkiksi empatian ilmaisemista (Strömberg-Jakka 2010). Toisaalta on myös esitetty, että tekstivälitteisessä vuorovaikutuksessa valta jakautuu tasaisemmin. Monille vaikeiden asioiden ilmaiseminen ja käsitteleminen voi myös olla helpompaa virtuaalisesti kuin kasvokkain. (YLönen 2016) Verkkopalveluita on ensisijaisesti pidetty palvelujärjestelmän välietappeina, joiden tehtävänä on ohjata yhteydenottajia muiden palveluiden piiriin (YLönen 2016; Rahikka 2013). Verkkoauttamisen hyödyllisyyttä tutkittaessa on kuitenkin ollut haasteellista arvioida, missä määrin verkkopalveluiden

asiakkaat tulevat autetuksi ja ottavatko he todella yhteyttä neuvottuihin palveluihin (Ylönen 2016; Strömberg-Jakka 2010, 151).

Tämän selvityksen kohteena on palvelu, jossa kokemusasiantuntijuus ja verkkoauttaminen yhdistyvät. Tarkastelen A-klinikasäätiön KokeNet -hankkeen verkkopalveluun lähetettyjä kysymyksiä ja niihin annettuja vastauksia. Tavoitteena on vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin: 1) millaisissa tilanteissa neuvontapalveluun otetaan yhteyttä, 2) mitä merkitystä kokemusasiantuntijoiden tekemällä verkkoneuvonnalla on palvelun käyttäjille, ja 3) millaisia vuorovaikutuksellisia keinoja kokemusasiantuntijat käyttävät vastatessaan heille esitettyihin kysymyksiin. Kolmannessa tutkimuskysymyksessä sovellan Jussi Onnismaan (2007) jäsenystä ohjauskeskustelun välineistä sähköisessä ympäristössä tapahtuvassa ohjauksessa. Esittelen aluksi käyttämäni aineiston ja menetelmät. Sen jälkeen tarkastelen viestejä kirjoittaneiden ihmisten taustoja ja esittelen tulokset. Lopuksi pohdin kokemusasiantuntijoiden tekemän verkkoneuvonnan merkitystä osana päihde- ja mielenterveystyötä. Tulokset ovat verkkopalvelun sisältöä kuvailevia ja artikkeli on ensisijaisesti kokemusasiantuntijuutta ja verkkoneuvontaa koskeva keskustelunavaus.

Aineisto ja menetelmät

A-klinikasäätiön KokeNet - Mieli mukaan -hankkeen (2017-2019) ylläpitämässä verkkoneuvontapalvelussa kuka tahansa on vuoden 2018 alusta alkaen voinut kysyä alkoholinkäytöstä, riippuvuuksista tai mielenterveyden ongelmista vastaajilta, jotka ovat kokeneet samankaltaisia haasteita joko itse tai läheisen roolissa. A-klinikasäätiön Verkottaja -hankkeen osahankkeena alkanut KokeNet jatkaa vuonna 2014 käynnistettyä "vertaispalveluohjaajan" (Hietala & Rissanen 2015, 27) työtä, jonka alkuperäisenä tavoitteena oli ohjata alkoholiongelmiin kärsiviä ja heidän läheisiään palveluiden piiriin. KokeNetin neuvontapalvelussa kysymyksiin vastaavat kokemusasiantuntijat ovat käyneet kokemusasiantuntijakoulutuksen, minkä lisäksi heidät on hankkeen toimesta koulutettu verkossa tehtävään neuvontatyöhön. Lisäksi toimintaa kehitetään säännöllisissä tapaamisissa, joiden yhteydessä muun muassa päivitetään ja luodaan erilaisia ohjeistuksia työlle.

Selvityksen aineisto koostuu 36 verkkopalvelun kautta lähetetystä viestiketjusta, jotka on lähetetty joulukuun 2016 ja huhtikuun 2019 välisenä aikana. Selvitykseen valikoituivat 36 aineiston luovutushetkellä (toukokuu 2019) tuoreinta viestiketjua, jotka koostuivat vähintään neljästä viestistä. Tyypillisimmin viestejä oli ketjussa neljä: kaksi kysyjän lähettämää viestiä ja kaksi vastaajan lähettämää viestiä. Tällaisia ketjuja oli reilusti yli puolet aineistosta, yhteensä 23 kappaletta. Kuuden viestin ketjuja oli seitsemän, kahdeksan viestin ketjuja kolme ja yli kymmenen viestin ketjuja niin ikään kolme.

Kahden ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta analysoin aineiston hyödyntämällä aineistolähtöisen laadullisen sisällönanalyysin menetelmällisiä lähtökohtia (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110-150), johon tutkimustulosten luotettavuutta vahvistaakseni yhdistin myös sisällönerittelyä (Eskola & Suoranta 1998, 185-188). Luin aluksi aineiston läpi kahteen kertaan, jonka jälkeen analyysi eteni kolmivaiheisesti.

Ensimmäisessä vaiheessa kävin aineiston läpi pelkistämällä tekstimassan sisältöä tiivistäviksi koodeiksi, missä hyödynsin RQDA-aineistonkäsittelyohjelmaa. Tämän jälkeen ryhmittelin koodeilla merkitsemäni aineisto-otteet tekstinkäsittelyohjelmassa toisiinsa liittyviksi kokonaisuuksiksi. Näiden ryhmittelyiden pohjalta muodostin lopulliset tulokset. Tein saman kolmivaiheisen analyysityön erikseen sekä ensimmäisen että toisen tutkimuskysymyksen osalta, mutta kolmannen tutkimuskysymyksen yhteydessä (“millaisia vuorovaikutuksellisia keinoja kokemusasiantuntijat käyttävät?”) loin koodit ja erittelin niiden lukumäärän Onnismaan (2007) ohjauskeinojen pohjalta eli toteutin analyysin teorialähtöisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127-132).

Vastaajien taustatiedot kokosin kysymysten lähettämisen yhteydessä annetuista vapaaehtoisista tiedoista. Näihin kuuluvat tiedot sukupuolesta, iästä, asuinpaikasta sekä työ- ja parisuhdetilanteesta. Anonymiteettisyistä yhdistelin ikäkategorioiden kysytyä karkeammiksi. Tiedot asuinkunnista ja -maakunnista jätin pois, sillä en pitänyt niitä tutkimustehtävän kannalta tarpeellisina. Viestien aiheet määrittelin lukemani perusteella viiteen kategoriaan. Näihin kuuluivat alkoholin käyttö, päihde- ja mielenterveysongelmat, mielenterveysongelmat, toiminnalliset riippuvuudet sekä huumeiden käyttö. Jaottelu on ongelmien kirjoa yksinkertaistava, sillä useimmista viestiketjuista oli luettavissa, että erilaiset ongelmat kietoutuvat voimakkaasti toisiinsa. Jaottelun pääasiallinen tarkoitus on kuitenkin tiivistää ensimmäisen viestin yhteydessä esitettyjen kysymysten ensisijainen aihe ja tarjota yleiskuva siitä, millaisia aiheita KokeNet -palveluun lähetetyt kysymykset yleisimmin koskevat.

Internet-aineiston käyttöön liittyy monia tutkimuseettisiä kysymyksiä (Kuula 2006). Julkisia keskustelualueita on mahdollista havainnoida ilman, että jokaiselta keskustelijalta pyydetään havainnointiin erillinen suostumus (Kuula 2006). KokeNetin neuvontapalvelussa vuorovaikutus on kuitenkin kahdenvälistä. Se on luonteeltaan suljettua ja henkilökohtaista (Matikainen 2008, 179) sekä sisällöltään hyvin sensitiivistä. Tällaisissa tapauksissa henkilökohtaisen tutkimusluvan hankkimista on pidetty suositeltavana (Sveningsson Elm 2008). Henkilökohtaisten tutkimuslupien hankkiminen jokaiselta kirjoittajalta ei kuitenkaan olisi ollut mahdollista, sillä palvelu on täysin anonyymi. Lisäksi palvelun käyttäjät ovat antaneet luvan viestien käyttämiseen tutkimusaineistona hyväksyessään A-klinikkasäätiön tietosuojaselosteen. Tutkimukselle myös myönnettiin A-klinikkasäätiön tutkimuslupa. Tästä huolimatta koin aineiston eettisesti haasteellisena, sillä kaikki palvelun käyttäjät eivät todennäköisesti ole perehtyneet tietosuojaselosteeseen. Itsensä tunnistaminen tutkimusraportista voisi tuntua loukkaavalta (vrt. Granholm 2010, 161), mikäli kirjoittajat ovat uskoneet vuorovaikutustilan olevan täysin yksityinen. Tästä syystä päädyin Nyyti ry:n Virtuaaliolkapää -palvelua tutkineen Camilla Granholmin (2010) tavoin rajoittamaan suorien aineistolainauksien käyttöä artikkelissani. Yksittäisiä ilmauksia ja lyhyitä lausahduksia käytän elävöittämään tekstiä, mutta kuitenkin niin, ettei yksittäisiä henkilöitä voida niiden pohjalta tunnistaa. Sisällön kuvaileminen omin sanoin ei tee oikeutta aineiston rikkaudelle, mutta tuo keskeiset tutkimustulokset esiin ja suojelee samalla palvelua käyttäneiden yksityisyyttä. Kysymyksiin vastanneiden kokemusasiantuntijoiden viestejä sen sijaan havainnollistan aineistosta nousevien esimerkkien avulla.

Tulokset

Kysymyksiä lähettäneiden taustatiedot ja kysymysten yleispiirteet

Kuten muidenkin verkkopalveluiden yhteydessä (esim. Granholm 2010, 159), naiset näyttäytyivät aktiivisina yhteydenottajina myös KokeNetin neuvontapalvelussa. 35 yhteydenottajasta, jotka vastasivat sukupuolta koskevaan kysymykseen, 29 oli naisia. Viestien lähettäjäissä oli eniten 29-40 -vuotiaita (13/33), mutta myös 41-49 -vuotiaita oli paljon (7/33). Suurin osa viestin lähettäjistä ilmoitti olevansa työelämässä. Hieman alle puolet kysymyksistä koski ensisijaisesti läheisen tilannetta. Tyypillisesti tällaisten viestien aiheena oli huoli läheisen alkoholinkäytöstä ja sen vaikutuksista parisuhteeseen ja/tai perhe-elämään. Yksittäisissä viesteissä oltiin huolissaan myös läheisen päihde- ja mielenterveysongelmien vyyhdistä. (Taulukko 1).

Valtaosa KokeNetin neuvontapalveluun lähetettyjen viestien sisällöstä oli kuvauksia käsillä olevasta tilanteesta, sen taustoista ja siinä tapahtuneista muutoksista. Jo ensimmäisissä yhteydenotto-viesteissään kirjoittajat kuvasivat tilannettaan pääsääntöisesti varsin monisanaisesti. Vain yksittäiset kirjoittajat esittivät jonkin spesifin, esimerkiksi yhteydetietoja koskevan kysymyksen. Suorien kysymysten sijaan useimmat kirjoittajat ilmaisivat neuvottomuuttaan kertomalla, etteivät yksinkertaisesti *“tiedä mitä tehdä”*. Useimmissa yhteydenottoviesteissä oli runsaasti tunneilmaisua. Kirjoittajat kuvailivat olevansa neuvottomuutensa vuoksi muun muassa *“jumissa”*, *“ahdistuneita”* tai *“lohduttomia ja epätoivoisia”*. Useimmissa viesteissä keskeinen sisältö oli tiivistetty otsikkotasolla yhteen kysymykseen tai nimetty oma tilanne kutsumalla sitä esimerkiksi alkoholiongelmaksiksi. Viesteistä oli kuitenkin luettavissa, että monissa tapauksissa erilaiset ongelmat, kuten haasteet ihmissuhteissa, päihteiden käyttö ja mielenterveyden ongelmat, kietoutuivat toisiinsa. Kirjoittajat saattoivat esimerkiksi kertoa olevansa huolissaan miehensä lisääntyneestä alkoholinkäytöstä, mutta ilmaista samalla huolta myös tämän työkyvystä sekä omasta ja lasten jaksamisesta.

Tyypillisesti ne kirjoittajat, jotka ottivat yhteyttä oman päihde- ja mielenterveysongelmansa vuoksi, olivat tunnistaneeet oman tilanteensa kestävämmäksi ja kaipasivat muutosta. Heillä oli mielessään tavoite, kuten vaikkapa pelaamisen lopettaminen, mutta keinot tavoitteen saavuttamiseksi puuttuivat. Osa oli havahtunut tilanteeseen vasta hiljattain, mutta yksittäiset kirjoittajat kertoivat yrittäneensä ratkaista tilannetta jo pidemmän aikaa omin voimin, tässä kuitenkin onnistumatta. Osa puolestaan kertoi hakeneensa apua jo aiemmin toisaalta, mutta palvelut olivat syystä tai toisesta (esimerkiksi käytettävissä olevan ajan, rahan tai liikkumismahdollisuuksien vuoksi) osoittautuneet toimimattomiksi. Näiden kirjoittajien kohdalla yhteydenotto neuvontapalveluun ja tukeutuminen kokemusasiantuntijoiden tietoon ja ymmärrykseen toimi ensisijaisesti askeleena, jonka toivottiin johtavan muihin palveluihin ja toisaalta myös vahvistavan yhteydenottajan omia keinovalikoimia.

Niistä 16 viestistä, jotka oli ensisijaisesti kirjoitettu läheisen tilanteen vuoksi, ei ensisijaisesti kysytty palveluohjausta. Keskeisenä tarpeena oli sen sijaan se, miten läheisen voisi saada hakemaan apua, tai

kuinka ongelman voisi ottaa puheeksi lähipiirissä. Kokemusasiantuntijoilta esimerkiksi tiedusteltiin, miten läheisen voisi saada *“lopettamaan”*, *“hakemaan apua”* tai kuinka tätä voisi *“tukea päihitteettömyyteen”* tilanteessa, jossa osapuolten näkemykset hoidon tarpeesta ovat keskenään ristiriidassa. Tämän lisäksi viesteissä kysyttiin, mitä ylipäätään olisi *“järkevää tehdä”* tilanteessa, jossa *“toinen juo eikä huoli apua”*, tai kuinka *“toimia jatkossa oikein”*. Joukossa oli kuitenkin myös useita tapauksia, joissa läheiset kaipasivat ensisijaisesti puheeksi ottamista koskevia neuvoja. Osa oli yrittänyt keskustella asiasta lähipiirissään ja tiedusteli, miten keskustelun voisi saada onnistumaan paremmin. Osa puolestaan ei ollut vielä nostanut asiaa esille. Näissä viesteissä kokemusasiantuntijoilta kysyttiin, miten puheeksi ottaminen olisi parasta tehdä. Läheisen tilanteen vuoksi kirjoitetuissa viesteissä tarpeet olivat selvästi palveluohjausta moninaisempia. Kahden tällaisen viestiketjun kohdalla yhteydenpito oli jatkunut jopa kahden vuoden ajan, mikä kertoo palveluohjausta ja -neuvontaa huomattavasti laajemmasta rinnalla kulkemisesta.

Sekä oman että läheisensä tilanteen vuoksi kirjoitettujen viestien joukossa oli myös niitä, jotka kaipasivat ulkopuolista näkemystä ja arviota omasta tilanteestaan. Yhdeksi keskeiseksi tarpeeksi muodostui ongelman tunnistaminen ja nimeäminen. Osassa viestiketjuista kokemusasiantuntijan näkemystä kysyttiin suoraan esimerkiksi tiedustelemalla, voisiko itse olla käyttöksensä perusteella luokiteltavissa alkoholistiksi. Osa kirjoittajista puolestaan haki vahvistusta omille tulkinnoilleen kysymällä, miltä tilanne *“ulkopolisen silmin näyttää”*. Yhdessä viestiketjussa KokeNetin neuvontapalveluun tukeuduttiin muiden palveluiden lisänä.

Taulukko 1. Viestien lähettäjien taustatiedot ja viestien aiheet.

Sukupuoli	Vastanneiden lukumäärä (n)	Ikä	Vastanneiden lukumäärä (n)	Työstatus	Vastanneiden lukumäärä (n)
Mies	6	Alle 18	1	Töissä	20
Nainen	29	18-28	5	Opiskelija	1
Yhteensä	35	29-40	13	Työtön	6
		41-49	7	Eläkeläinen	5
		50-59	4	Yhteensä	32
		yli 60	3		
		Yhteensä	33		
Parisuhtetilanne	Vastanneiden lukumäärä (n)	Ensimmäinen yhteydenotto	Vastanneiden lukumäärä (n)	Viestin ensisijainen aihe	Vastanneiden lukumäärä (n)
Parisuhteessa	24	kyllä	33	Oma alkoholinkäyttö	10
Ei parisuhteessa	8	ei	1	Läheisen alkoholinkäyttö	14
Yhteensä	32	Yhteensä	34	Omat päihde- ja mielenterveysongelmat	4
				Läheisen päihde- ja mielenterveysongelmat	2
				Mielenterveysongelmat	2
				Toiminnalliset riippuvuudet	2
				Huumeiden käyttö	2
				Yhteensä	36

Palveluihin ohjautuminen ja neuvonnan muut konkreettiset seuraukset

Monet KokeNetin neuvontapalveluun kirjoittaneista kaipasivat palvelujärjestelmää koskevia ohjeita ja kysyivät, mistä apua voisi ylipäättään lähteä etsimään. Mikäli verkkopalveluita tarkastellaan nimenomaan eteenpäin ohjauksen välineinä, muodostuu keskeiseksi mittariksi se, missä määrin asiakkaat todella hakeutuvat neuvottuihin palveluihin. Tämän selvittämistä on kuitenkin pidetty vaikeana (Strömberg-Jakka 2010, 151). Myöskään KokeNetin verkkopalvelun vaikutuksista ei ole saatavilla kyselylomaketietoa, sillä mahdollisuudesta huolimatta yhteydenottajat eivät ole antaneet palautetta. Tässä luvussa paneudun kysymykseen verkkoauttamisen potentiaalisista hyödyistä erittelemällä yhteydenottajien lähettämässä viesteissä esiintyviä ilmauksia siitä, millaisiin konkreettisiin seurauksiin he kuvaavat viestittelyn johtaneen.

Viestien vaihdon konkreettisia seurauksia kuvattiin selkeästi 12 viestiketjussa, mikä on kolmasosa kaikista analysoimistani ketjuista. Kirjoittajat kertoivat esimerkiksi tutustuneensa heille välitettyihin linkkeihin, soittaneensa auttaviin puhelinpalveluihin tai hakeutuneensa vertaisryhmiin. Osa kertoi hakeutuneensa palveluihin läheisensä puolesta. Lasken konkreettisiin seurauksiin kuuluvaksi paitsi yhteyden ottamisen neuvottuihin palveluihin myös yhteystietojen tallentamisen muistiin vastaisuuden varalle sekä ongelman puheeksi ottamisen lähipiirissä. Neuvottuihin palveluihin kuvasi ottaneensa yhteyttä seitsemän (7), yhteystietojen tallentamisesta kertoi kaksi (2) ja puheeksi ottamisesta puolestaan kertoi kolme (3) kirjoittajaa. Näistä viestiketjuista saattoi helposti päätellä, että seuraus oli nimenomaan kokemusasiantuntijan kirjoittaman vastauksen ansiota. Kysymyksen kirjoittaja saattoi esimerkiksi jatkoviestissään kiittää vastaajaa tämän antamasta yhteystiedosta ja kertoa suorasanaisesti hakeutuneensa sen avulla juuri kyseisen palvelun piiriin.

Näiden 12 viestiketjun lisäksi kahdeksassa (8) viestiketjussa kirjoittaja kertoi selvästi aikomuksistaan ottaa palveluihin yhteyttä. Osa näistä kirjoittajista käytti aikomustaan vahvemmin ilmaisevia sananvalintoja esimerkiksi kertomalla, että ottavat yhteyttä neuvottuun tahoon *“saman tien”* tai *“ilman muuta”*. Toiset puolestaan käyttivät neutraalimpia ilmauksia esimerkiksi pohtiessaan, että *“täytyypä vielä tutustua tarkemmin [palveluun]”*. Niin ikään näistä viestiketjuista oli helposti pääteltävissä, että aikomus liittyi nimenomaan kokemusasiantuntijan vastauksessaan antamiin neuvoihin.

Vaikka aikomuksen ilmaisut eivät kerro vielä mitään todellisesta toiminnasta, on todennäköistä, että yhteyden ottaminen neuvontapalveluun on johtanut palveluihin hakeutumiseen useammassakin kuin 12 tapauksessa. Vaikka konkreettisia seurauksia kuvattiin selkeästi vain 12 viestiketjussa, sisälsivät monet muutkin ketjut muutosprosessia kuvaavia kertomuksia. Näistä viesteistä en kuitenkaan voinut päätellä, missä määrin muutosprosessit, kuten kertomukset ongelman puheeksi ottamisesta, liittyivät viestien vaihtoon kokemusasiantuntijan kanssa.

Kokemusasiantuntijoiden tarjoama emotionaalinen tuki

Kuten kirjoittajien lähtötilanteita kuvatessani totesin, ensimmäisistä yhteydenottoviesteistä nousevat tarpeet olivat palveluohjausta moninaisempia. Monissa tapauksissa kysymykset olivat varsin laajoja ja koskettivat paitsi kysyjää ja tämän läheistä myös kokonaisia suhdeverkostoja, kuten perhettä ja muita läheisiä. Tällöin neuvontapalvelusta saatuja hyötyjä ei voida paikantaa yksinomaan muihin palveluihin ohjautumiseen, vaan niitä on tarkasteltava viestejä lähettäneiden omien merkityksenantojen perusteella. Keskeistä on yhteyttä ottaneen henkilön kokemus autetuksi tulemisesta, minkä arvioimista on verkkopalveluiden kohdalla pidetty haasteellisena (Ylönen 2016).

Kirjoittamisen ja vastausviesteistä saadun avun merkitystä sanallistettiin kolmasosassa aineistoani, yhteensä 12 viestiketjussa. Näiden myöhemmissä viesteissä esiintyvien kiitosten, palautteiden ja muiden annettujen kommenttien pohjalta tulkitseen kokemusasiantuntijoiden tarjonnan yhteydenottajille kokemuksen voimaantumisen (5 viestiketjua), mahdollisuuden virtuaaliseen kuunteluun (5

viestiketjua) sekä aitoa ymmärrystä (5 viestiketjua). Samassa viestiketjussa viestien vaihdon merkitystä saatettiin sanallistaa useilla eri tavoilla. Vain yhdessä viestissä ilmaistiin harmistuksen ja pettymyksen tunteita.

Niissä viesteissä, joissa tulkitsen kokemusasiantuntijan tarjonnan yhteydenottajalle kokemuksen voimaantumista, kirjoittajat kuvasivat saaneensa vastauksista tukea, jonka voimin oman elämän muutosprosesseja oltiin saatu etenemään toivotulla tavalla. Vastausten kuvattiin esimerkiksi antaneen rohkeutta ottaa puheeksi vaikeaksi koettuja asioita, kuten läheisen ongelmalliseksi muodostunut alkoholinkäyttö. Yksi kirjoittajista myös kuvasi saaneensa kokemusasiantuntijan vastauksesta *“voimia uskoa [läheisensä] toipumiseen”*. Toiveikkuus läheisen toipumisesta liitettiin tässä viestissä nimenomaan kokemusasiantuntijan jakamaan henkilökohtaiseen toipumiskertomukseen.

Osalle kirjoittajista neuvontapalvelu puolestaan tarjosi mahdollisuuden purkaa tilannettaan anonyymisti ja luottamuksellisesti. Näissä viesteissä tulkitsen juuri kirjoittamisen toimineen yhteydenottajalle ensisijaisena tukena vaikeassa elämäntilanteessa, jolloin kokemusasiantuntijan rooliksi muodostui kuuntelijana toimiminen. Nämä yhteydenottajat kertoivat kirjoittamisen *“helpottavan oloa”*. Yksi ilmaisi varsin suoraan kaipaavansa ensisijaisesti keskustelukumppania, joka ei *“vaan ohjaa eteenpäin”*, toinen puolestaan kuvasi kirjoittamista *“yhdenlaisena terapiana”*.

Kokemusasiantuntijoiden vastaukset tarjosivat yhteyttä ottaneille henkilöille myös kokemuksen ymmärretyksi tulemisesta: *“Ihanaa, kun joku ymmärtää miltä tämä tuntuu”*. Kirjoittajat esimerkiksi tunnistivat oman tilanteensa kokemusasiantuntijoiden tarjoamasta tulkinnasta. Yksi yhteyttä ottanut henkilö pohti, miten kokemustieto voi auttaa ymmärtämään läheisen tilannetta silloin, kun vastaaja on itse toipunut samankaltaisista haasteista. Toinen kirjoittaja puolestaan ilmaisi voimakkaasti pettymystään, kun hänen viestiinsä vastanneella kirjoittajalla ei ollut omakohtaista kokemusta vastaavanlaisista haasteista, vaan kokemukset olivat muodostuneet läheisen roolissa.

Kolmasosa kirjoittajista sanallisti kokemustaan kokemusasiantuntijoiden vastausviesteistä tavalla, josta saatoin päätellä viestien vaihdon olleen emotionaalisesti merkityksellistä. Kuitenkin myös jäljelle jääneissä viestiketjuissa vastauksista kiiteltiin. Vastausten kuvattiin muun muassa herättäneen uusia ajatuksia, *“laittaneen pohtimaan asioita”*. Osa puolestaan kertoi, että oli lukenut kokemusasiantuntijan kirjoittaman vastausviestin läpi useampaan kertaan, mikä myös kertoo viestin merkityksellisyydestä sen lukijalle.

Verkkoneuvonnan merkitys yhteyttä ottaneille

Ryhmiteltyäni vastausviesteille annettuja merkityksiä huomasin myös, että monille kokemus palvelun hyödystä liittyi nimenomaan siihen, että kokemusasiantuntijan kanssa oli mahdollista kommunikoida anonyymisti ja tekstivälitteisesti. Nämä ilmaukset liittyivät myös aineisto-otteisiin, joissa pohdittiin neuvottujen palveluiden soveltuvuutta omaan tilanteeseen. Vaikka tietotekniset valmiudet saattavat

rajoittaa verkkopalveluiden käyttöä, niiden etuna on tästä huolimatta pidetty erityisen matalaa kynnystä. Verkkopalvelut eivät esimerkiksi vaadi poistumista kotoa tai keskustelemista kasvokkain. Mahdollisuus nimettömään asiointiin voi madaltaa kynnystä entisestään. (Kauppila ym. 2018, 32) Kasvokkain tai puhelimitse tapahtuvaa apua pidettiin aineistossani haasteellisena sosiaalisten tilanteiden välttelyn, ongelmaan liittyvän häpeän sekä puhumisen aiheuttamien konkreettisten seurauksien vuoksi.

Sosiaalisten tilanteiden välttely, tai kuten yksi kirjoittaja asian ilmaisi, *“kynnys tavata ihmisiä liveinä”*, esiintyi selvästi viidessä (5) viestiketjussa. Näissä viestiketjuissa kirjoittajat kuvasivat kärsivänsä esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelosta, paniikkihäiriöstä tai olevansa yksinkertaisesti luonteeltaan epäsosiaalisia. Tällaisessa tilanteessa mahdollisuus sähköiseen apuun ja neuvontaan toimi ratkaisuna, jossa palveluissa asioimisen aiheuttaman henkinen kuorma pyritään minimoimaan.

Monet kirjoittajat kuvasivat olevansa varsin yksin käsillä olevan haasteen kanssa. Viidellä (5) kirjoittajalla yksin jääminen ja sitä kautta kasvokkain tapahtuvan avun hakeminen liittyi häpeään. Häpeän vuoksi omaa tilannetta ei esimerkiksi oltu otettu puheeksi olemassa olevissa hoitokontakteissa. Osa kuvasi häpeän tunteen liittyvän esimerkiksi asuinpaikkakuntansa pienuuteen. Kirjoittajat kertoivat pelkäävänsä esimerkiksi kasvojen menetystä, mikäli *“joku näkee ja sana lähtee leviämään”*.

Neljässä (4) viestiketjussa puolestaan kuvattiin konkreettisten seurausten pelkoja, jotka kasvokkain ja omalla nimellä tapahtuviin palveluihin liitettiin. Tällaisia seurauksia olivat esimerkiksi mahdolliset terveystietoihin jäävät merkinnät. Yksi kirjoittaja puolestaan oli huolissaan siitä, että päihteiden käytön puheeksi ottaminen lääkärin kanssa voisi johtaa rauhoittavan lääkityksen vähentämiseen.

Ohjauskeinot kokemusasiantuntijoiden kirjoittamissa viesteissä

Virtuaaliauttamista on pidetty auttavan tahon näkökulmasta haasteellisena, sillä esimerkiksi empatiaa on osattava ilmaista ilman ei-kielellisten viestien tukea (Strömberg-Jakka 2010). Pelkkä tiedon jakaminenkaan ei riitä, jos tarkoituksena on tukea autettavan toimijuutta (Onnismaa 2007, 23-24). Tässä luvussa tuon näkyväksi KokeNetin neuvontapalvelun kokemusasiantuntijoiden tekemää työtä erittelemällä heidän vastausviesteissään hyödyntämiä vuorovaikutuksellisia keinoja ohjaus- ja neuvontatyöstä kirjoittaneen Jussi Onnismaan (2007) jäsenyyksen pohjalta. Onnismaa (2007) on jaotellut onnistuneen ohjausvuorovaikutuksen työvälineitä erilaisiin keinoihin, joista sovellan tässä yhteydessä yhdeksää. Nämä yhdeksän keinoa ovat kysyminen, selventäminen ja tarkentaminen, huomion kohdentaminen, rajoittaminen, konkretisoiminen, kannustaminen ja vahvuuksien havaitseminen, konfrontointi, määräävä ote, kokoaminen ja prosessin havainnollistaminen. Jätin pois virtuaaliseen vuorovaikutukseen sopimattomat keinot, kuten hiljaisuuden ja taukojen hyödyntämisen. Onnismaan (2007, 29) mukaan keinojen tarkoitus on edistää vuorovaikutustilanteen tavoitteita.

Kysymisen avulla on mahdollista varmistua, että vuorovaikutuksen osapuolet ovat ymmärtäneet asian samalla tavoin. Sitä käytetään myös syventämään kokonaisvaltaista ymmärrystä tilanteesta, samoin kuin *huomion kohdentamista*. Kohdentamalla vuorovaikutusta johonkin esille nouseeseen yksityiskohtaan tai uuteen asiaan voidaan toista osapuolta ohjata tarkentamaan tilanteesta antamaansa kuvausta. *Rajoittamisen* avulla käsillä olevia asioita priorisoidaan ja osa jätetään työskentelyn ulkopuolelle. *Konkretisoinnin* avulla erilaisia näkemyksiä on mahdollista tehdä helpommin ymmärrettäväksi. Tässä yhteydessä kokemusasiantuntijat konkretisoivat ohjeitaan ja käsityksiään omien kokemuskertomustensa avulla. *Kannustamalla* on mahdollista ohjata toisen osapuolen huomio tilanteen positiivisiin puoliin ja kyseenalaistavalla ja kriittisellä otteella (*konfrontointi*) voidaan tuoda näkyväksi esimerkiksi tavoitteiden ja toiminnan välisiä ristiriitoja. *Määrävä otetta* voi hyödyntää, mikäli ohjattava ei tahdostaan huolimatta kykene tekemään elämäntilanteensa edellyttämiä päätöksiä. *Kokoamalla* ja tiivistämällä kuulemaansa (tai tässä yhteydessä lukemaansa) omin sanoin voi toiselle tarjota mahdollisuuden tulkintojen vahvistamiseen ja kyseenalaistamiseen. Jos ohjattavasta (tässä yhteydessä yhteydenottajasta) tuntuu, ettei muutosta ole työskentelystä huolimatta tapahtunut, voi *prosessia havainnollistaa* keskustelusta tai muusta yhteydenpidosta esiin nousevien esimerkkien avulla. (Onnismaa 2007, 29-33) Kokemusasiantuntijoiden vastauksissa samaa keinoa käytetään myös toisinpäin eli havainnollistamaan, miten vähän asiat ovat muuttuneet, vaikka aikaa on kulunut paljon.

Kokoaminen, kannustaminen ja konkretisointi

KokeNetin neuvontapalvelun kokemusasiantuntijoiden kolme yleisimmin käyttämää ohjauskeinoa olivat kokoaminen, kannustaminen ja kokemuskertomusten avulla konkretisoiminen (Taulukko 2). Kokoamista käytetään useimmiten tiivistämään edellisen viestin keskeisiä sisältöjä lyhyesti, mikä mahdollistaa jouhevan reagoinnin. Tällä tavoin kokemusasiantuntijat myös muistuttavat yhteydenottajaa tämän aikaisempien viestien sisällöstä. Toisto voi toimia myös tapana, jolla yhteydenottajan omaa puhetajaa voimistetaan (*“kerrot, että sinusta tuntuu, että hän asettaa vaakakuppiin sinut ja alkoholin”*; VK3) ja näin nostetaan yhteydenottoviestistä esiin sellaisia ilmauksia, joita vastaaja on tärkeiksi korostaa.

Kerrot puolisosi käyvän työssä. Muina aikoina hän on väsynyt. Kotityöt jäävät sinun vastuullesi. Rahaa kuluu häntä kiinnostavaan tekemiseen; juomiseen. Molempia kiinnostava yhteinen tekeminen loittonee teidän arjestaan. Tämä parisuhteenne solmukin on jäänyt sinun avattavaksesi. (VK9)

Kun viesteissä esitettyjä kuvauksia elämäntilanteesta tiivistetään yllä kuvatun kaltaisiksi jäsenyksiksi, tarjoaa kokoaminen yhteydenottajalle mahdollisuuden joko tunnistaa tai olla tunnistamatta kuvausta omakseen. Kokoamisen avulla väärinymmärryksiä, joita on pidetty yhtenä verkkoauttamisen keskeisenä haasteena (Ylönen 2016), on mahdollista välttää. Onnismaan (2007, 33) mukaan kokoaminen myös vahvistaa toisen osapuolen kokemusta nähdyksi tulemisesta. Kirjallista kokoamista voidaan pitää myös jossain määrin rinnasteisena reflektoilulle eli heijastavalle kuuntelulle sekä yhteenvedoille, jotka ovat keskeisiä päihdetyössä yleisesti käytetyn motivoivan haastattelun menetelmiä (Miller & Rollnick 2002).

Kokoamisen lisäksi kokemusasiantuntijat käyttävät viesteissään hyvin paljon myös kannustumista sekä kiinnittävät huomiota yhteydenottajan vahvuuksiin. Monet vastausviestit alkavat huomiolla siitä, miten tärkeä askel jo yhteyden ottaminen on ollut. Lisäksi vastausviesteissä korostetaan niitä tekijöitä, jotka kysyjän viestissä osoittavat, että hän on jo tehnyt paljon ongelman ratkaisemiseksi.

Olet jo hyvässä alussa toipumista, kun haluat päästä siitä ja yleensä muistakin alkoholijuomista. Hienoa. Tästä on hyvä mennä eteenpäin. (VK28)

Viesteissä yleisesti käytetyn alkukannustamisen lisäksi kokemusasiantuntijat rohkaisevat yhteydenottajia myös kehumalla heidän toimintaansa, kuten hakeutumista vertaisryhmiin tai lähipiirissä jo käytyjä keskusteluja. Lisäksi vastausviesteissä käytetään paljon tulevaisuuteen suuntautuvaa kannustamista, jonka avulla yhteydenottajaa rohkaistaan ongelman ratkaisemisessa eteenpäin.

Monet tulevaisuutta koskevat rohkaisevat (ja joskus myös varoittavat) ilmaukset liitetään vastausviesteissä käsityksiin siitä, mistä alkoholismissa sekä riippuvuus- ja mielenterveysongelmissa on kyse. Esimerkiksi alkoholismi konstruoidaan eli rakennetaan vastausviesteissä ensisijaisesti sairautena, jonka sairastuttaa myös juovan ihmisen läheiset. Sekä ongelman määrittelyä että toipumista koskevia näkemyksiä puolestaan konkretisoidaan omilla kokemuskertomuksilla.

Itse en halunnut myöntää tätä asiaa ennen kuin olin aivan tolkuttomassa kusessa, ja harkitsin elämäni riistämistä mieluummin kuin asian kertomista kenellekään. Avainsana häpeä estää kertomisen, ja sitä kautta avun hakemisen. (VK17)

Kokemusasiantuntijat käyttävät omia kokemuksiaan esimerkkeinä myös jakaessaan näkemyksiään siitä, mihin ongelma voi johtaa: “[T]ie ei ole ollut helppo kulkea – toivon sinulle helpompaa.” (VK9) Monissa vastauksissa omia positiivisia kokemuksia erilaisista palveluista myös käytetään perusteluna palveluja koskeville neuvoille, ohjeille ja kehotuksille.

Kokemusasiantuntijat käyttävät varsin vähän rajoittamista. Vaikuttaisi siltä, että kokemusasiantuntijat antavat yhteydenottajan määritellä asioiden tärkeysjärjestyksen ja tarttuvat esiin nostettuihin asioihin sen mukaan, mitä kysymysviestin lähettäjä on kokenut olennaiseksi. Jonkin verran viestiketjuissa tapahtuu myös neuvottelua siitä, missä järjestyksessä erilaisia asioita tulisi käsitellä: “Mitä tupakointiin tulee, niin mieltä hetki mikä ongelma on oikeasti tällä hetkellä suurin ja mihin olisi oikeasti syytä puuttua nyt akuutisti” (VK22). Kaikkein vähiten vastausviesteissä käytettiin konfrontointia ja määräävää otetta. Näiden ohjauskeinojen kohdalla Onnismaa (2007, 31-32) kehottaakin erityiseen varovaisuuteen, sillä ne yksipuolistavat vuorovaikutusta. Niitä tulisi hyödyntää vasta, kun luottamuksellista suhdetta on ehditty rakentaa jo hyvän aikaa. Kuten taulukosta 2 käy ilmi, niiden käyttö KokeNetin neuvontapalvelussa on yleisempää juuri pitkään jatkuneissa viestiketjuissa.

Taulukko 2. Kokemusasiiantuntijoiden ohjauskeinoa kuvaavien koodien* lukumäärä (n) eri pituisissa viestiketjuissa.

OHJAUSKEINO	4 viestin ketjuissa	6-8 viestin ketjuissa	yli 10 viestin ketjuissa	YHTEENSÄ
Kokoaminen	38	25	41	104
Kannustaminen ja vahvuuksien havaitseminen	21	20	46	87
Konkretisoiminen	31	13	18	62
Kysyminen, selventäminen ja tarkentaminen	31	11	5	47
Huomion kohdentaminen	17	9	20	46
Rajoittaminen	5	10	4	19
Prosessin havainnollistaminen	-	-	18	18
Konfrontointi	3	2	4	9
Määräävä ote	-	1	3	4

*Koodit muodostuvat tässä ohjauskeinoista ja taulukossa esitetyt lukumäärät ovat aineisto-otteita. Osan aineisto-otteista olen merkannut useammalla koodilla, sillä sama lausahdus saattoi olla tulkittavaksi useammaksi eri ohjauskeinoksi.

Pitkien viestiketjujen erityispiirteitä

Pitkät, yli kymmenen viestin mittaiset ketjut eroavat lyhyemmistä viestiketjuissa jonkin verran myös muiden ohjauskeinojen osalta. Kokemuksilla konkretisoimisen sijaan näissä viestiketjuissa käytetään kolmanneksi eniten huomion kohdentamista. Näissä viestiketjuissa huomiota kohdennetaan erityisen paljon kirjoittajan omaan hyvinvointiin, vaikka kahdessa viestiketjussa yhteydenotto on alun perin lähetetty koskien läheisen tilannetta: *“Sinä olet oman elämäsi tärkein ihminen. Huolehtiminen omasta kunnosta ja hyvinvoinnista pitää sinut ja varmaan myös lapsenne pinnalla.”* (VK2). Tällaista puhetta, jossa korostetaan itsestä huolehtimisen merkitystä, on tosin runsaasti myös lyhyemmissä ketjuissa. Vastausviesteissä huomiota pyritään ohjaamaan myös niihin seikkoihin, jotka yhteydenottajan viesteissä kertovat halusta muutokseen:

Et jaksaa ahdistuksen jatkuvaa kasvua eikä sinun tarvitsekaan jaksaa. On luonnollista, että pelkääät lähteä, mutta voiko elämäsi muuttua pahemmaksi? (VK34)

Kokoamisen ja heijastavan kuuntelun tavoin myös huomion kohdentaminen muutospuheeseen on keskeinen keino motivoivassa haastattelussa (Miller & Rollnick 2002). Sen tavoitteena on vahvistaa toisen osapuolen omaa muutoshalua ilman ulkopuolelta tulevaa painostusta. Yllä olevassa sitaatissa

kuvatun rohkaisevan puheen lisäksi huomiota kohdennetaan myös toiminnan ja ilmaistujen halujen välisiin ristiriitoihin, mitä motivoivassa haastattelussa niin ikään tavallisesti hyödynnetään:

Viimeisimmässä viestissäsi kirjoitat jälleen hyvin olennaisia seikkoja huumeiden käyttösi ja niiden käytöstä luopumiseen liittyvistä vaikeuksista. [-- --] Vaikka kerrot kamalasta olostasi, vainoharhoistasi ja kyllästymisestäsi [aineisiin], olet kuitenkin valmis lopettamaan vasta sitten kun viimeiset [aineet] loppuvat. (VK10)

Toisin kuin muissa viestiketjuissa, pitkään jatkuneissa ketjuissa myös havainnollistetaan prosessia. Tapahtuneet (tai tapahtumatta jääneet) muutokset sanallistetaan vastausviesteissä näkyväksi myös yhteydenottajalle: *“On suuri askel lähteä hakemaan asuntoa ja sen olet ottanut.”* (VK34) Prosessin havainnollistaminen toimii näin muutosta kohti kannustavana vuorovaikutuksellisenä välineenä. Pitkissä viestiketjuissa myös esitetään selvästi vähemmän kysymyksiä kuin lyhyemmissä ketjuissa.

Pohdinta

Verkkoauttamisen asemaa palvelujärjestelmässä on pidetty siirtymävaiheena, jonka pääasiallinen tehtävä on ohjata yhteydenottajia muiden palveluiden piiriin (Ylönen 2016; Rahikka 2013). Myös osa KokeNetin neuvontapalveluun yhteyttä ottaneista ilmaisi kaipaavansa eri palveluvaihtoehtoja koskevia ohjeita. Joukossa oli kuitenkin myös niitä, jotka tukeutuivat neuvontapalveluun muiden palveluiden lisänä tai siksi, etteivät olleet kokeneet saaneensa apua muista palveluista. Yhteydenottoviesteissä ilmaistiin neuvottomuutta paitsi avun hakemisen myös puheeksi ottamisen suhteen sekä kaivattiin apua oman tilanteen määrittelyyn.

Monet viestit alkoivat kuvauksella käsillä olevasta tilanteesta ja sen taustoista. Yhteydenottoissa oli paljon tunnepohjaisia ilmaisuja, jotka tulkintani mukaan kertoivat paitsi kokemuksen vaikeudesta myös jakamisen tarpeesta. Yhtenä KokeNetin neuvontapalvelun kaltaisten anonyymien verkkoauttamismuotojen etuna voidaankin pitää sitä, että niiden kautta palvelun käyttäjän on mahdollista siirtyä suoraan vaikeankin asian käsittelyyn ilman, että luottamusta on erikseen rakennettava. Minna Strömberg-Jakka (2010, 140) on arvioinut, että ei-kielellisten viestien puuttuminen voi tehdä tekstipohjaisesta keskustelusta jopa intensiivisempää kuin kasvokkaisesta. Voimakkaiden tunneilmausten käyttö, joita erityisesti läheisen tilannetta koskevat viestit sisälsivät, ei välttämättä olisi mahdollista kasvokkaisten palveluiden piirissä.

Valtaosassa palveluun kirjoitetuista viesteistä tilanteita kuvattiin monimutkaisina ja jännitteisinä. Kysymyksiin, joissa erilaiset ihmissuhteiden dynamiikat ja muut haasteet muodostavat vaikeaselkoisen kokonaisuuden, ei ole helppoa vastata. Myöhemmissä viesteissä esitettyjen kiitosten, kommenttien ja palautteiden perusteella KokeNetin neuvontapalvelun kokemusasiantuntijat onnistuivat kuitenkin sekä ohjaamaan yhteydenottajia näiden tarvitsemien palveluiden piiriin että tarjoamaan emotionaalista tukea vaikeassa elämäntilanteessa. Kokemusasiantuntijuutta koskevassa kirjallisuudessa on korostettu

kokemusasiantuntijana toimimisen voimaannuttavaa elementtiä (Hokkanen ym. 2016). KokeNetin neuvontapalvelussa kokemusasiantuntijat kuitenkin toimivat myös asiakkaita voimaannuttavalla tavalla. Yhteydenottajat eivät viesteissä tukeutuneet kokemusasiantuntijoihin yksinomaan palveluohjaajina. Vertaisneuvojan ja vertaispalveluohjaajan (Hietala & Rissanen 2015, 27) kaltaiset käsitteet eivät näin ollen kuvaa kovin hyvin sitä työtä, jota KokeNetin neuvontapalvelussa tehdään. Työtä voisi luonnehtia paremminkin virtuaaliseksi kohtaamiseksi. Pitkään jatkuneista viestiketjuista voi päätellä, että palvelu tarjosi osalle kokemusasiantuntijoista mahdollisuuden myös yhteydenottajan rinnalla kulkemiseen.

Yhtenä verkkopalveluiden haasteena on pidetty yhteydenottajien rohkaisemista reaali maailman kanssakäymiseen (Granhholm 2010, 177). Toisaalta, kuten aineistosta käy ilmi, verkkopalveluiden avulla on mahdollista vähentää palveluviidakossa suunnistamisen (Juhila 2008, 14) aiheuttamaa lisäkuormaa. Lisäksi tilanteissa, joissa häpeä ja seurausten pelko estävät muihin palveluihin hakeutumisen, verkkoauttaminen voi olla ainoa haluttu palvelumuoto. Tätäkin keskeisempänä verkkoauttamisen haasteena on pidetty sitä, että vuorovaikutus tapahtuu tekstin välityksellä. Kuinka ilmaista empatiaa, jos kasvonilmeet ja muut eleet eivät ole käytettävissä? Kokemusasiantuntijat käyttävät vastausviesteissään vuorovaikutuksellisia keinoja, jotka muistuttavat erityisesti päihdetyössä käytettyä motivoivaa haastattelua. Esimerkiksi kokoaminen mahdollistaa virtuaalisen "heijastavan kuuntelun", mikä puolestaan voi tarjota yhteydenottajalle kokemuksen nähdyn tulemisesta.

Aineistosta oli vaikea päätellä, missä määrin nimenomaan vastaajien kokemusasiantuntijuudella oli ollut merkitystä yhteydenottopäätökseen. Selvää on, että kirjoittajat kaipasivat kipeästi ulkopuolista apua, ja että osalle mahdollisuus juuri anonyymiin ja tekstivälitteiseen vuorovaikutukseen oli keskeinen tekijä, jonka vuoksi palvelua oli päädytty hyödyntämään. On mahdollista, kuten Camilla Granhholm (2010, 177) toteaa, ettei vaikeissa elämäntilanteissa olennaista ole niinkään avuntarjoajan ammattitaitoa vaan se, että auttaja on tilanteeseen nähden täysin ulkopuolinen. Toisaalta voidaan myös kysyä, missä kulkevat asiantuntijuuden ja kokemusasiantuntijuuden rajat. Samalla tavoin kuin asiantuntijuutta ei voi irrottaa henkilökohtaisista kokemuksista (Liimakka 2014), ei myöskään kokemusasiantuntijuus rakennu pelkästään vaikeiden elämäkokemusten ja niistä toipumisen varaan. Sosiaali- ja terveystieteissä toimivat kokemusasiantuntijat ovat pääsääntöisesti tehtävään koulutettuja. Lisäksi heillä on käytössään runsaasti muuta tietoa ja elämäkokemusta, jolloin eri tiedon muotoja on vaikea erottaa toisistaan.

Analysoimani aineisto muodostui viestiketjuista, joissa viestejä oli vähintään neljä. Ne yhteydenotot, joissa yhteydenottaja ei ollut enää vastannut hänelle kirjoitettuun vastausviestiin, jäivät tarkastelun ulkopuolelle. Valtaosa aineistoon kuuluvista viestiketjuista oli neljän viestin mittaisia. On luultavaa, että monet eri asiat vaikuttavat viestiketjujen päättymiseen tai jatkumiseen. Voi olla, että osa on lopettanut kirjoittamisen saatuaan avun. Voi myös olla, että osa on todennut palvelun itselleen sopimattomaksi eikä ole sen vuoksi kirjoittanut yhtä tai kahta viestiä kauemmin. Mikäli verkkoauttamisen tavoitteena on ohjata yhteydenottajia palveluissa eteenpäin, ei viestiketjujen jatkumisella liene suurta merkitystä. Olennaista tällöin on, onko yhteydenottaja löytänyt tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Viesteistä oli kuitenkin luettavissa, että palveluneuvonnan lisäksi yhteydenottajat kaipasivat vuorovaikutusta koskevia

neuvoja, vahvistusta ja heijastuspintaa omille näkemyksilleen sekä kuuntelijaa ja pitkäaikaista rinnalla kulkijaa. Nämä aineistosta esiin nousseet tarpeet tulisi ottaa huomioon sähköisiä päihde- ja mielenterveyspalveluita kehitettäessä.

Kirjoittaja

Ronja Järvelin, VTK, ronja.jarvelin@protonmail.com

Avainsanat: Kokemusasiantuntijuus, verkkopalvelut, virtuaalinen vuorovaikutus, kohtaaminen.

ISSN: 2343-3876

Copyright: © Järvelin. Julkaisu on vapaasti käytettävissä ja levitettävissä, kunhan kirjoittaja ja alkuperäinen lähde mainitaan.

Lähteet

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998): Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino.

Glasby, J. & Beresford, P. (2006): Who knows best? Evidence-based practice and the service user contribution. *Critical Social Policy* 26 (1): 268–84.

Granhölm, C. (2010): Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa: Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.): *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylän PS-kustannus: 157-181.

Hietala, O. & Rissanen, P. (2015): Kokemusasiantuntija - hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. *Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta*. Kuntoutussäätiö ja Mielenterveyden keskusliitto. Helsinki: Unigrafia Oy.

Hokkanen, L., Nikupeteri, A., Laitinen, M. & Vasari, P. (2016): Individual, group and organised experiential expertise in recovery from intimate partner violence and mental health problems in Finland. *British Journal of Social Work* 47 (4): 1147-1165.

Juhila, K. (2008): Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa: Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.): *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere, Vastapaino: 48-81.

Kauppila, T., Kiiski, K. & Lehtonen, M. (2018): Sähköhelmenkalastus – Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018.

Kuula, A. (2006): Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere, Vastapaino.

Liimakka, S. (2014): Kokemus, tieto ja kokemustieto - esimerkkinä autismi. Teoksessa: Myyry, L., Ahola, S., Ahokas, M. & Sakki, I. (toim.): Arkiajattelu, tieto ja oikeudenmukaisuus. Helsingin yliopisto, Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 18: 162-178.

Matikainen, J. (2008): Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Teoksessa: Aula, P., Matikainen, J. & Villi, M. (toim.): Verkkoaviestintäkirja. Helsinki, Yliopistopaino: 177-196.

McLaughlin, H. (2009): What's in a name: 'client', 'patient', 'customer', 'consumer', 'expert by experience', 'service user - what's next? British Journal of Social Work 39 (6): 1101-1117.

Meriluoto, T. (2016): Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimaannuttavana hallintana. Teoksessa: Nousiainen, M. & Kulovaara, K. (toim.): Hallinnan ja osallistamisen politiikat. Jyväskylä: SoPhi: 65-96.

Miller, W.R. & Rollnick, S. (2002): Motivational interviewing: preparing people for change. New York: Guilford Press.

Nieminen, A. (2014): Kokemustiedon määritelmä ja muodot - kohti uutta kokemuksen politiikkaa. Teoksessa: Nieminen, A., Tarkiainen, A. & Vuorio, E. (toim.): Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177: 14-30.

Onnismaa, J. (2007): Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Gaudeamus.

Rahikka, A. (2013): Dialogi auttavissa verkkopalveluissa: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Helsingin yliopisto, sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja.

Rissanen, P., & Jurvansuu, S. (2017): Vertaistoiminnan muodot ja merkitys päihde- ja mielenterveysjärjestöissä. Kuntoutus 40 (1): 5-16.

Sarajärvi, A., & Tuomi, J. (2017): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos, Tammi.

STM (2009): Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma. Mieli 2009 -työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:3. Helsinki

Strömberg-Jakka, M. (2010): Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan. Teoksessa: Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä, PS-kustannus: 131-157.

Sveningsson Elm, M. (2008): How do various notions of privacy influence decisions in qualitative internet research? Teoksessa: Markham, A. N. & Baym, N. K. (toim.): Internet inquiry: Conversations about method. Sage: 69-87.

Ylönen, K. (2016). Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen: systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lisensiaatintutkimus.