

PALVELEVA NETTI – VIRTUAALILÄHIMMÄINEN

Itä-Suomen yliopisto, filosofinen tiedekunta

Läntinen teologia

Pro gradu -tutkielma, kevät 2010

Käytännöllinen teologia

Sirpa Eeva Aulikki Nummenheimo

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO - UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

Tiedekunta - Faculty Filosofinen tiedekunta		Oppiaineryhmä - Department Läntinen teologia	
Tekijä - Author Nummenheimo Sirpa Eeva Aulikki			
Työn nimi - Title Palveleva netti - virtuaalilähimmäinen			
Oppiaine - Subject Käytännöllinen teologia			
Työn laji - Level Pro gradu-tutkielma		Aika - Month and Year Maaliskuu 2010	Sivumäärä - Number of Pages 86+7
Tiivistelmä - Abstract <p>Tämän tutkielman kohteena oli tekstimateriaali, joka koostui Palvelevaan nettiin lähetetyistä viesteistä. Tutkimuskäyttöön kerättiin kaikki aikavälillä 7.6.2009 - 3.8.2009 palveluun saapuneet mahdollisten viestiketjujen avausviestit. Aineisto käsitti 100 viestiä. Tekstin kokonaismäärä oli 41 sivua (fonttikoko11). Aineistolähtöisen tutkimuksen päämenetelmänä käytettiin laadullista sisällönanalyysiä, johon liitettiin kielellinen tarkastelu. Lisäksi taustatietoja kartoitettiin lyhyen määrällisen analyysin avulla. Se tarjosi perustan aineiston sisällön teemoittelulle.</p> <p>Tulokset osoittivat, että tarkasteluvälin asiakkaista 47% oli naisia, 11% miehiä ja 42% niitä, joiden sukupuolta ei voitu kirjeen perusteella määrittellä. Kirjoittajien ikien vaihteluväli oli 15–63 vuotta. Suurin ikäfrekvenssi sijoittui 25–35 vuoden väliin. Kirjoitusaiheet jakautuivat voimakkaasti ja monissa kirjeissä käsiteltiin useampaa kuin yhtä teemaa. Viestit olivat ongelmakeskeisiä. Niissä pohdittiin joko omia tai lähipiirin vaikeuksia. Aineiston perusteella ongelmat ryhmiteltiin seuraavasti: ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat (48 %), psyykkiset häiriöt (24%), eksistentiaaliset kysymykset (17%), taloudelliset vaikeudet (8%), kehityskriisit (8%), seksuaalisuus (6%) ja itsemurha (4%).</p> <p>Aineisto tarjosi näköalan suomalaisen olohuoneeseen. Asiakkaiden arkielämää rasittivat hyvin monenlaiset ongelmat. He ottivat yhteyttä Palvelevaan nettiin kysyäksään käytännön neuvoja ongelmiinsa tai purkaakseen subjektiivista ahdistustaan. Sisäisen kivun sanoittaminen on erityisen tärkeää silloin, kun asiakas ei kykene puhumaan vaikeuksistaan kasvokkain kenenkään kanssa. Nimetön kontakti on turvallinen kanava työstettäessä esimerkiksi voimakasta syyllisyyttä ja häpeää aiheuttavia kokemuksia.</p> <p>Tutkimus osoittaa, että Palveleva netti on saavuttanut ainakin osan siitä nuoresta ikäluokasta, jonka kirkko on ollut vaarassa menettää. Työmuotona se on otettu hyvin vastaan ja tavoittaa entistä laajemman väestöosan. Palveleva netti on osaltaan vastannut niihin odotuksiin, jotka ilmenevät Suomen evankelis-luterilaisen kirkon laatimassa viestintästrategiassa vuosille 2007 - 2010. Vuonna 2008 palveluun lähetettiin yhteensä 927 viestiä.</p> <p>Viestien kielellinen tarkastelu osoitti kirjoitetun puhekielen muotoon laaditun tekstin täyttävän pääpiirteissään sähköiselle pikaviestinnälle laaditut suositukset. Esittäytymisessä ja taustatietojen antamisessa oli puutteita, jotka vaikeuttivat päivystäjien työtä lisäten asiakkaan ongelmien kartoituksen vaikeutta. Yleisesti viestien kieli oli melko rikasta. Metaforia käytettiin rikastuttamaan ilmaisua ja kuvaamaan abstrakteja tunnetasoja. Viesteihin toivottiin vastausta. Asiakkaat ilmaisivat sen joko suoraan tai implisiittisesti. Jotkut käyttivät tehokeinona myös retorista suostuttelua herättääkseen myötätuntoa viestin vastaanottajassa.</p>			
Avainsanat - Keywords Palveleva netti, sielunhoito, kirkko verkossa, virtuaalilähimmäinen			
Säilytyspaikka - Where deposited Itä-Suomen yliopiston filosofisen tiedekunnan teologisen osaston kirjasto			
Muita tietoja - Further information			

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	1
2. TUTKIMUKSEN TAUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET	4
2.1 Kristillisen kirkon rakkauden aate ja diakonia.....	4
2.2 Katsaus sielunhoidon kehitykseen Suomessa	5
2.3 Vapaaehtoistyön käsite.....	6
2.4 Viestinnän näkökulma.....	9
2.5 Palvelevan netin toiminnan kehitys	10
2.5.1 Taustalla Palveleva puhelin	10
2.5.2 Palveleva netti – toiminta käynnistyy.....	12
2.5.3 Palveleva netti osana evl.fi –sivustoa	13
2.6 Aiempi aiheeseen liittyvä tutkimus.....	15
2.6.1 Palveleva netti	15
2.6.2 Palveleva puhelin	15
2.6.3 Tutkielman perustelu	17
3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	17
3.1 Tutkimustehtävä.....	17
3.2 Aineisto	20
3.3 Menetelmä.....	21
3.3.1 Laadullinen sisällönanalyysi.....	21
3.3.2 Kielellinen tarkastelu	23
3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	24

3.4.1 Luotettavuus	24
3.4.2 Eettisyys.....	25
4. VIESTIEN ERITTELY	26
4.1 Sukupuoli- ja ikäjakauma.....	26
4. 2 Teemojen erittely	29
5. VIESTIEN SISÄLTÖ	31
5. 1 Ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat	31
5. 1. 1 Johdanto	31
5.1.2 Parisuhteeseen liittyvät ongelmat	32
5. 1. 3 Perheeseen, sukuun ja ystäviin liittyvät ongelmat	37
5. 1. 4 Yksinäisyys	39
5. 2 Eksistentiaaliset kysymykset.....	41
5. 2. 1 Johdanto	41
5. 2. 2 Esirukous.....	42
5. 2. 3 Rippi	44
5. 2. 4 Muita eksistentiaalisia teemoja.....	45
5. 3 Psykkiset häiriötilat	47
5.3.1 Johdanto	47
5.3.2 Päihteiden ongelmakäyttö	48
5.3.3 Masennus	50
5.3.4 Muut psyykkiset häiriöt	51
5. 4 Elämänkriisit	55
5.4.1 Johdanto	55
5.4.2 Tahaton lapsettomuus	56

5.4.3 Nuoruus	58
5.4.4 Myöhäinen keski-ikä.....	60
6. KIELELLINEN TARKASTELU	61
6.1 Tyyli	61
6.2 Palveluun kohdistuneet odotukset.....	64
6.2.1 Kysymysten sävy.....	64
6.2.2 Suostuttelu	66
7. TULOSTEN TARKASTELU	67
7.1 Luotaus yksilön arkeen	67
7.2 Ongelmien moninaisuus.....	68
7.3 Kielen käyttö	72
7.4 Tutkimuksen merkitys.....	74
8. LÄHDE- JA KIRJALLISUUSLUETTELO	75
8.1 Lähteet.....	75
8.2 Kirjallisuus	75
9. LIITTEET	84

1. JOHDANTO

Tutkielman kohteena ovat Suomen evankelis-luterilaisen kirkon ylläpitämään verkkoauttamispalveluun lähetetyt viestit. Tämä työ toteutui niiden henkilöiden avulla, jotka kertoivat kesällä 2009 ongelmistaan *Palvelevan netin* virtuaalieselunhoitajalle. Tutkimus avaa näkökulmaa yksilön arkipäivän ahdinkoon. Siinä kuvataan havainnollisesti sitä sielullista ongelmistoa, jota asiakkaat ovat kokeneet elämässään.

Kirjailija, kääntäjä Pentti Saarikoski kuvaa ihmisen syrjäytymistä, yksinäisyyttä ja kaipuuta näin:

Tapahtumat

*seuraavat toisiaan, kuin sysäykset, astun samaan
virtaan kahdesti, kolmestikin, en ole sidottu
tottumuksiin enkä muinaisten filosofien
väitteisiin.*

*Tai sitten voisimme taas keittää kahvia ja istua ja rupertella,
ilta kuluisi,*

*x ja z ovat kiehtovia kirjaimia: Marx,
zodiakki.*

*Täysikuu valaisee mustia kattoja, moni ihminen tuntee itsensä
yksinäiseksi tänäkin iltana.*

Nyt olen elänyt tähän hetkeen asti...

(Ote runosta Portugalin kuu., P. Saarikoski, 1961.)

Vuonna 1961 kirjoitetun tekstin tematiikka ei ole vanhentunut vuosikymmenten aikana. Tämän tutkielman aineisto osoittaa, että sama ongelmakenttä on edelleen olemassa. Ihmissuhteisiin liittyvät vaikeudet ovat yleisiä, ja luomakunnan olemassaoloon liittyvä pohdiskelu kiinnostaa ihmisiä samoin kuin aikaisemmin.

Palveleva netti on kaikille avoin evankelis-luterilaisen kirkon ylläpitämä verkkoauttamismuoto, joka antaa asiakkaille tukea henkilökohtaisissa ongelmatilanteissa.¹ *Hengellinen elämä verkossa* -hankkeeseen liittyvässä Palvelevassa netissä tilastoitiin vuonna 2008 yhteensä 927 yhteydenottoa. Keskeisimpinä teemoina viesteissä esiintyivät pa-

¹ Palveleva netti.

risuhteeseen ja perheeseen liittyvät ongelmat sekä perimmäiset² eli eksistentiaaliset kysymykset.³

Viime vuosina ja vuosikymmeninä viestintäteknologia on kehittynyt nopeasti. Voitaan puhua jopa ”virtuaalivallankumouksesta”. Yhdysvalloissa, yliopistomaailmassa 1960 luvulla kehitetty internet-viestintäverkkojärjestelmä alkoi levitä nopeasti suuren yleisön käyttöön vuoden 1991 jälkeen.⁴ Nykyisin ihmiset, joilla on käytettävissään tietokone ja internet-yhteydet, voivat olla yhteydessä toisiinsa ajasta ja paikasta riippumatta interaktiivisten multimediatehtävien avulla.⁵ Modernista tietoyhteiskunnasta on tullut arkeamme.

Sanotaan, että tänä päivänä ihmiset ”toimivat verkossa”. Fyysisesti yksinäiseltä näyttävä ihminen voi elää vilkasta seuraelämää ja olla varsin kontaktihakuinen – virtuaalitodellisuudessa. Kirkko haluaa olla läsnä siellä, missä ihmiset ovat. Tämä on ja tulee olemaan haaste seurakunnille, sillä Suomessa on tapahtumassa merkittävä väestörakenteen ja kulttuurin muutos; asuminen kaupungistuu ja eri uskontojen kirjo moninaistuu. Tässä vaiheessa kirkko haluaa panostaa ihmisten henkilökohtaiseen huomioimiseen ja taisteluun syrjäytymistä vastaan. Se haluaa olla heikkojen puolella.⁶ Toteuttaakseen käytännössä *Läsnäolon kirkko* -strategiaansa se on käynnistänyt muun muassa Hengellinen elämä verkossa -hankkeen kohdatakseen ihmiset myös virtuaalimaailmassa. Luterilainen kansankirkko haluaa olla läsnä ihmisille siinä todellisuudessa, missä he kulloinkin elävät, unohtamatta nuorta sukupolvea.⁷ Natiivi⁸ tietokonesukupolvi on juuri saavuttanut täysi-ikäisyyden. Nämä ihmiset ovat varttuneet yhdessä internetin kanssa. Monet heistä ovat sosiaalisen median suurkuluttajia. Kirkko haluaa olla aktiivisesti mukana yksilön elämässä myös uusimpien viestintävälineiden välityksellä. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon viestintästrategian ydinajatus voidaan ilmaista lauseella: *Vuorovaikutus henkilökohtaisella tasolla on kirkon elämän perusta.*⁹

² Palvelevan netin tilastoissa käytetään termiä ”perimmäinen kysymys” tarkoittamaan ihmisen olemassa-oloon liittyvää eksistentiaalista tematiikkaa.

³ Liite 1.

⁴ Ahonen & Kolari & Veistola 1998, 4.

⁵ Kivikuru 1998, 9.

⁶ Vuoropuhelun kirkko 2004, 12. Tätä ajatusta tukee myös *Monikasvoinen kirkko – Suomen evankelis-luterilaisen kirkon nelivuotiskertomus* -kirjassa julkaistu tutkimus, jossa todetaan, että suomalaisten mielikuvat kirkosta ovat pääosin myönteisiä. Myös niiden osuus on kasvanut, jotka pitävät kirkkoa palvelualttiina ja asiantuntevana laitoksena. 2008, 47-48.

⁷ Vuoropuhelun kirkko 2004, 11.

⁸ Ne ihmiset, joiden elinajan internet on ollut olemassa. Kts. Aalto & Uusisaari 2009, 12.

⁹ Vuoropuhelun kirkko 2004. 12.

Tässä tutkielmassa analysoidaan sisällöllisesti, määrällisesti ja kielellisesti Palvelemaan nettiin lähetettyjä viestejä. Toiminnan suunnittelun ja työntekijöiden koulutuksen kannalta on asiaan kuuluvaa selvittää, millaisia kysymyksiä, toiveita ja ajatuksia palvelun käyttäjien mielessä liikkuu. Tutkielma avaa näköalaa ihmisen arkeen uskonnollispsyko-sosiaalisesta näkökulmasta.

Palvelevassa netissä viestin lähettäjä ja vastaanottaja kommunikoivat keskenään anonyymisti. Saksalainen viestinnän tutkija Elisabeth Noelle-Neumann väittää kehittämissään teoriassa *Hiljaisuuden spiraali* (1974), että mielipiteiltään vähemmistöön kuuluvat ihmiset eivät uskalla keskinäisviestinnässä, kasvokkain, tuoda vapaasti esille ajatuksiaan. He vaikenevat, koska pelkäävät sosiaalista eristämistä.¹⁰ Organisaatioviestinnän tutkijat James McCroskey ja Virginia Richmond ovat niin sanotuissa ilmastotutkimuksissaan selvittäneet viestinnän pelkoon ja viestintäarkuuteen liittyviä seikkoja ja osoittaneet muun muassa, että viestinnän pelon ja omanarvontunnon välillä on voimakas negatiivinen korrelaatio.¹¹ Oletan tutkimuksen kohteena olevien pakottamattomien sanomien kuvaavan rehellisesti ja laaja-alaisesti ihmiselämän kirjoa – muun muassa uskontoon, mielenterveyteen, seksuaalisuuteen ja ihmissuhteisiin liittyviä teemoja.

Tutkielman alussa kartoitetaan aihepiiriin liittyvää taustaa ja keskeisiä käsitteitä. Siinä luodaan katsaus kristillisen kirkon sielunhoitoon sekä paneudutaan myös vapaaehtoistyön ja keskinäisviestinnän käsitteisiin. Taustaluvussa kartoitetaan Palvelevan netin toiminnan kehitystä sekä siihen läheisesti liittyvän Palvelevan puhelimen käynnistymisvaihetta Suomessa. Työn kolmannessa luvussa esitellään tehtävän käytännön toteuttaminen. Varsinaiset tulokset sisältävät kolme osiota. Ensimmäisessä käsitellään aineiston määrällistä jakautumista. Sen tuottamat tulokset toimivat pohjatietoina seuraavan luvun laadullisessa analyysissä. Viimeisessä tulostulussa tarkastellaan aineistoa kielellisten ulottuvuuksien näkökulmasta.

¹⁰ Wiiio 1992, 172

¹¹ Wiiio 1992, 217-218.

2. TUTKIMUKSEN TAUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET

2.1 Kristillisen kirkon rakkauden aate ja diakonia

Antiikin kreikkalainen filosofia oli uskonnoista riippumaton tieteenlaji. Teologiset näkemykset eivät kuitenkaan olleet vieraita tuon ajan ajattelijoille. On perusteltua sanoa, että he keksivät kristillisen teologian moraaliin ja etiikkaan liittyvän käsitteistön. Platon (427–347 eKr.) korosti sielun kuolemattomuutta asettaen sen merkityksen kaiken aineellisen ja ruumiillisen edelle. Sokrates (470–399 eKr.) liitti filosofiaan etiikan ja korosti ihmisen hyveitä ja elämäntapojen parantamisen merkitystä. Heitä voidaankin pitää tuon ajan ensimmäisinä ”sielulääkäreinä”.¹²

Tutkielman arvopohja nousee kristillisen uskon eettisestä perusajatuksista. Ihminen on aina saanut turvaa yhteisöstään, mutta kristillisenä aikana perheen rinnalla myös kirkko alkoi ottaa vastuuta jäsentensä hyvinvoinnista. Lähimmäisen rakkauden aate velvoitti ulottamaan huolenpidon kaikkiin ihmisiin, jopa vihollisiin.¹³ Luterilainen uskonpuhdistus pyrki omalta osaltaan ratkaisemaan köyhyyden ongelmat ottamalla vastuun tehtävästä ajoittain jopa kokonaan omille harteilleen. Kirkkohistorioitsija Kaarlo Arffmanin tutkimuksen mukaan Martti Lutherin työn tulos jäi vajavaiseksi ja lyhytaikaiseksi. Hän ei optimistisista toiveistaan huolimatta pystynyt kerralla poistamaan köyhyyden aiheuttamia ongelmia, mutta kristillinen ja luterilainen rakkauden aate jäi vahvasti elämään ja kehittymään aina näihin päiviin saakka.¹⁴

Diakonia-käsitteen¹⁵ juuret ovat Vanhan testamentin luomiskertomuksessa (1.Moos.2:4-25). Siihen liittyy viittaus parisuhteeseen sekä siihen, että ihmisellä on tarve elää ja toimia yhdessä muiden kanssa. Tarkoituksemme on tukea toinen toisiamme niin, ettemme missään elämämme vaiheessa jäisi yksin, ilman lähimmäisen apua. Monet muutkin vanhan testamentin kohdat korostavat heikompiosaisista huolehtimisen tärkeyttä sekä tasa-arvoisuuden¹⁶ periaatetta.¹⁷

Jeesus luo vuorisäärnässään sanalle *lähimmäinen* uuden, Vanhan testamentin käsitystä laajemman merkityksen. Uusi testamentti on tulvillaan kuvausta rakkaudesta sen sy-

¹² McNeill 1966, 34 -42.

¹³ Arffman 2008, 20-21.

¹⁴ Arffman, 2008, 319-320.

¹⁵ Kr: *διακονία*, vapaasti käännettynä ”palvelu”.

¹⁶ Pappiskirja:27.

¹⁷ Sollamo 1991, 11-23.

vimmässä ja laajimmassa merkityksessä. Sieltä tulee kielenkäyttöömme myös edellä mainittu sana *diakonia*. Ihmisen perimmäinen tarkoitus on rakastaa ja palvella toista (*Gal.5: 13*). Tämä käsite sisältää kaikki inhimillisen elämän osa-alueet; myös kärsimyksen ja kuoleman. Apostoli Paavalin mukaan vain rakkaudella, jonka kohteena ovat sekä lähimmäinen että Jeesus Kristus, on merkitystä.¹⁸

2.2 Katsaus sielunhoidon kehitykseen Suomessa

Raamatussa ei esiinny sanaa *sielunhoito* erillisenä terminä.¹⁹ Käsitteemme nykysielunhoidon merkityksestä ja tarkoituksesta on kuitenkin tiivistettävissä *kultaiseen sääntöön*²⁰, joka sisältää Jeesuksen ajatuksen luonnollisen moraalilain kaikkia ihmisiä koskevasta velvoitteesta.²¹

Suomen evankelis-luterilaisen seurakunnan sielunhoitaja auttaa työssään niitä ihmisiä, jotka kärsivät; joilla on hätä. Tehtävän hoitaminen edellyttää työntekijältä riittävää kirkollisen, poliittisen ja yhteiskunnallisen kontekstin tuntemista, sillä nykysielunhoito toteutetaan yhteistyössä eri tahojen kanssa. Suomalainen sielunhoito kehittyi voimakkaasti itsenäistymisen ja sotien jälkeen. Talvi- ja jatkosodan aiheuttaman kansallisen kriisin keskellä korostui toive kaikille yhteisestä kirkosta. Kristillinen hoitotyö halusi ulottaa apunsa kaikille tarvitseville niin sotatantereella kuin kotirintamallakin.²² 1900-luvun puolivälissä kirkon julistukselle alistettu keerygmaattinen koulukunta sai rinnalleen vaihtoehtoisia toimintamuotoja. Amerikkalaisia vaikutteita omaksuttiin ja sielunhoidon painopiste siirtyi asiakaskeskeisemmäksi. Siitä tuli osa ihmisen kokonaisvaltaista hoitoa.²³ Amerikkalainen teologi Paul Tillich (1886–1965) korosti kehittämässään korrelaatioteoriassa ihmisen elämäntilanteen ja teologian välistä vuorovaikutusta. Tillich'n mukaan ihmisen epätoivo pakottaa hänet pyytämään apua Jumalalta. Saatuaan vastauksen kysymykseensä ihminen ja Jumala korreloivat keskenään; teologia ei näin jää vain irralliseksi kokoelmaksi erilaisia symboleja.²⁴ Käytännön sielunhoito lähenee diakonian kokonaisvaltaista rakkauden aatetta ja samalla auttajan persoonallisuuden ja

¹⁸ Sollamo 1991, 25-29.

¹⁹ Kettunen 1997, 46.

²⁰ Jeesuksen vuorisaarna. Matt. 7: 12. ”Kaikki, mitä te tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää te heille”

²¹ Mannerman 1997, 23.

²² Kettunen 1990, 15-16.

²³ Kettunen 1997, 48. Asiakaskeskeinen sielunhoito on vallannut alaa Suomessa 1960-luvulta alkaen.

²⁴ Heitink 1999, 85.

henkilökohtaisen soveltuvuuden merkitys suurenee hänen toimiessaan ”katalysaattori-
na” autettavan omaehtoiselle toipumiselle.²⁵

Psykologiaan ja psykoterapeuttisiin käytännön metodeihin liittyvä tieto lisääntyi Suo-
messä nopeasti 1940 -luvulla. Tämä vaikutti myös kirkossa käytävään keskusteluun
sielunhoidon tilasta. 1960 -luvulle saakka sielunhoito oli ymmärretty pääasiassa asiak-
kaan hengellisen ja uskonnollisen ongelmakentän työstämisenä. Psykoanalyysiin liitet-
tyyn biologiseen ihmiskäsitykseen ja materialistiseen maailmankatsomukseen suhtau-
duttiin kriittisesti, vaikkakin asennoituminen psykoanalyysiin oli valtaosin myönteistä.²⁶
Varsin pian psykologiset teoriat sekoittuivat teologisiin aspekteihin, poikkitieteellinen
yhteistyö tiivistyi, tiukat rajat eri tieteenalojen välillä hämärtyivät ja erilaisia näkemyk-
siä ja koulukuntia alkoi muodostua.²⁷

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon sielunhoidon piiriin on yleisesti kuulunut paikal-
lisseurakuntien sielunhoitotyö, perheneuvonta, sairaalasielunhoito ja Palveleva puhe-
lin.²⁸ Vuonna 2005 aloittanut verkkosielunhoitopalvelu Pn²⁹ on kirkon uusin työmuoto
kyseisellä sektorilla.³⁰ Organisatorisesti se sijoittuu yhdessä Pp:n³¹ kanssa joko seura-
kuntien diakoniatyön tai sielunhoidon kokonaiskontekstiin. Toimintaperiaatteissa yhdis-
tyvät ennen mainittujen työmuotojen keskeiset näkemykset sellaiseksi kokonaisuudeksi,
joka vastaa asiakkaiden odotuksia. Työn tavoitteeksi on asetettu ihmisen kokonaisval-
tainen auttaminen silloin, kun hän tarvitsee henkilökohtaista vuorovaikutusta toisen ih-
misen kanssa. Apu on epäammattimaista lähimmäisyyteen pohjautuvaa työtä, jossa aut-
taja voi hyödyntää omaa valmista osaamistaan sekä työnohjauksessa saamia tietoa ja
taitoja.³²

2.3 Vapaaehtoistyön käsite

Ensimmäinen ja toinen maailmansota olivat monella tavalla kohtalokkaita Euroopan
väestölle. Englantilainen sosiologian lehtori Dr. Henry A. Mess (*k. 1944*) huomasi var-
haisina sotavuosina, etteivät lakisääteiset sosiaalipalvelut riittäneet vastaamaan sotatilan

²⁵ Kettunen 1997, 63.

²⁶ Kettunen 1997, 52-53.

²⁷ McNeill 1966, 400-401.

²⁸ Kettunen 1990, 23.

²⁹ Palvelevasta netistä käytetään lyhennettä Pn.

³⁰ Palveleva netti valmis asiakasmäärän kasvuun 2006.

³¹ Palvelevasta puhelimesta käytetään lyhennettä Pp.

³² Sihvo 1971, 3.

aiheuttamaan kiihtyvään avuntarpeeseen. Hän oli vakuuttunut siitä, että sodan jälkeisessä yhteiskunnassa tullaan tarvitsemaan sosiaalitoimen radikaalia uudelleenorganisointia. Niinpä hän laittoi alulle laajan uudistushankkeen, jossa aivan aluksi määriteltiin selkeästi käsitteet *lakisääteinen sosiaalitoimi* ja *vapaaehtoinen sosiaalityö*³³. Yliopistouransa ohella Mess säilytti kosketuksen myös käytännön työhön ihmisten parissa, ruohonjuuritason tasolla.³⁴

Vapaaehtoistyö kuuluu alakäsitteenä laajempaan sosiaalipalvelujen muodostamaan kokonaisuuteen, joka jakaantuu ennen kaikkea taloudellisten funktioiden perusteella yhteiskunnan ylläpitämiin pakollisiin palvelumuotoihin sekä vapaaehtoiseen, palkattomaan auttamistyöhön. Vapaaehtoistyö -sana kuuluu moderniin 1900 -luvulta peräisin olevaan terminologiaan. Ennen 1800 -luvun sosiaalireformia ja sen aikana vastaavasta työmuodosta käytettiin muun muassa seuraavia ilmaisuja: filantropia, hyväntekeväisyys ja köyhäinapu. Miellämme vapaaehtoistyön nimensä mukaisesti ihmisen sisäisestä intohimosta voimansa saavaksi, tavallisuudesta poikkeavaksi toiminnaksi, joka ei siis ole pakollista, mutta, jota ihminen haluaa tehdä omasta vapaasta tahdostaan ilmaistakseen ylenpalttista hyvyttä ja innostuneisuutta kyseessä olevaa asiaa kohtaan.³⁵

Toisaalta on tärkeää huomioida se, että auttaja tekee työtään laittaen siihen usein koko persoonansa mukaan. Tämän vuoksi hänellä ei omassa elämässään saisi olla käsittelemättömiä kriisejä tai akuutteja psyykkisiä ongelmia. Teologi, kirjailija Martti Lindqvist (1945–2004) on kuvannut teoksessaan *Auttajan varjo* monipuolisesti sielunhoitotyöhön liittyvää problematiikkaa. Hänen mukaansa auttaja voi käyttää hyväkseen autettavan haavoittuvuutta ja valjastaa hänet omiin tarkoituksiinsa pyrkimällä vaikuttamaan haitallisesti hänen elämäänsä manipuloimalla häntä tekoihin, jotka voivat eheytyksen sijaan enemmänkin satuttaa ja rikkoa autettavan psyykeä. Martti Lindqvistin mukaan auttaja voi tehdä haittaa autettavalle myös tiedostamatta sitä itse. Tämä vaiettu ongelma on hänen mielestään yleisempi kuin yleensä luullaan.³⁶

Mess kirjoittaa 1940 -luvulla, että vapaaehtoistyöntekijät laativat itse tavoitteensa, suunnittelevat työnsä ja johtavat sitä organisatorisesti. He ovat usein myös taloudellisesti omavaraisia ja tuottavat itse omat palvelunsa joko kokonaan tai lähes kokonaan ilman

³³ Jatkossa käsitteestä käytetään tässä tutkielmassa termiä *vapaaehtoistyö*.

³⁴ Williams 1998, vii.

³⁵ Mess 1998, 1-2.

³⁶ Lindqvist 1990, 137-154.

julkista subventiota.³⁷ Toimenkuva määräytyy aina tarpeen pohjalta ja mukautuu yhteiskunnallisiin muutoksiin. Länsimaissa vapaaehtoistyö on painottunut naisvaltaisiin psykososiaalisiin työmuotoihin. Lisääntynyt vapaa-aika on mahdollistanut kodin ulkopuolisen auttamistyön. Työn painopisteenä on ollut ihmisten välisen vuorovaikutuksen lisääminen ja tavallisesta arjesta selviytyminen.³⁸

Sosiaalitoimen kehitys Suomessa on edennyt luonnollisen avuntarpeen perusteella alhaalta ylöspäin. Lähimmäisten muodostaman suojaverkon ympärille on alettu kehittää väljästi organisoitua vapaaehtoista yhdistys- ja järjestötoimintaa, jonka päävastuu on myöhemmin siirtynyt valtiolle. Vapaaehtoistoiminta, virallinen sosiaalitoimi ja evankelisluterilainen kirkko ovat nivoutuneet väljästi yhteen ja asettaneet samansuuntaisia tavoitteita.³⁹ *Kirkon suunta 2000* -julkaisussa todetaan, että kirkon tulisi yhä aktiivisemmin pyrkiä tavoittamaan myös sen piiristä vieraantuneet ihmiset ja luomaan heihin yhteys ruohonjuuritasolla.⁴⁰ Maallikkojen rohkaiseminen näkemään itsensä tärkeäksi osaksi kirkon elämää ja ottamaan osaa sen toimintaan ovat seurakuntien tulevia kehitystehtäviä. Tasavertaisessa vuorovaikutuksessa kirkon ja sen jäsenten kesken toteutetaan yhteistä pappetta, joka muodostaa seurakuntaelämän ytimen. Vuorovaikutukseen perustuva työskentely on ollut pitkään käytössä sellaisissa kirkon erityistyömuodoissa, kuten sairaalasielunhoito, perheneuvonta ja Palveleva puhelin.⁴¹

Kirkkososiologian dosentti Anne B. Yeung on tutkinut suomalaisten asennoitumista ja osallistumista vapaaehtoistoimintaan. Tuloksien mukaan uskonnollinen vapaaehtoistyö kuuluu alan yleisimpiin toimintamuotoihin urheilun, sosiaali- ja terveystalouden sekä lasten ja nuorten parissa tehtävän työn jälkeen.⁴² Auttajien aktiivisuuteen vaikuttavat muun muassa koulutustaso, ikä, sukupuoli, asuinalue ja tulotaso. Keskitasoa hieman paremmin koulutetut yli 50 -vuotiaat naiset antoivat Yeungin tutkimuksen mukaan eniten aikaansa vapaaehtoistyölle. Selkeästi aktiivisinta väki oli Länsi-Suomessa ja maaseudulla. Vastaavasti passiivisimmin palkattomaan auttamistyöhön osallistuttiin Etelä-Suomessa ja suurissa kaupungeissa.⁴³ Yleensä ottaen suomalaiset osallistuvat vapaaehtoistyöhön melko innokkaasti ja käyttävät siihen vapaa-aikaansa varsin paljon.⁴⁴ Kaikki ikäryhmät

³⁷ Mess 1998, 1-2.

³⁸ Stenroth & Sorri 1994, 48-49.

³⁹ Stenroth & Sorri 1994, 49.

⁴⁰ *Kirkon suunta 2000* 1992, 11.

⁴¹ *Kirkon suunta 2000* 1992, 16-18.

⁴² Yeung 2002, 26-27.

⁴³ Yeung 2002, 24-26.

⁴⁴ Yeung 2002, 48.

huomioon ottaen noin 7 % meistä on kiinnostunut vapaaehtoistyöstä.⁴⁵ Päällimmäisin motivoiva tekijä oli *halu auttaa*, joka miellettiin lähimmäisenrakkaudeksi ja tarpeeksi ottaa vastuuta yhteisistä asioista.⁴⁶ Tässä on kysymys altruismista⁴⁷, jonka sivistys-sanakirja määrittelee sellaiseksi epäitsekkääksi toiminnaksi toisten ihmisten hyväksi, joka saattaa olla jopa omien etujen vastaista.

2.4 Viestinnän näkökulma

Filosofian tohtori Jukka-Pekka Puro kuvaa artikkelissaan keskinäisviestintää ja yksilöiden välisen viestinnän tutkimuksen päälinjoja. Hän on perehtynyt kahden tai useamman ihmisen väliseen kommunikaatioon ja pureutuu erityisesti siihen, mitä heidän välillään tapahtuu viestintätilanteessa.⁴⁸ Tutkimuksen suunta on edennyt 1950 -luvun retoriikan oppeihin pohjautuvasta, sosiaalisia tarpeita painottavasta näkökulmasta 1960 -luvun äärimmilleen viedyn yksilöllisyyden korostamisen kautta nykypäivään. Keskinäisviestintää on määritelty vuosien mittaan monin eri tavoin. Puro esittelee artikkelissaan muutamia nykytutkimuksen teemoja, joista otan esille tätä työtä lähellä olevia aiheita.⁴⁹

Keskinäisviestintää on tarkasteltu 1960-luvulta lähtien myös terapeuttisesta näkökulmasta. Avoin ja luottamuksellinen suhde sosiaaliseen ympäristöömme on nähty tärkeäksi henkisen hyvinvoinnin edellytykseksi. Amerikkalainen psykologi Dr. Sidney Jourard (k. 1974) korosti erityisesti aitoutta kaikessa viestinnässä. Sen on heijastettava autenttisia ajatuksiamme ja tunteitamme. Jourard'n ajatuksia on hyödynnetty lukuisissa keskinäisviestinnän käytännön oppaissa sekä erilaisissa internetissä toimivissa terapiaohjelmissa. Niiden keskeisinä tavoitteina ovat olleet sosiaalisessa kanssakäymisessä tarvittavien taitojen kehittäminen viestinnän avulla. Näitä ovat esimerkiksi aitous, spontaanisuus, herkkyys ja avoimuus.⁵⁰

Puro pohtii artikkelissaan myös sitä, mitä viestintä lopulta oikein on? Mikä erottaa virtuaaliviestinnän kasvokkain tapahtuvasta kommunikaatiosta? Molemmissa käytetään toinen toisensa tuntemaa merkkijärjestelmää, joko kieltä tai binaarijärjestelmää. Voiko ihmisen ja elottoman luonnon tällä tavoin yhdistää? Ihmissyyden periaatteen pohjalta,

⁴⁵ Monikasvoinen kirkko 2008, 37.

⁴⁶ Yeung 2002, 32-33.

⁴⁷ Pienehkö sivistyssanakirja 2009.

⁴⁸ Puro 1998, 103.

⁴⁹ Puro 1998, 103-104.

⁵⁰ Puro 1998, 107.

riippumatta viestinnän tavasta, jokainen keskinäisviestintätilanne on ainutkertainen. Jakaessaan kokemuksiaan, ihmiset pyrkivät *jourardilaisittain* ymmärtämään syvällisesti toistensa tunteita ja elämää yleisesti. Yksilöä ja hänen ajatusmaailmaansa ei voida alistaa minkään yleisten lainalaisuuksien alle. Puro pohtii samassa yhteydessä myös ihmisen vapaata tahtoa lähestyen teologisia ja *augustiinolaisia* näkökulmia. Hän kyselee toimiiko ihminen tiettyjen vakiintuneiden toimintaperiaatteiden mukaisesti näennäisestä vapaudestaan huolimatta. Hän suhtautuu keskinäisviestinnässä vallitseviin arvoihin, normeihin ja asenteisiin kriittisesti jo siitäkin syystä, että kulttuurierot eri maiden välillä ovat suuret. Yhdysvaltalaista johtavaa tutkimusperinnettä ei voitane soveltaa sellaisenaan esimerkiksi Suomeen. Puro kritisoi Wiion esittämää niin sanottua *sosiaalisen läpäisyn* -mallia⁵¹, jonka mukaan kahden yksilön välisessä viestinnässä osapuolten välinen tuttuus on olennainen tekijä. Esteet, jotka keskinäisviestinnässä syntyvät, johtuvat teorian mukaan siitä, että keskustelijat eivät tunne riittävän hyvin toisiaan. Puron mielestä tämä malli ei välttämättä sellaisenaan ole sovellettavissa Suomessa, sillä käsite on meille vieras ja siksi kyseisen ilmiön havaitseminen ja mittaaminen voi olla täällä mahdotonta.⁵² Yleisesti ottaen lienee kuitenkin niin, että molemminpuolinen tuttuus ja keskinäinen luottamus lisäävät interaktiivisen kommunikaation sujuvuutta. Toisaalta Puron kanta puoltaa Pn:n mahdollisuuksia onnistuneeseen vuorovaikutukseen tilanteessa, jossa molemmat osapuolet viestivät keskenään anonyymisti ja kasvottomina.

2.5 Palvelevan netin toiminnan kehitys

2.5.1 Taustalla Palveleva puhelin

Palvelevan netin toiminta rakentuu Palvelevalle puhelimelle kehitetyn organisaation varaan. Molemmissa työmuodoissa esimiehinä toimivat samat toiminnanjohtajat ja päivistäjinä samat vapaaehtoistyöntekijät. Toimitilat ovat myös yhteiset. Pn:n lyhyen toimintaperiodin vuoksi on syytä tässä yhteydessä tuoda esille hieman myös Pp:n historiaa.

Palveleva puhelin on osoitus yksityisten vastuuntuntoisten kansalaisten ja seurakunnan kantamasta vastuusta lähimmäisen henkisen hädän lievittämiseksi. Toiminta käynnistyi Lontoossa vuonna 1953 anglikaanisen kirkon papin, Chad Varahin toimesta. Hän oli

⁵¹ Wiiio1992, 150.

⁵² Puro 1998, 113-116.

huolissaan itsemurhien määrän voimakkaasta kasvusta kotikaupungissaan ja perusti järjestön (*The Samaritans*), jossa toimivat vapaaehtoistyöntekijät pyrkivät luomaan persoonallisen, myötäelävän kontaktin epätoivoisiin ja itsetuhoisiin ihmisiin. Varah oli kehottanut lehti-ilmoituksessa sekä suisidaalisia ihmisiä että niitä, jotka olisivat valmiita auttamaan epätoivoisia lähimmäisiään, ottamaan häneen yhteyttä puhelimitse.⁵³ Toiminnan laajennuttua nopeasti myös Manner-Eurooppaan, koettiin yhteistyö eri maiden välillä tarpeelliseksi. Eurooppalaiset puhelinauttamisjärjestöt perustivat vuonna 1967 yhteistyöelimen vakiinnuttaakseen vuorovaikutuksen jäsenjärjestöjen välillä. Suomen Pp ja nyt siis myös Pn ovat olleet toimintansa alusta alkaen IFOTES -liiton⁵⁴ jäseniä. Jäseniltä edellytetään sitoutumista periaateohjelmaan, joka sisältää toimintaa säätelevät kansainväliset normit sekä eettisen peruskirjan.⁵⁵

Englannissa vuonna 1953 käynnistyneen esikuvansa mukaan Palveleva puhelin avattiin käyttöön Suomessa vuonna 1964. Perustajatahoina olivat Helsingin evankelisluterilaiset seurakunnat. Toiminta laajeni pääkaupunkiseudulta nopeasti koko maahan. 1970-luvun puoliväliin mennessä kaikissa maan suurimmissa kaupungeissa oli omat päivystyspisteensä. Vuosien mittaan toiminta on vakiintunut pysyväksi, seurakuntien ylläpitämäksi toiminnaksi, josta työntekijät vastaavat yhdessä vapaaehtoispäivystäjien kanssa.⁵⁶ Kansainvälisyys on edelleen merkittävä osa toimintaa.⁵⁷ Vuosittain eri maissa järjestettävät kongressit keräävät väkeä ympäri Eurooppaa. Helsingin evankelisluterilaisten seurakuntien käynnistämä puhelinauttamiseen perustuva toiminta oli ensimmäinen laatuaan Suomessa. 1980-luvulta lähtien on eri alojen puhelinpalveluja syntynyt runsaasti.⁵⁸ Myöhemmin internetin suomat uudet kommunikaatiomahdollisuudet ovat alkaneet vähitellen syrjäyttää puhelinta viestintävälineenä.⁵⁹ Vuonna 2008 Pn:aan lähetettiin yhteensä 927 viestiä.⁶⁰

Pp:n toiminnan alkuvaiheessa työstä vastasivat pääasiassa kirkon ammattityöntekijät. Vähitellen työn käytännön toteutus on siirtynyt yhä enemmän vapaaehtoistyöntekijöiden varaan.⁶¹ Suomen evankelis-luterilainen kirkko painottaa yksilöiden huomioimisen

⁵³ Sihvo 1973, 1-3.

⁵⁴ Puhelinauttamisen periaatteet 1995, 5. IFOTES- lyhenne tulee sanoista International Federation of Telephonic Emergency Services.

⁵⁵ Sorri 1984, 15.

⁵⁶ Sorri 1998, 9-11.

⁵⁷ Puhelinauttamisen periaatteet 1995, 5.

⁵⁸ Sorri 1994, 11.

⁵⁹ Linkki 1/2009,

⁶⁰ Liite 1.

⁶¹ Sorri 1994, 11.

merkitystä omassa tulevaisuuden näkymässään. Yhä olennaisempana nähdään kirkon toiminnan ulottaminen koko kansalle; tällöin jokainen seurakuntalainen on avainasemassa. Myös kirkon nelivuotiskertomuksessa vuosilta 2004–2007 painotetaan yksilöllisen sielunhoidon merkitystä. Kirkon on omalta osaltaan huolehdittava myös syrjäytymisvaarassa olevista jäsenistään. Parhaiten se onnistuu niistä siteistä käsin, jotka heillä ovat jo olemassa.⁶² Palvelevan puhelimen ja nyt myös Palvelevan netin merkitys ilmenee erityisesti ruohonjuuritason auttamismuotona. Ne korvaavat osaltaan niitä aukkoja, joita ihmisillä on niin ystävien, sukulaisten kuin naapurien muodostamassa luonnollisessa turvaverkossa. Toiminnassa painotetaan läheisten ihmissuhteiden pysyvyyden merkitystä yksilölle.⁶³ Kirkko pyrkii vastaamaan avuntarvitsijoiden tarpeeseen kehittämällä uusia palvelumuotoja sekä viralliselle että vapaaehtoiselle toiminta-alueelle. Pp:n ja Pn:n toiminta on osa kirkon kolmanteen sektoriin kuuluvista vapaaehtoistyön muodoista. Ne ovat kehittyneet samoin kuin kirkon perheneuvontatyö; luonnollisen tarpeen pohjalta. Organisatorisesti ne kuuluvat erityistyömuotona kirkon diakonia- ja sielunhoitotyöhön. Mainittakoon vielä, että kirkon eettisissä ohjeissa kielletään hyödyn tai oman edun tavoittelu toiminnan avulla.⁶⁴

2.5.2 *Palveleva netti – toiminta käynnistyy*

Pp:n sisäpalvelu, Palveleva netti (*evl.fi/palvelevanetti*) aloitti toimintansa vuonna 2005 Turussa. Silloin toteutui kirkon suunnitelma vapaaehtoistyövoimin toteutettavan lähimmäistyön ulottamisesta internetiin.⁶⁵ Pn on verkossa toimiva evankelisluterilaisen kirkon palvelumuoto, joka liittyy osana samana vuonna käyttöön otettuun *evl.fi*-verkkopalveluun sekä laajempaan jo aiemmin mainittuun evankelisluterilaisen kirkon Hengellinen elämä verkossa -kokonaishankkeeseen. Kirkon perheasiain yksikön alaisuuteen kuuluvan toiminnan peruseriaatteet ovat samat kuin Pp:ssa. Se tukee yksilöä, parisuhdetta ja perhettä ongelmatilanteissa.⁶⁶ Kysymys on vapaaehtoisesta epäammattimaisesta lähimmäistuesta, jonka kohderyhmää ei ole rajattu. Kaikki tukea tarvitsevat voivat ottaa yhteyttä palveluun.⁶⁷ Vuonna 2008 puheluihin ja internet-viesteihin vastasi yhteensä 115 päivystäjää, joista 82 % oli vapaaehtoistyöntekijöitä. Päivystystä hoitavat vuoroviikoin Turun, Lahden, Tampereen, Kainuun, Kokkolan seudun, pääkaupunkiseu-

⁶² Monikasvoinen kirkko 2008, 381.

⁶³ Sorri & Stenroth 1994, 48-49.

⁶⁴ Sorri 1998, 11-18.

⁶⁵ Monikasvoinen kirkko 2008, 171.

⁶⁶ Toimintakertomus 2008 2009, 3.

⁶⁷ Palveleva netti valmis asiakasmäärän kasvuun.

dun, Oulun, Rovaniemen ja Joensuun Palvelevat puhelimet. Vuonna 2008 aloitti toimintansa myös ruotsinkielinen palvelu *Samtalstjänstens nätjour* Helsingissä. Päivystäjille järjestetään sekä paikkakuntakohtaista että valtakunnallista koulutusta.⁶⁸

Turun Pp:n toiminnanjohtaja Päivi Mäntylä sanoo, että kynnys kertoa vaikeista asioista on verkkoviestissä matalampi kuin puhelimessa. Lisäksi viesti on helpompi jäsenellä loogiseen muotoon, koska aikarajoitusta ei ole. Näin harkinta-aikaa jää enemmän. Sama ajatus toimii myös työntekijän näkökulmasta. Hänellä on aikaa miettiä palautetta tarkemmin; viestiin vastataan kuitenkin aina vähintään viiden vuorokauden kuluessa.⁶⁹ Toiminta on interaktiivista keskinäisviestintää⁷⁰, jossa voi syntyä pitkiäkin viestiketjuja asiakkaan ja työntekijän välille. Pp:n puhelut sen sijaan ovat useimmiten ainutkertaisia puhelun vastaanottajan näkökulmasta.

Pp:n sihteeri, rovasti Helena Samulin kertoo, että palveluiden asiakaskunnassa on olemassa eroja. Nuoret ja lapsiperheet ottavat mieluummin yhteyttä verkon välityksellä. Puhelin taas on tutumpi ja enemmän käytetty väline vanhempien asiakkaiden keskuudessa.⁷¹ Heidän ongelmistaan suurimman ryhmän muodostavat yksinäisyyteen liittyvät kysymykset kun vastaavasti Pn:n asiakkaita mietityttävät eniten ihmisen olemassaoloon liittyvät eksistentiaaliset kysymykset.⁷²

2.5.3 *Palveleva netti osana evl.fi –sivustoa*

Uusi evl.fi -verkkopalvelu otettiin käyttöön vuoden 2005 loppupuolella. Kirkkohallituksen internet -palveluiden käyttöaste lähti heti voimakkaaseen kasvuun. Vuonna 2007 sivustoilla vierailtiin keskimäärin 122000 kertaa kuukaudessa (*64000 kertaa vuonna 2003*). Palvelun avaamisen yhteydessä toteutettiin vuorovaikutteinen verkkokysely, jonka tulokset olivat kannustavat; palaute oli pääsääntöisesti kiitettävää, ulkoasua pidettiin raikkaana ja sisältöä onnistuneena. Käyttäjät ottivat toimintaympäristö myönteisesti vastaan. *Gallup Ecclesiastica 2007* -kyselyn mukaan kolme prosenttia suomalaisista

⁶⁸ Toimintakertomus 2008-2009, 19.

⁶⁹ Palveleva netti valmis asiakasmäärän kasvuun.

⁷⁰ Puro 1998, 103.

⁷¹ Palveleva netti valmis asiakasmäärän kasvuun.

⁷² Linkki 1/ 2008, 18

käy uskontoon tai kirkkoon liittyvillä verkkosivuilla kerran tai useammin viikossa. Useimmiten kävijä on alle 35 -vuotias.⁷³

Evl.fi -sivustossa olevan *KIRKKO VERKOSSA* -otsikon alla on viisi alakategoriaa, joista *Palveleva netti* kuuluu yläkäsitteen *Yhteisöt ja apua* alle. Palvelun käyttäminen edellyttää kirjautumista, nimimerkin rekisteröimistä ja tietosuojaselosteeseen⁷⁴ tutustumista ja sen hyväksymistä.⁷⁵

Kirkon vapaaehtoistoimintaa säätelee ennen muuta *kirkkolaki (1993/1054)* ja sen nojalla annettu *kirkkojärjestys(1991/1055 v. 1993)*, mutta myös yleislakien määräykset on otettava toiminnassa huomioon. Laajasta normistosta otan esille kaksi esimerkkiä: Henkilörekistereitä koskeva *henkilötietolaki (523/1999)* velvoittaa rekisterinpitäjän muun muassa yleiseen huolellisuuteen⁷⁶, käyttötarkoitussidonnaisuuteen⁷⁷, henkilötietojen käytön suunnitteluun⁷⁸ sekä sitoutumaan tietojen laatua koskeviin yleisiin periaatteisiin⁷⁹. *Julkiisuuslaki (621/1999)* sisältää kirkon toiminnalle tärkeän salassapitosäännösten. Tämä yleislaki on alisteinen *KL:n* säännökselle vaitiolosta.⁸⁰ Vaitiolovelvollisuus koskee myös luottamustehtävää hoitavia sekä muita sellaisia henkilöitä, jotka toimivat viranomaisen toimeksiannosta. Salassapitosäännös kieltää sekä asiakirjojen sisällön että talentamattoman tiedon hyväksikäytön.⁸¹ Rekisteröityessään *Palvelevaan nettiin* asiakas sitoutuu siihen, että hänen viestejään *saatetaan käyttää palvelua koskevissa tutkimuksissa tai muokata käytettäväksi Palveleva netin työntekijöiden koulutuksessa*, kuitenkin aina niin, että tekstistä on häivytetty kaikki viestin lähettäjän henkilöllisyyteen viittaavat seikat.

⁷³ Monikasvoinen kirkko 2008, 321 – 322.

⁷⁴ Liite 2.

⁷⁵ *Palveleva netti*.

⁷⁶ *Henkilötietolaki* 5§.

⁷⁷ *Henkilötietolaki* 5§.

⁷⁸ *Henkilötietolaki* 8§.

⁷⁹ *Henkilötietolaki* 9§.

⁸⁰ *Kirkkolaki* 5:2§; 25:8§. Sielunhoito ja diakonia.

⁸¹ Helosvuori & Pihlaja 2006, 30-32.

2.6 Aiempi aiheeseen liittyvä tutkimus

2.6.1 *Palveleva netti*

Pn:n toiminnasta ei ole olemassa aikaisempaa pro gradu- tai korkeampitasoista tutkimusta.⁸² Vuosittain julkaistavat palvelua koskevat tilastotiedot perustuvat rekisteröitymisen yhteydessä annettuihin perustietoihin, kuten sukupuoli, ikä ja kotipaikkakunta, sekä työntekijöiden antamiin viestien sisällöllistä pääteemaa koskeviin selvityksiin. Päivystäjä täyttää tilastointilomakkeen jokaisesta yhteydenotosta. Asiakkaat puolestaan antavat palautetta vain satunnaisesti, eikä siitä ole olemassa luotettavaa tilastotietoa.⁸³

Verkkoauttamistyöstä on tehty pro gradu -tutkielma Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksella vuonna 2008. Tutkija Camilla Granholm jatkaa parhaillaan Nyyti ry:n Virtuaaliolkapää -toiminnasta tekemäänsä tutkimusta väitöskirjaksi.⁸⁴ Palvelu on tarkoitettu taide -ja tiedekorkeakouluissa opiskelevien tukiverkoksi.⁸⁵ Työmuodon asiakas- kunta on rajattu tarkasti, joten se ei toimintaperiaatteitaan vastaa kaikille avointa Pn:n toimintaa. Hypoteettisesti voidaankin todeta, että molempiin palvelumuotoihin saapuneet viestit ovat sisällöltään jossain määrin samanlaiset, mutta myös merkittäviä eroja on olemassa johtuen muun muassa Nyyti ry:n suppeammasta ja homogeenisemmasta käyttäjäkunnasta. Toisaalta voidaan myös olettaa, että Pn:n uskonnollinen arvopohja ohjaa jonkin verran käyttäjiä. Granholmin tutkimus ei ole päällekkäinen tämän tutkielman kanssa eikä myöskään vaikuta sen merkitykseen.

2.6.2 *Palveleva puhelin*

Pp:n toiminnasta on tehty useita tutkimuksia jo 1970 -luvulta lähtien. Puhelinauttaminen on sisällöllisesti hyvin lähellä verkkoviestinnän piiriin kuuluvaa Pn:n toimintaa. Arvopohja on sama ja organisaatio työntekijöineen on yhteinen. Samat eettiset säännöt koskevat molempia. Aikaisempien tutkimuksien ja tämän tutkielman sisällöllisiä piirteitä on mahdollista verrata keskenään, mutta myös eroavuudet on huomioitava. Pp:aa koskeva kirjallisuus on siis hyödynnettävissä sekä Pn:aa koskevassa tutkimuksessa että suunniteltaessa ja kehitettäessä verkkoauttamistoimintaa.

⁸² Samulin 5.6.2009.

⁸³ Linkki 2009/1, 8.

⁸⁴ Samulin 2009-06-05.

⁸⁵ Virtuaaliolkapää -toiminnan periaatteet.

Suomessa tehtäväkentän tieteellisen tutkimuksen uranuurtajana voidaan pitää professori Jouko Sihvoa, joka tutkimuksessaan *Henkinen hätä ja ihmissuhteet palvelevassa puhelimesta* on kuvannut ja eritellyt määrällisesti Pp:n asiakkaita ja heidän ongelmiaan työntekijöiden antamien tietojen pohjalta. Hän on myös tutkinut puheluihin vastanneiden työntekijöiden työskentelyä ja niitä toimenpiteitä, joita he ovat tehneet asiakkaan auttamiseksi.⁸⁶ Dosentti Hannu Sorri on tutkinut Pp:n toimintaa 1980 ja 1990 luvuilla sekä uuden vuosituhaten alussa. Hän on kirjoittanut ja toimittanut runsaasti alaa käsittelevää kirjallisuutta. Hänen toimittamansa teos *Kuunnellen autat* sisältää Pp:n aihepiiriin liittyviä artikkeleita, jotka on tarkoitettu käytettäväksi koulutusmateriaalina ja motivoimaan uusia ihmisiä tulemaan mukaan Pp:n toimintaan. *Vapaaehtoisuus ja elämäkalku: Palvelevan puhelimen päivystäjän näkökulma* on laadullinen tutkimus, jonka pyrkimyksenä on lisätä vapaaehtoisuuden ymmärtämistä ja selvittää siihen liittyviä merkityksiä. Aineisto koostuu päivystäjien kirjoittamista kertomuksista. Sorri on perehtynyt tuotannossaan varsin laajasti Pp:n toimintaan liittyviin kysymyksenasetteluihin. Hän on lähestynyt aihepiiriä erityisesti työntekijän näkökulmasta selvittäen sekä vapaaehtoistyöhön että puheluiden sisältöön liittyviä seikkoja. Lisäksi hän on kartoittanut palvelun organisatorisia peruselementtejä ja perehtynyt toiminnan arvopohjaan osana kristillistä diakonia- ja sielunhoitotyötä.

Hannu Sorrin ja Jouko Sihvon kirjallinen tuotanto tarjoaa keskusteluaineistoa ja vertailumateriaalia tälle tutkielmalle. Heidän tutkimuksiinsa liittyvä puheluiden sisällöllinen analyysi on tehty päivystäjien täyttämien tilastointilomakkeiden pohjalta. Tilastointi on tehty käydyn keskustelun perusteella ja siitä ovat ilmenneet muun muassa seuraavat seikat: soiton ajankohta, soittajan sukupuoli, perhesuhteet, ikä, työtilanne, ongelmat ja elämän tilanne. Viimeksi mainittu alue on jaoteltu esimerkiksi seuraaviin alakategorioihin: yksinäisyys, seksuaalisuus, ihmissuhteet, olosuhteet, perimmäiset kysymykset, sairaus, päihteet, itsemurha ja mieliala.⁸⁷ Nykyisin sekä Pn että Pp käyttävät vastaavanlaisia tilastointimenetelmää. Työntekijä täyttää lomakkeen⁸⁸ niiltä osin kuin se on mahdollista käydyn keskustelun pohjalta joko puhelun aikana tai verkkokeskustelun jälkeen. Vain ne asiat, jotka tulevat luonnollisesti esille keskustelussa, kirjataan. Tilastointi tapahtuu käytännössä pääsääntöisesti palvelun käyttäjän tietämättä. Päivystäjä voi kuitenkin halutessaan informoida asiakasta siitä.

⁸⁶ Sihvo 1973, 19.

⁸⁷ Sorri & Sihvo 1994, 18.

⁸⁸ Liite 4.

2.6.3 Tutkielman perustelu

Aikaisempi työalaan liittyvä tutkimus koskee vain Pp:n toimintaa ja perustuu päivystäjän tulkintaan yhteydenoton sisällöstä. Tällöin aineistoa voidaan pitää kokonaan vapaaehtoistyöntekijöiden tuottamana. Tutkimus on siis edellyttänyt oletuksen tilastoinnin luotettavuudesta. Varsinainen tutkimustulos on ollut tulkinnan tulkintaa, joka on saattanut lisätä tuloksen epäluotettavuutta. Pn työmuotona mahdollistaa tarkemman tilastoinnin kuin Pp, sillä päivystäjällä on mahdollisuus tutustua viesteihin harkitummin ja pidemmällä aikavälillä. Hän voi myös halutessaan käyttää enemmän aikaa kyselylomakkeiden täyttämiseen. Tämän tutkimuksen vertailumateriaalina käytetään tuoreinta, vuodelta 2008 olevaa tilastoa.⁸⁹ Tutkimuksen päälähde on Pn:aan ajalla 7.6.2009 – 3.8.2009 saapuneet viestit.⁹⁰ Tilastojen pohjalta on perusteltua olettaa, että internet -viestien teemat poikkeavat puheluiden sisällöstä johtuen muun muassa palveluiden käyttäjien erilaisesta ikärakenteesta. Tämä lisää osaltaan tutkimuksen merkittävyyttä.

Edellä mainittu aineisto avaa tutkijalle mahdollisuuden tehdä sisällönanalyysiä aidosta, pakottamattomasta tekstimateriaalista ilman väliportaita. Aineisto on saatu tutkimuskäyttöön alkuperäisessä muodossaan ilman päivystäjän tekemää esiarviointia. Yhden välivaiheen ohittaminen on tutkimuksen kannalta varsin olennaista, sillä jokainen ihminen ymmärtää asioita subjektiivisesti, omista lähtökohdistaan käsin. Ymmärtäminen on aina tulkintaa, jonka pohjana on aiemmin eletty elämä.⁹¹ On siis perusteltua olettaa, että aineisto tarjoaa tutkijalle mahdollisuuden hankkia inhimillistä tietoa ja oivaltaa alkupe räisiä merkityksiä. Aidot esimerkit viesteistä lisäävät työn reliabiliteettia. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa kaikilla näillä seikoilla on merkitystä.

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

3.1 Tutkimustehtävä

Tämän tutkimuksen kohteena ovat ennen mainitulla aikavälillä Palvelevaan nettiin saapuneet keskustelun avausviestit. Luottamukselliset, henkilökohtaiset sanomat tarjoavat kanavan tämän päivän ihmisen todelliseen maailmaan. Läpileikkaus nykyhetkestä, siitä,

⁸⁹ Liite 1.

⁹⁰ Samulin 20.8.2009.

⁹¹ Vrt. Hermeneuttinen kehä. Tuomi & Sarajärvi 2002, 35.

mikä juuri nyt askarruttaa ihmismieltä tulee olemaan tutkielman olennaisinta antia. Tutkimuksen tavoitteena on analysoida viestien sisältöä, pyrkiä ymmärtämään tulkinnan avulla sanomiin sisältyvä merkitys, peilata niitä tutkijan omiin ajatuksiin, aikaisempaan tutkimukseen ja poikkitieteelliseen kirjallisuuteen.⁹²

Työskenneltyäni vuodesta 2008 lähtien Kuopion evankelisluterilaisen seurakunnan Pp:ssa vapaaehtoistyöntekijänä, kiinnostuin aihepiiristä ja suunnittelin tekeväni opin näytetyöni aiheesta: *Mikä motivoi vapaaehtoistyöhön*. Tutustuttuani tarkemmin alaa käsittelevään kirjallisuuteen, huomasin, että Sihvo ja Sorri Helsingin yliopistosta olivat jo laajalti tutkineet muun muassa työntelijöiden motivaatiotekijöitä. Olin asiasta sähköpostikirjeenvaihdossa Hannu Sorrin kanssa ja hän suositteli kirjaansa *Vapaaehtoisuus ja elämän kulku* tutkielmani viitekehyyksiksi, mutta kehotti avaamaan tutkimuskysymyksiä aiemmin suunnittelemaani laajemmaksi.

Keväällä 2009 pastori Terhi Paananen ja Hengellinen elämä verkossa -projektin hankepäällikkö Hannu Majamäki kirkkohallituksesta vierailivat Joensuun yliopistossa graduseminaarissamme. Kiinnostuin Pn:sta mahdollisena tutkimusaiheena ja päätin selvittää tutkimusaineiston hankintaan liittyviä asioita. Otin yhteyttä Helena Samuliniin ja tiedustelin, olisiko Pn:aan saapuneita viestejä mahdollista saada käytettäväksi tutkimusaineistona. Varmistin myös, ettei asiaan liity juridisia esteitä, sillä kysymyksessä on luottamuksellisen aineiston käyttö tutkimustarkoitukseen. Kun esteitä aineiston saamiselle ei ilmennyt, aloin suunnitella tutkimusta tästä aihepiiristä.

Tutkimus palvelee Pn:n toiminnan suunnittelua lisäten ymmärtämystä ihmisen arkipäivän murheisiin. Se toteuttaa osaltaan kirkon tulevaisuuden tavoitteeksi kirjattua pyrkimystä olla ihmisen lähellä myös hänen arjessaan, ei ainoastaan poikkeuksellisina juhlahetkinä. Kirkko pyrkii viestinnällisessä toimintastrategiassaan huomioimaan kaikki ihmisryhmät sekä jokaisen erikseen. Tiivistettynä viesti on seuraava: ”*Vuorovaikutus henkilökohtaisella tasolla on kirkon elämän perusta.*”⁹³

Tutustuminen edellisvuosien tilastoihin ja aikaisempaan aiheeseen liittyvään tutkimukseen on auttanut hahmottamaan käsityksen tutkimuskohteena olevien viestien luonteesta. Tämän oletuksen perusteella ja metodi huomioon ottaen on tutkielman tutkimusteh-

⁹² Saaranen-Kauppinen & Puustniekka 2006.

⁹³ Vuoropuhelun kirkko 2009.

tävänä analysoida *tutkimusajan*jaksona *Palvelevaan nettiin lähetettyjä mahdollisten viestiketjujen avausviestejä määrällisesti, laadullisesti ja kielellisesti.*

Tutkimuksen alakysymykset ovat seuraavat:

1. *Millainen on asiakkaiden ikä- ja sukupuolijakauma?*
2. *Miten viestien sisältämät aiheet jakautuvat määrällisesti?*
3. *Millaisia ongelmia viesteissä käsitellään?*
4. *Millaista kieltä asiakkaat käyttävät kirjoituksissaan?*

Kvalitatiivinen empiirinen tutkimus on kokemusperäistä ja kuvailevaa. Tutkimustehtävä antaa tutkijalle mahdollisuuden variaatioihin työn edetessä ja metodi sallii myös eroavuuksien eli yksittäisten poikkeuksellisten teemojen esille nostamisen. Se jättää tilaa tutkijan oman ymmärryksensä varassa tekemille ratkaisuille.⁹⁴ Hypoteettisesti voidaan todeta, että sisällöllisesti viestit tulevat olemaan heterogeenisiä ja lähettäjiensä näköisiä. Tutkijan tehtävä on teemoitella ne aluksi alakategorioihin, järjestellä ne sitten kokoaviksi yläryhmiksi ja lopuksi saada aikaan synteesi ja löytää aineistosta sen ydinmerkitys.⁹⁵ Tekijä avaa aihetta yksilö-kirkko-yhteiskunta -tasolla.⁹⁶ Käytännöllinen teologian tutkimusperinne on monitieteellinen. Painotukset tosin vaihtelevat eri tiedekunnittain, ja käsitys siitä, voiko teologinen tutkimus itsenäisesti ja sisäisesti tuottaa empiiristä, tieteellisesti relevanttia tutkimusta, vaihtelee. Vuoropuhelu yhteiskuntatieteiden, sosiaalitieteiden, käyttäytymistieteiden ja psykologian oppialojen kanssa on kuitenkin niin suomalaisessa kuin kansainvälisessäkin tutkimuksessa yleisesti hyväksytty tieteellinen käytäntö. Käytännöllinen teologia omaksuu tieteelliset analyysimenetelmät esimerkiksi sosiaalitieteiltä ja integroi ne omaan tutkimukseensa. Ven'n mukaan Paul Tillich kyseenalaistaa empiirisen metodin ainoana menetelmänä teologisessa tutkimuksessa. Hänen mukaansa teologia edellyttää rohkeampaa antautumista ja osallistumista, sillä tutkimuksen objekti⁹⁷ ei ole tieteellisesti tutkittavissa.⁹⁸

Tämän tutkimuksen analyysissa käytetään apuneuvona teologista, psykologista, sosiologista, yhteiskuntatieteellisistä ja viestintätieteellistä kirjallisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että aineistoa keskustelutetaan aiheeseen sopivan tieteellisesti arvostetun kirjallisuuden

⁹⁴ Tuomi & Sarajärvi 2002, 19.

⁹⁵ Saaranen-Kauppinen & Puustniekka 2006.

⁹⁶ Heitink 1999, 85.

⁹⁷ Objektilla Tillich tarkoittaa tässä yhteydessä Jumalaa.

⁹⁸ Ven 1990, 102.

kanssa. Teologiseen reflektioon tutkimuksessa sovelletaan Tillich'n hermeneuttista korrelaatioteoriaa, jonka mukaan yksilön eksistentialisten kysymysten ja teologisen vastauksen välillä vallitsee yhteys. Yksilön hätä ja pelko saavat hänet kysymään vastauksia Jumalalta ja Herra vastaa ihmisen kysymyksiin. Teologian ja käytännön leikkauspiste on vaikea ja mielipiteitä jakava kysymys käytännöllisen teologian tutkimuksessa.⁹⁹ Empiiris-teologinen tutkimus on tulkintaa ja kriittistä keskustelua aiheesta, josta ei ole olemassa oikeaa ja väärää vastausta. Analyysin tulokset on asetettava hermeneuttiseen kontekstiin ja mietittävä mihin, teologisiin olosuhteisiin ilmiö perustuu ja mikä merkitys niillä on tutkimuskokonaisuudessa.¹⁰⁰

3.2 Aineisto

Tutkimusaineistoa voidaan pitää empirisenä dokumenttina. Kysymyksenasettelu ei perustu tieteelliseen, strukturoituun asetelmaan, vaan se pohjautuu vapaaseen, yksilölliseen ja henkilökohtaiseen tuotokseen (*living document*).¹⁰¹ Tutkija hakee aineistosta sellaista tietoa, jota valmiista kirjallisuudesta ei löydy. Materiaali koostuu Pn:aan kirjautuneiden asiakkaiden lähettämistä sanomista. Tutkielman päälähde on valmis aineisto, joka on muokattu tutkimuskäyttöön sopivaksi. Tällä varmistetaan se, että työllä ei rikota sitä nimettömyyden ja luottamuksellisuuden periaatetta, johon palvelun tarjoaja on sitoutunut.

Tutkijan hallussa on *100 kappaletta mahdollisen keskusteluketjun avausviestiä*. Tekstin kokonaismäärä on 41 sivua (*Times New Roman, fonttikoko 11*) ja noin 123500 merkkiä. Yhden viestin maksimikoko on 2500 merkkiä. Jokaista yhteydenotosta on kirjattu myös sanoman lähettämispäivä ja tarkka lähettämisaikakohta. Aineiston on koonnut, kopioinut ja liittänyt word -tiedostoksi Pp:n sihteeri Helena Samulin kirkkohallituksesta. Hän on poistanut viesteistä henkilötiedot, joita osa asiakkaista antaa siitä huolimatta, että sitä pyydetään välttämään palvelun ohjeissa. Luottamuksellisuuden takaamiseksi sanomista on lisäksi poistettu kaikki muu sellainen tieto, josta lukija voisi päätellä kirjoittajan henkilöllisyyden.¹⁰² Luottamuksellisen aineiston luovuttamisesta ja käytöstä on tehty sopimus tutkielman tekijän, kirkkohallituksen ja Joensuun yliopiston kesken.¹⁰³

⁹⁹ Heitink 1999, 66- 68.

¹⁰⁰ Ven 1990, 152-153.

¹⁰¹ Harmanen 199, 42.

¹⁰² Samulin 2009.

¹⁰³ Liite 3.

Lisäksi tutkielman ympäröivänä lähdemateriaalina käytetään Samulinin kanssa käytyä yksityistä sähköpostikirjeenvaihtoa ja Kuopion Pp:n toiminnanjohtaja, pastori Hannu Röngän haastattelua. Kehys- ja vertailutietoina hyödynnetään vuoden 2008 tilastoja.¹⁰⁴ Kirkkohallitus kerää tilastot yhden – kahden vuoden välein työntekijöiden laatimien tilastointikaavakkeiden pohjalta.

3.3 Menetelmä

3.3.1 Laadullinen sisällönanalyysi

Tutkimusmenetelmänä käytetään aineistolähtöistä, laadullista sisällönanalyysia, johon on liitetty määrällinen sisällönerittely ja kielellinen tarkastelu. Tuomen ja Sarajärven mukaan ei ole olemassa estettä lisätä kvalitatiiviseen tutkimukseen myös kvantitatiivisia elementtejä.¹⁰⁵ Käytännöllisen teologian tutkimukseen sovelletaan yleisesti yhteiskuntasosiaalitieteellistä menetelmää, johon integroidaan teologinen reflektio. Tutkimuskohteen arvopohja on uskonnollinen, joten teologinen perspektiivi seuraa koko tutkimuksen ajan mukana punaisena lankana. Teologiseen empiiriseen tutkimukseen kehitettyä menetelmää sovelletaan tähän työhön niiltä osin kuin se on asiaan kuuluvaa.

Analysoidessaan aineistoa sen muodollisesta ja retorisesta aspektista, toisin sanoen siitä näkökulmasta, miten merkityksiä tekstissä tuotetaan, tutkija käyttää menetelmänä lisäksi kielellistä analyysia tukeutuen diskurssianalyysia ja retoriikkaa käsittelevään Kvali-MOTV -verkkomateriaaliin ja muuhun aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen.

Tuomi ja Sarajärvi viittaavat yhteiskuntatieteiden tohtori Timo Laineen tutkimukseen todetessaan, että aineistolähtöisessä analyysissä voidaan hyödyntää mallia, jonka mukaan tutkija kuvailee aineistoa, analysoi sitä, jäsentää merkityksiä teemoittain, esittää ja tulkitsee niitä sekä päätyy lopuksi synteisiin eli merkityskokonaisuuksien arviointiin.¹⁰⁶ Dokumentin tulkinnessa pyritään mahdollisimman suureen objektiivisuuteen. Oleellista on ymmärtää, että kysymys on todellisuuden tajuamisesta inhimillisenä ajattelutapana.¹⁰⁷

¹⁰⁴ Liite 1.

¹⁰⁵ Tuomi & Sarajärvi 2002, 109-116.

¹⁰⁶ Tuomi & Sarajärvi 2002, 102.

¹⁰⁷ Tuomi & Sarajärvi 2002, 106.

Aineiston käsittely alkaa tutustumisesta materiaaliin kokonaisuutena; teksti luetaan huolellisesti läpi tarvittaessa useita kertoja. Sisältö eritellään aluksi määrällisesti siinä esiintyvien asiakkaiden esittämien pääongelmakokonaisuuksien mukaan. Tulosta verrataan aiempiin tilastoihin ja siitä laaditaan taulukko.

Tutkimuksen sisällön analyysi vastaa tutkimuskysymyksiin tutkijan aineistosta esille nostamien teemojen avulla. Prosessi etenee sisällön käsitteellistämistä yläkäsitteiden kautta informaation saattamiseen selkeään ja johdonmukaiseen muotoon. Laineen analyysimallin¹⁰⁸ mukaan induktiivisen aineiston käsittelyn prosessi voi edetä esimerkiksi seuraavasti:

1. *Aineiston kuvaus*

2. *Merkityskokonaisuuksien jäsentäminen, niiden esittäminen ja tulkinta*

3. *Merkityskokonaisuuksien arviointi eli synteesi*

Tämän tutkielman aineisto koostuu täysin strukturoimattomasta dokumentista. Laineen mukaan sisällönanalyysi, jolla pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiiviissä muodossa, on sopiva metodi tutkittaessa kirjalliseen muotoon saatettua jäsentämätöntä materiaalia. Tämän menetelmän ongelmaksi voi kuitenkin muodostua mielekkäiden johtopäätösten tekeminen, sillä tutkimustulokseksi ei riitä pelkästään kategorisoidun aineiston esittely.¹⁰⁹

Tuomi ja Sarajärvi tarkastelevat metodioppaassaan sisällönanalyysiä yhdysvaltalaisen laadullisen tutkimuksen näkökulmasta. Se vastaa pääpiirteiltään edellä esitettyä Laineen mallia. Aineistolähtöisen analyysin eteneminen esitetään Miles ja Hubermanin kehittämän prosessitaulukon mukaan. Malli soveltuu käytettäväksi tämän tutkielman aineiston metodisena viitekehyksenä. Tutkimusaineiston analyysi etenee vaiheittain seuraavasti: *Sisältöön perehtyminen → pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen → pelkistettyjen ilmausten listaaminen → samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista → pelkistettyjen ilmauksien yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen → alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä → yläluokkien yhdistäminen ja kokoavan käsitteen muodostaminen.*

Analysoitavan informaation eli datan¹¹⁰ muodostavat Pn:aan lähetetyt viestit. Aineistosta karsitaan tutkimukselle epäoleellinen aines ottaen huomioon tutkimusongelma ja

¹⁰⁸ Tuomi & Sarajärvi 2002, 102.

¹⁰⁹ Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.

¹¹⁰ Tuomi & Sarajärvi 2002, 111.

alakysymykset. Teksti *redusoidaan* eli pelkistetään tutkimustehtävän asettelun mukaan niin, että kaikki olennainen osa informaatiosta tulee huomioonotetuksi. Analyysiyksikkö on sana, lause tai lauseen osa. Alkuperäisilmaukset *klusteroidaan* eli ryhmitellään alaluokiksi ja nimetään yläkäsitteen mukaan. Lopuksi alakuokista muodostetaan yläluokkia *abstrahoimalla* eli käsitteellistämällä kielellisiä ilmauksia niin, että näiden yleiskäsitteiden avulla voidaan kuvata tutkimuskohdetta ja esittää empiirisestä aineistosta sen ydinteemat. Tutkimustuloksissa esitetään luokittelujen pohjalta muodostettujen kategorioiden sisällöt ja niiden merkitys; koko prosessin ajan tutkija ”keskusteluttaa” aineistoa kirjallisuuden kanssa.¹¹¹

Käytännön toteutuksessa tutkimusaineiston sisältö eriteltiin ja teemat luokiteltiin aineistolähtöisesti. Materiaalin systemaattisen läpikäymisen jälkeen kokonaisuudesta erottui aihepiirejä, joita tekijä halusi nostaa työn pääteemoiksi. Lisäksi aineistossa esiintyy yksittäisiä aiheita, jotka ansaitsevat huomion. Tutkielman kvantitatiivinen aines palvelee suuntaa antavana taustalukuna. Työn laadullisen painotuksen vuoksi kaikkia tuloslukujen teemoja ei ilmaista määrällisessä muodossa.

Aineistosta koodattiin kirjoittajan sukupuoleen ja ikään viittaavia kohtia sekä eri teemoihin liittyviä lauseita tai sanoja alleviivaten ne eri väreillä. Lisäksi aineistosta haettiin samalla menetelmällä myös kielen käyttöön liittyviä tyyllisiä, retorisia ja metaforisia ilmauksia. Sukupuoli- ikä- ja temajakauma laskettiin manuaalisesti, sillä aineiston hallinta- ja käsittelyohjelman käyttö ei tässä tapauksessa olisi ollut relevanttia, kun huomioidaan aineiston laajuus ja työn kvalitatiivinen tutkimusote. Työn taustatiedoksi tarkoitettujen numeraalisten taulukoiden on laadittu Microsoft Office Excel 2007 -ohjelmalla. Määrälliset muuttujat esitetään työssä makaavina pylväsdiagrammeina¹¹² jotka ilmaisevat havaintojen frekvenssiä.

3.3.2 Kielellinen tarkastelu

Tutkimusaineiston kaltaisen strukturoimattoman informaation analyysiin voidaan liittää myös kielenkäytön ja siihen liittyvien kontekstien tarkastelu. Yhteiskuntatieteiden tohtori Eero Suonisen mukaan kieliasultaan samanlainen väittämä, lause tai sana voidaan tulkita lukuisilla eri tavoilla riippuen siitä asiayhteydestä, missä se esiintyy. Konteksti, jossa kieltä käytetään, antaa sanoille ja lauseille oman merkityksensä eli kielen avulla

¹¹¹ Tuomi & Sarajärvi 2002, 109 – 115.

¹¹² Hirsjärvi et al. 1992, 113.

tuotetut merkityskokonaisuudet ovat parhaiten ymmärrettävissä niiden asiayhteyksien ja tilanteiden kautta, jossa ne esiintyvät. Kielen avulla voidaan eri tilanteissa väittää jotakin todellisuudesta ja tämä väittäminen saa omat tilannekohtaiset funktionsa ajassa ja paikassa. Arkielämän kielenkäytön merkityssysteemejä voidaan kutsua tulkintarepertuaareiksi. Tällöin johtopäätökset ovat aina tulkintoja ja huomio kohdistuu siihen, *miten* kieltä käytetään ilmaisemaan asioita sosiaalisessa todellisuudessamme, ja miten asioita ja ilmiöitä tuotetaan.¹¹³

Retoriikkaa käyttäessään henkilö pyrkii vakuuttamaan yleisönsä omasta asiastaan. Hän toivoo, että kuulijan tai lukijan sitoutuminen esitettyyn väitteeseen vahvistuisi. Retoriikalla pyritään lisäämään asian uskottavuutta. Ihmiset käyttävät näitä keinoja jokapäiväisissä arkisissa keskusteluissa.¹¹⁴ Tutkimusaineiston viestejä tarkastellaan kielen käytön kannalta tutkielman kuudennessa tulosluvussa. Osiossa arvioidaan viestien kielellistä tyyliä sähköisen viestinnän normien, kielikuvien ja palveluun liittyvien odotusten kuvaamisen näkökulmasta.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

3.4.1 Luotettavuus

Tutkimuksen totuusarvoa ja objektiivisuutta voidaan tulkita konsensus-pragmaattisesta totuusteoreettisesta näkökulmasta. Tutkimustulos koostuu luovan toiminnan tuloksena syntyneestä yhteisymmärryksestä sekä mahdollisuudesta hyödyntää tuloksia käytännössä.¹¹⁵ Subjektivisten havaintojen tekijän on otettava huomioon se tosiasia, että joku muu tutkija voisi samaa tutkimusta tehdessään päätyä hyvinkin erilaiseen tulkintaan. Lisäksi on todettava, että tämän tutkielman aineisto ei täytä absoluuttiselle totuudelle asetettavia ehtoja. Viestien lähettäjä voi tarkoituksellisesti esiintyä kuvitteellisena hahmona, joka ei vastaa hänen todellista persoonaansa. Samulin kertoo päivystäjien huomanneen, että viestien sisällöstä esiin tulevat lähettäjän henkilöllisyyttä koskevat tiedot eivät aina täsmää asiakkaan rekisteröityessään itsestään antamia tietoja.

Tutkimusaineisto on koottu todellisessa tilanteessa satunnaisotoksena. Tällä tarkoitetaan sitä, että kaikki tarkasteluvälin viestit ovat mukana tutkimusaineistossa. Tutkimuskoh-

¹¹³ Suoninen 1997.

¹¹⁴ Kaakkuri-Nuutila 2003.

¹¹⁵ Tuomi & Sarajärvi 2002, 131 - 132.

teena olevien sanomien tarjoamat näkökulmat tulevat esille niiden luonnollisessa ympäristössä. Aineisto on riittävän laaja saavuttaakseen suturaatiopisteen. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston määrä ei ole ratkaiseva tutkimuksen luotettavuuden kannalta.¹¹⁶ Aineiston vahvuuksia ovat sen aitous, pakottamattomuus ja hypoteettinen rehellisyys. Sosiaaliset paineet tai muut haittaavat ympäristötekijät eivät vaikuta merkittävästi viestien sisällön totuudellisuuteen. Kirjoittaja voi valita yhteydenottoon itselleen sopivan ajan ja paikan. Pohdittavaksi jää, onko tutkimusmateriaalin tarkasteluvälin ajankohdalla merkitystä sen sisältöön.

Tuloksen validiteetin kannalta positiivista merkitystä saattaa olla sillä oletuksella, etteivät sanomien lähettäjät todennäköisesti tiedostaneet aktiivisesti viestiensä mahdollista päätymistä osaksi tutkimusaineistoa, vaikka he olivat rekisteröityessään sitoutuneet siihen, että *joitakin viestejä ja niihin annettuja vastauksia saatetaan käyttää Pn:ä koskevissa tutkimuksissa tai muokata käytettäväksi Pn:n työntekijöiden koulutuksessa. Tätä ennen viesteistä poistetaan kaikki sellainen tieto, jonka perusteella lähettäjä voitaisiin tunnistaa*¹¹⁷.

Tutkijalla ei ole sellaista puolueellista asennetta tai intressiä tutkimusaiheeseen, joka voisi vaikuttaa sanomien tulkintaan. Pyrkimyksenä on mahdollisimman laaja objektiivisuus. Laadullinen sisällönanalyysi on yleisesti käytetty käytännöllisen teologian tutkimusmetodi aineistolähtöisessä tiedonhankinnassa. Menetelmä tarjoaa tutkijalle mahdollisuuden käyttää perustellusti omaa luovuuttaan aineiston analyysissa. Hän voi nostaa datasta esille tärkeinä pitämiään teemoja. Metodi ei tarjoa valmiita teknisiä työkaluja, joiden avulla totuus itsestään, automaattisesti paljastuisi. Tutkimustyön edetessä analyttisesti valitun näkökulman mukaan, aineisto paljastaa itsestään asioita suodattuen tutkijan oman maailmankuvan, aikaisemman tutkimuksen sekä kirjallisuuden tarjoamien näkökulmien lävitse.¹¹⁸

3.4.2 Eettisyys

Tutkimuskohteena oleva arkielämän vuorovaikutusta kuvaava luonnollinen data edellyttää tutkimuseettisten näkökulmien pohdintaa. Käyttäessään vapaamuotoista tiedonhankintakeinoa tutkija asettuu tilanteen ulkopuoliseksi tarkkailijaksi käyttäen hyväkseen

¹¹⁶ Saaranen-Kauppinen & Puustniekka 2006.

¹¹⁷ Palveleva netti 2009.

¹¹⁸ Saaranen-Kauppinen & Puustniekka 2006.

omaa asemaansa tiedeyhteisön jäsenenä. Vaikka kaiken uuden tiedon tuottaminen ympäröivästä maailmasta on tieteellisesti arvokasta ja toivottavaakin, ei se saa tapahtua yksilön kustannuksella. Tulokset on perusteltava epäpersoonallisilla kriteereillä, sillä tieteellisen työn on täytettävä julkisuusvaatimukset. Lisäksi on tärkeää, että tutkija käsittelee aineistoa sisältöä kunnioittavasti ja objektiivisesti.¹¹⁹

Tätä tutkimusta tehdessään tutkija joutuu pohtimaan erityisesti yksilön tietosuojaan liittyviä luottamuskyshyöntejiä. Kuinka käsitellä aineistoa, joka on sisällöltään arkaluontoista ja vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa kahdenvälistä viestintää? Juridisten kysymysten selvittämisen ja materiaalin esikäsittelyn jälkeen tutkijan on ratkaistava sisällyönanalyysiin liittyviä ongelmia. Ilman autenttisia esimerkkejä käsittely jäisi pinnalliseksi ja ohueksi. Se olisi liiaksi erillään siitä tutkimusmateriaalista, joka on induktiivisen tutkimuksen ydin. Ongelman ratkaisemiseksi tutkija on muuttanut kaikkien esimerkkiviestien lähettäjien iän sekä myös muita henkilöllisyyteen liittyviä tietoja mahdollisuuksien mukaan. Sanomien kielenkäyttöä on selkiytetty kunnioittaen niiden sisältöä. Viestejä on lyhennetty ottaen huomioon tutkielman toteutusta viitoittavat sisällölliset normit. Valikoidessaan esimerkkejä tutkija on antanut mahdollisimman kattavan kuvan koko aineistosta. Tutkimus perustuu olemassaolon tarkasteluun henkisenä ja sosiaalisena toimintona. Sen tarkoitus on ymmärtää ja tulkita puolueettomasti ja samalla myös kriittisesti inhimilliseen elämään liittyvää problematiikkaa.

4. VIESTIEN ERITTELY

4.1 Sukupuoli- ja ikäjakauma

Kaksi viesteistä osoittautui sisällöltään täysin samanlaisiksi (V79, V82)¹²⁰. Voidaan olettaa, että ne olivat saman henkilön lähettämiä. Lisäksi yhden viestin jatko-osa oli toisessa erillisessä viestissä, sillä sanoman maksimipituus on rajattu ja se saa sisältää vain tietyn määrän merkkejä¹²¹. Tästä voidaan päätellä, että aineistossa oli mahdollisten tulevien viestiketjujen avausviestejä yhteensä 98 kappaletta ja nämä olivat todennäköisesti 98¹²² eri henkilön lähettämiä. Kaksi viestiä (V90, V99) olivat sisällöllisesti niin epäselviä,

¹¹⁹ Tuomi & Sarajärvi 2002, 122-124.

¹²⁰ Viestit nimettiin V-kirjaimella ja juoksevilla numerolla 1-100.

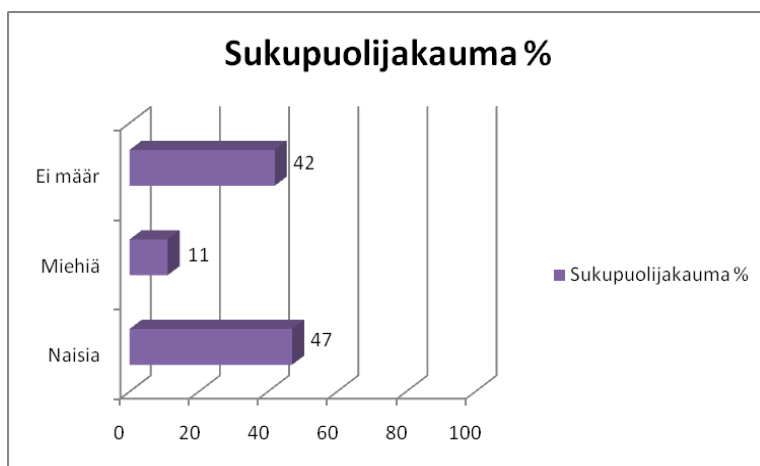
¹²¹ Noin puoli A4 arkin kokoa tekstiä (fonttikoko 11)

¹²² Aineiston henkilöotanta = N.

ettei niitä voitu kategorisoida teemaryhmiin. Näitä kirjoituksia käsitellään kielen käyttöä kuvaavassa kuudennessa tulosluvussa. Sisällön määrälliseen ja laadulliseen analyysiin sisällytettiin yhteensä 96 viestiä. Viestien koko vaihteli muutamasta rivistä sallittuun maksimikokoon saakka. Yhden viestin keskipituudeksi arvioidaan noin 1/3 yhden sivun pituudesta.

Lähettäjän sukupuoli ilmeni vähän yli puolessa (58 %) kaikista viesteistä (Taulukko 1). Jotkut kirjoittajat kertoivat sen suoraan, osasta viestejä se oli pääteltävissä esimerkiksi sen perusteella, että kirjoittaja puhui miehestään tai vaimostaan, tai kertoi olevansa raskaana, tai sanoi olevansa äiti tai isä. Kävi ilmi, että tässä otannassa 47 % oli naisia ja 11 % miehiä. Tämä vastaa suunnilleen Palvelevan netin tilastoa vuodelta 2008¹²³, jonka mukaan palvelun käyttäjistä 67 % oli naisia ja 20 % miehiä. Sen sijaan niiden kirjoittajien määrä, joiden sukupuoli ei paljastu viestistä on huomattavasti suurempi tässä tutkimuksessa (42 %) kuin edellisen vuoden tilastossa, jossa vastaava määrä on vain 12 %. Pitemmät viestiketjut ovat luonnollisesti informatiivisempia myös tämän tiedon osalta.

TAULUKKO 1



Taulukko 1. Palvelevan netin asiakkaiden sukupuolijakauma tarkasteluvälillä. N= 98.

Tässä tutkimuksessa viestien lähettäjien ikä otettiin huomioon vain siinä tapauksessa, että se oli selkeästi ilmoitettu. Monista kirjeistä asiakkaan ikä olisi ollut pääteltävissä muutaman vuoden tarkkuudella, mutta kokonaisuuden kannalta sillä ei olisi ollut merkitystä. Mielenkiintoisempaa on tarkastella asiakkaiden iän vaihteluväliä. Viestien lähettäjien ikäjakauma rajautui teini-iän ja eläkeiän välille. Suurin ryhmä muodostui 20 – 35

¹²³ Kts. liite 1.

vuotiaista nuorista aikuisista. Nuorin kirjoittajista oli 15 -vuotias ja vanhin ilmoitti olevansa yli 60 -vuotias. Ikä ilmeni vain 17 % käsiteltävän aineiston viestejä, kun vastaava luku Pn:n vuoden 2008 tilastossa on 58 %¹²⁴. Tämä selittyy erilaisella tilastointitavalla¹²⁵ sekä sillä, että tässä tutkimuksessa oli käytävissä vain mahdollisten viestiketjujen avausviestit. Vuoden 2007 tilastossa mainitaan, että 62 % yhteydenotoista oli sellaisia, joihin sisältyi vain yksi viesti ja yksi vastaus. Kyseisen vuoden aikana tilastoitiin 646 viestiketjua, joihin sisältyi yhteensä 1.141 viestiä¹²⁶ ja jatkoviestiä.¹²⁷ 38 % yhteydenotoista oli siis niitä, joihin sisältyi useampien viestien muodostama keskusteluketju. Voidaan olettaa, että pitempi keskusteluhistoria lisäsi informaatiota myös asiakkaan iän suhteen.

Tutkimusaineiston muodostaneiden viestien lähettäjien keski-ikä on 31,8 vuotta. Tämä tukee myös tutkimustulosta, jonka mukaan internetiä Suomessa käyttävät eniten nuoret aikuiset.¹²⁸ Ikääntyneet käyttävät Suomessa verkkoa vähemmän kuin muissa Pohjoismaissa. Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan vuonna 2005 verkossa kävijöitä oli kaiken kaikkiaan 63 % väestöstä.¹²⁹ Puhelin viestintävälineenä on edelleen suosittu iäkkäämpien ihmisten keskuudessa. Palvelevassa puhelimesta otettiin vuonna 2008 vastaan yhteensä 52 893 puhelua. Määrä oli noussut edellisvuodesta 30 %.¹³⁰

Lisäksi tutkimukset ovat osoittaneet naisten käyttävän verkkoviestintää vähemmän kuin miesten.¹³¹ Tämä tutkimus ei tue edellä esitettyä väitettä, sillä naiset asioivat Pn:ssa huomattavasti ahkerammin kuin miehet (47%).

Tämän tutkimuksen tulos osoittaa, että internet sielunhoidon välineenä tavoittaa myös ne nuoret avuntarvitsijat, jotka muutoin ovat olleet vaarassa jäädä kirkon auttamistyön ulkopuolelle. Yksi Kirkko verkossa -hankkeen päätavoitteista on ollut saattaa kaikki väestönosat seurakuntayhteyteen. Erityisesti nuoret ovat olleet vaarassa jäädä ulkopuolelle. Kirkko on verkon välityksellä tullut osaksi ihmisten arkea .

¹²⁴ Liite 1.

¹²⁵ Kts. liite 4 (Palvelevan netin tilastolomake), josta ilmenee, että käyttäjät on jaettu neljään eri ikäkategoriaan.

¹²⁶ Vrt. Liite 1, josta ilmenee, että vuonna 2008 viestien määrä on jonkin verran pienentynyt edellisvuodesta. Tämä voi selittyä sillä, että uuden palvelumuodon käyttöönottoon liittyvä uutuudenviehätys on tasoittunut ja käyttäjämäärä on vakiintumassa.

¹²⁷ Linkki 1/2008, 18.

¹²⁸ Digitoday 2002.

¹²⁹ Tilastokeskus 2005.

¹³⁰ Linkki 1/2009, 4.

¹³¹ Digitoday 2002. Katso taulukko 1.

4. 2 Teemojen erittely

Tutkimuksen määrällinen analyysi paljasti, että kaikki aineistoon hyväksytyt viestit sisälsivät lähettäjän omaan elämään tai hänen lähipiiriinsä liittyvän ongelman tai ongelmia. Vaikeudet ilmenivät melko usein laajoina toisiinsa kytköksissä olevina ongelmarepertuaareina. Viestit, joista kaksi oli ruotsinkielisiä ja muut suomeksi kirjoitettuja, olivat melko hyvin jäsenneiltyjä ja tositarkoituksella lähetettyjä. Pilailuviestejä aineisto ei sisältänyt. Tutkimusmateriaali osoittautui riittävän laajaksi, mutta myös varsin heterogeeniseksi. Analyytisessä tarkastelussa tullaan huomioimaan yksittäisinä esiintyneitä häiriötiloja, jotka ovat kvalitatiivisesti merkittäviä, vaikka eivät sellaisenaan nouse esille pääongelmaryhmiä kuvaavassa pylväsdiagrammissa. Esimerkkinä tällaisista ongelmista mainittakoon anoreksia (V54), ei toivottu raskaus (V46) ja inesti (V74).

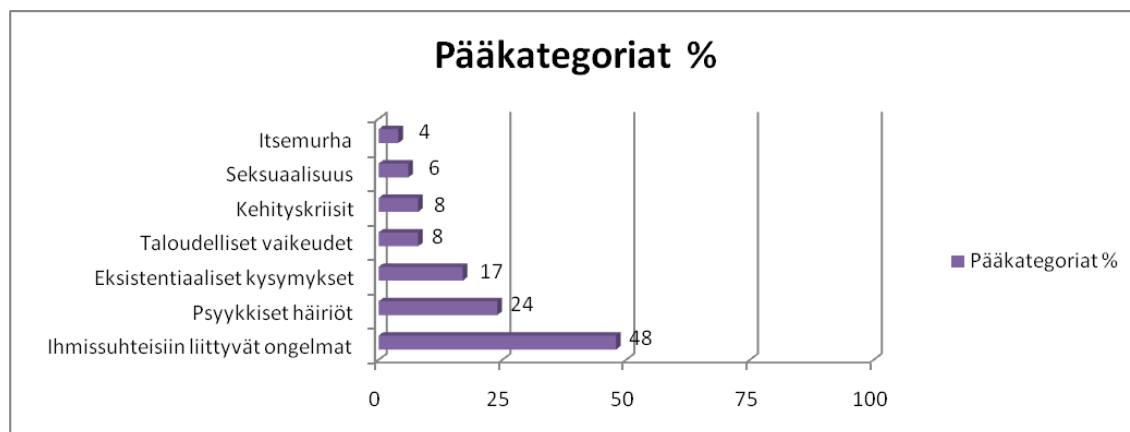
Viestien sisältämät aiheet luokiteltiin induktiivisesti seitsemään pääkategoriaan. Monet kirjoituksista sisälsivät useita ongelmia, joista mukaan otettiin ne, jotka olivat tutkimuksen kannalta relevantteja. Tähän päädyttiin, koska monien kirjeiden kohdalla niin sanotun pääongelman nimeäminen oli vaikeaa. Mainittakoon, että ongelmien kokonaismääräksi saatiin 162 kappaletta. Tästä voidaan päätellä, että monet asiakkaat kuvasivat kirjeissään useampaa kuin yhtä henkilökohtaista pulmatilannetta. Palkkidiagrammeissa ongelmaryhmien laajuutta verrataan aina aineiston kokonaishenkilömäärään ($N = 98$).

Aineistolähtöinen analyysi tuotti teemaryhmiä, jotka jakautuvat alakategorioihin. Teemaryhmät eli yläkategoriat sisältävät sellaisia alateemoja, joiden katsotaan liittyvän samaan ajatuskokonaisuuteen. Teemaryhmät koostuvat siis yhteisistä ajatusrakenteista. Ne kuuluvat sisällöllisesti yhteen.¹³² Tässä tutkimuksessa ryhmittely on suoritettu ottaen huomioon ennen kaikkea metodinen induktiivisuus, mutta myös Pn työmuotona; sen tarkoitus ja asema kirkon kokonaiskontekstissa. Työn uskonnollispsykososiaalisen painotuksen vuoksi esimerkiksi elimelliset sairaudet, joita kuvattiin muutamissa viesteissä, jätettiin kokonaan tehtävän ulkopuolelle. Tässä yhteydessä niiden lähempää tarkastelua ei katsottu aiheelliseksi. Edelleen sekä määrällisen että laadullisen teema-analyysin kategorioinnissa on otettu huomioon myös asiakaskeinen sielunhoitokäsitys. Pn:ssa työskennellessään työntekijä ottaa vastaan kaikki asiakkaiden lähettämät viestit, mutta samalla hän myös sitoutuu sopimuksen mukaan vastaamaan jokaiseen asialliseen yhteydenottoon. Aineiston teemoittelu ilmentää viestien sisällöllistä moninaisuutta tutkimuk-

¹³² Sorri 1998, 75.

sen tarkastelujaksolla. Taulukossa 2 kuvataan nämä pääkategoriat määrällisesti eriteltynä.

TAULUKKO 2



Taulukko 2. Viestien sisältämät teemat pääryhmittäin prosentteina. Vertailuarvo N=98.

Tämä jaottelu ei ole kokonaisuutena vertailukelpoinen Pn:n tuoreimman tilaston kanssa, sillä kategorisoinnit eivät vastaa sanamuodoltaan ja jakoperusteeltaan täysin toisiaan.¹³³ Seksuaalisten ongelmien prosentuaalinen esiintyvyys on kuitenkin molemmissa täysin samansuuruinen (6 %). Muut osa-alueet noudattavat samansuuntaista linjaa niiltä osin kuin niitä on mahdollista vertailla. Taulukosta havaitaan, että ihmissuhteisiin liittyviä ongelmia oli lähes puolella aineiston yhteydenottajista (48 %). Tähän ryhmään laskettiin kuuluvaksi parisuhteeseen, perheeseen, sukuun ja yksinäisyyteen liittyvät ongelmat. Mielenterveydellisistä häiriöistä kärsi noin yksi neljäs osa asiakkaista (24 %). Tyypillisimmät oireet olivat masennus ja ahdistus. Huomautettakoon, että päihderiippuvuus on luokiteltu tässä tutkimuksessa psyykkisiin häiriöihin, vaikka se sairautena on selkeästi myös somaattinen.¹³⁴ Eksistentiaaliset kysymykset (17 %) erottuivat aineistosta omaksi ryhmäkseen. Niitä käsiteltiin vajaassa viidenneksessä kirjoituksia. Otsikon alateemoista suurimman ryhmän muodostivat uskonelämään liittyvät ongelmat, mutta myös muut ihmisen olemassaoloon liittyvät kysymykset, kuten esimerkiksi kuoleman pelko, askarruttivat asiakkaita. Taloudelliset vaikeudet (8 %) liittyivät aineiston perusteella usein seurannaisilmiönä muuhun ahdinkoon elämäntilanteessa. Niihin voivat johtaa esimerkiksi avioero, työttömyys ja peliriippuvuus.¹³⁵ Tässä tutkimuksessa taloudellista ongelmista ei tehdä erillistä laadullista alalukua, vaan kysymystä sivutaan muiden teemojen

¹³³ Vrt. Palvelevan netin tilastot 2008 (liite 3).

¹³⁴ Kuoppasalmi et al. 417.

¹³⁵ Sorri & Sihvo 1994, 37. ”Palvelemaan puhelimeen soittajien taloudelliset vaikeudet näyttävät liittyvän hyvin monitasoiseen ahdinkoon”.

yhteydessä. Samoin seksuaalisuuteen liittyvät ongelmat (6%) kietoutuivat vahvasti nuoruuden kehityskriiseihin, psyykkisiin häiriöihin tai eksistentiaalisiin kysymyksiin. Tästä syystä seksuaalisia kysymyksiä ei esitellä omana ryhmänä, vaan aihepiiri esitellään laadullisessa osiossa edellä mainittujen otsikoiden alla. Psyykkiseen ongelmakenttään sisällytettiin myös suisidaalisuus, jota esiintyi muutamilla (4%) kirjoittajilla. Tämä ryhmä muodostui aineiston perusteella pienemmäksi kuin aikaisempien tilastojen pohjalta olisi ollut odotettavissa; tosin trendi sen osalta on ollut vähenevä jo aikaisempina vuosina.¹³⁶ Kehityskriisit, joihin liittyviä ongelmia sisältyi vajaaseen viidennekseen aineistosta (8%), muodostavat yläkategorian ihmisen eri ikävaiheiden ja ongelmien väliselle problematiikalle. Esimerkiksi tahaton lapsettomuus ja eläkeiän lähestyminen voivat aiheuttaa ikäkauteen liittyviä vaikeuksia.

5. VIESTIEN SISÄLTÖ

5.1 Ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat

5.1.1 Johdanto

Ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat olivat siis pinnalla varsin monissa Pn:n yhteydenotoissa (48 %). Kyseinen ryhmä jaoteltiin ala-teemoihin seuraavasti: *Parisuhteeseen liittyvät ongelmat, yksinäisyys ja syrjäytyminen sekä sukuun ja ystäviin liittyvät ongelmat*. Tähän joukkoon sisällytettiin aiheet, joiden pääteema oli sosiaalinen deprivatio.

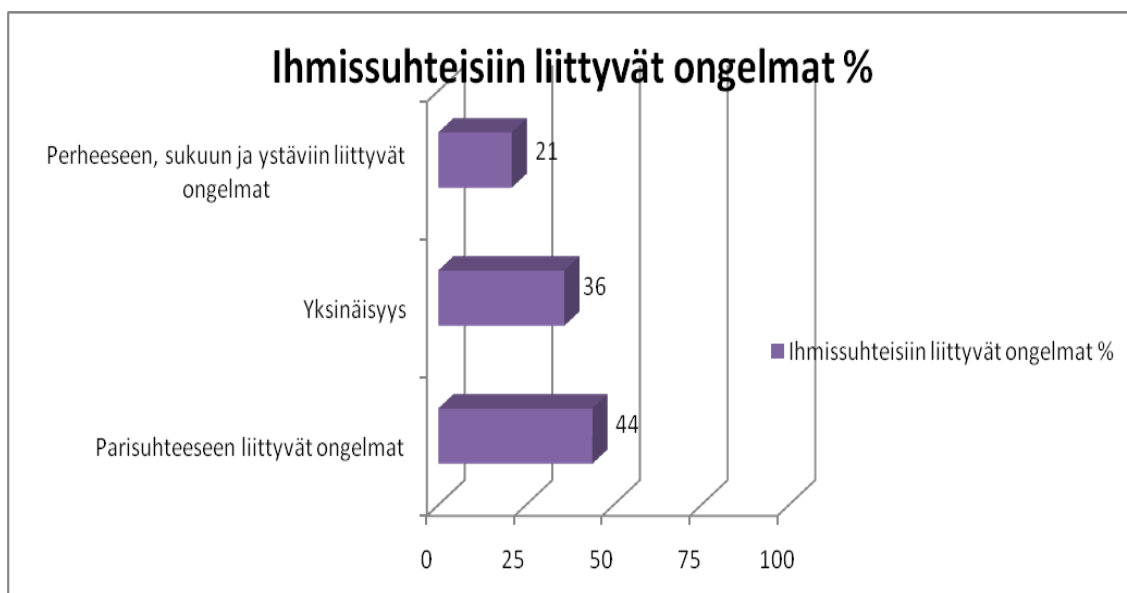
Ihminen haluaa kuulua osana yhteisöön; hänellä on perustarve tulla hyväksytyksi niin kotona kuin koko yhteiskunnassakin. Sosiaaliset kontaktit ovat välttämättömiä yksilön identiteetin kehitykselle. Tämän tarpeen tyydyttämättömyys aiheuttaa luonnollisesti ongelmia myös monilla muilla elämänalueilla.¹³⁷ Ongelmat ovat niin yleisiä, että lähes kaikille tässä tutkimuksessa esiintyville teemoille löytyy kontaktipinta kirjoittajan ja jonkun toisen ihmisen välisestä suhteesta. Kuten aiemmin mainittiin, tutkimuksessa otettiin huomioon useita samaan viestiin sisältyneitä aiheita tutkijan harkinnan mukaan. Tämä mahdollistaa heterogeenisen aihemoninaisuuden lajittelun loogiseksi ja käsiteltäväksi kokonaisuuksiksi niin että siinä kunnioitetaan induktiivisesti substantiaalisia läh-

¹³⁶ Linkki 1/2008, 18. Vuoden 2007 tilastossa itsemurha-ajatuksia sisältäviä viestejä oli 9 % ja vuoden 2008 tilastossa vastaava luku on 7 % (liite 3).

¹³⁷ Fadjukoff 2009, 192.

tökohtia. Ihmissuhteiden alistaminen yksinkertaisiksi ”yksi ongelma per henkilö” taulukoiksi ei ole totuudenmukaista eikä se palvele ketään. Seuraava diagrammi kuvaa ihmismuutoksiin liittyväksi luokiteltujen ongelmien jakaumaa visuaalisesti.

TAULUKKO 3



Taulukko 3. Pn:aan tarkastelujaksolla lähetettyjen viestien ihmismuutoksiin liittyvien ongelmien prosentuaalinen jakaantuminen. N=98.

5.1.2 Parisuhteeseen liittyvät ongelmat

Sekä naiset että miehet kirjoittivat Pn:aan sellaisista vaikeuksista, jotka liittyivät joko aviopuoliso, avokumppaniin tai seurustelusuhteeseen. Koko aineistossa tätä aihetta käsiteltiin 21 viestissä. Määrä oli suhteellisen suuri aineiston koko huomioon ottaen. Myös kirkon nelivuotiskertomuksessa vuodelta 2004 mainitaan, että perheneuvontaan hakeutuneiden tulostyistä yleisimpiä olivat parisuhteeseen liittyvät vaikeudet. Erityisesti uskottomuuteen liittyvien ongelmien kerrottiin lisääntyneen tarkastelujakson aikana. Kirkon teettämän tutkimuksen mukaan seurakunnat eivät aina kykene resurssipulan vuoksi ottamaan vastaan jokaista avuntarvitsijaa.¹³⁸ Tällöin vapaaehtoistyön merkitys täydentävänä palvelumuotona kasvaa.

Uskottomuus ongelmana tuli esille useissa tähän aineistoon sisältyneissä viesteissä. Eräs nainen (V93) kirjoittaa tuntevansa itsensä vihaiseksi ja surulliseksi. Hänestä tuntuu, että

¹³⁸ Kirkko muutosten keskellä 2004, 186.

häntä on pidetty pilkkanaan...*Saimme tytön (ei ollut tarkoitettu, mutta en hyväksy aborttia), olimme rakastuneita, kunnes hän jäi kiinni pettämisestä. Annoin anteeksi ja opettelin luottamaan häneen. Nyt hän jäi kiinni tekstiviestin lähettelystä työtoverinsa kanssa. Hän sanoi, että heillä ei ole suhdetta, mutta viestittelyä on tapahtunut sellaisina kellonaikoina, että on vaikea uskoa...* Samaan aihepiiriin liittyy myös seuraava viesti, jossa kuvataan pakkomielteen kaltaista, läheistä ihmissuhdetta rasittavaa ongelmaa. (V5). Kirjoittaja kertoo *aina jotenkin ajautuvansa toisen ihmisen kainaloon ja kirjoittaa tarvitsevansa apua kuinka lopettaa sellainen toiminta.* Hän kertoo rakastavansa puolisoaan *yli kaiken.* Samaa ongelmaa kuvaa myös henkilö (V68), jolla on jo pitkään ollut avoliiton ulkopuolinen suhde. Hän toivoisi pääsevänsä *vapaaksi tästä toisesta miehestä, sillä hän on joka hetki mielessäni, enkä pysty keskittymään lapsiini.*

Viesteistä välittyy uskolliseen parisuhteeseen sitoutumisen vaikeus, ”syrjähyppyihin” liittyvä syyllisyys sekä molemminpuolisen luottamuksen menetys. Rakkaus puolisoa kohtaan ei välttämättä näytä estävän uskottomuutta. Ihminen kokee voivansa ajautua ulkopuoliseen suhteeseen myös vasten tahtoaan. Epärehellisyyden aiheuttaman syyllisyyden kanssa kamppaillessaan yksilö on usein yksin. Tilanne on vaikea, sillä totuuden kertominen rikkoo puolisojen välisen luottamuksen ja kertomatta jättäminen puolestaan lisää syyllisen sisäistä tuskaa aiheuttaen tunne-elämän häiriöitä.

Dosentti, teologian tohtori Jouko Kiiski on tutkimuksessaan *Rakkaus lamassa* selvittänyt uskottomuuteen¹³⁹ liittyviä seikkoja. Hänen mukaansa pettämistä on se, että kiinteässä parisuhteessa olevalla on muita läheisiä suhteita vastakkaiseen sukupuoleen. Nämä suhteet voivat hänen mielestään olla myös ei-seksuaalisia. Mikä tahansa hyvin läheinen ja intensiivinen suhde voi täyttää rinnakkaissuhteen kriteerit.¹⁴⁰ Edellä esitetyt aineisto-esimerkit viitannevat kuitenkin siihen käsitykseen, että uskottomuuden ja uskollisuuden raja piirtyy nimenomaan seksuaalisen kanssakäymisen kautta. Pari voi itse määrittellä ne pelisäännöt, joita suhteessa on noudatettava. Psykiatrian dosentti, psykoanalyytikko Johan Cullberg arvioi, että uskottomuus parisuhteessa voi aiheuttaa yksilölle traumaattisen kriisin. Jopa psykiatriseen sairaalahoitoon joutuminen on hänen mielestään mahdol-

¹³⁹ Kiiski käyttää kirjassaan termiä *rinnakkaissuhde* tarkoittaen sillä uskottomuutta. Hänen mukaansa seksuaalinen nykytutkimus on vakiinnuttanut ko. käsitteen.

¹⁴⁰ Kiiski 2002, 196.

lista tilanteessa, jossa monivuotinen avioliiton ulkopuolinen suhde paljastuu, ja puoliso ilmoittaa haluavansa erota.¹⁴¹

Avioerotilanteeseen ajautuneet naishenkilöt¹⁴² (V10, V35) purkavat ahdistusta viesteis-
sään. V10 on tehnyt päätöksensä erosta ja perustelee sitä miehen *toisella naisella* ja
aviovuoteen viilenemisellä. V35 on eronnut *viime maanantaina* yhden avoliittovuoden
jälkeen. Sen jälkeen hän on saanut *itsemurhauhkauksia, haukkumisia, syyttämisiä ja*
sitten toisaalta rakkauden valojen vannomisia.

Viesteistä välittyy erotilanteen kaaoksellisuus ja suhteen päättämiseen liittyvä epävar-
muus. Vakuuttuneisuus eron oikeutuksesta ja mielekkyydestä voi vaihdella lyhyellä
aikavälillä suuren varmuuden ja toisaalta epäilyn sävyttämän mielialan välillä. Ratkai-
sua on usein vaikea tehdä ja päätöksen lopullisuus pelottaa.

Ongelmien kärjistyessä avioero tapahtuu usein katkerissa puitteissa. Itsesyytökset, lai-
minlyönnit, toisen syyttely ja itsetuhoiset ajatukset ovat yleisiä sokkivaiheessa. Cullber-
gin mukaan ihmissuhteen äkillinen päättyminen johtaa lähes aina kriisireaktioon.¹⁴³

Mustasukkaisuus, lapsettomuus ja aggressiivisuus parisuhdeongelmana esiintyivät ai-
neistossa vain harvoissa tai yksittäisissä viesteissä. Ne ovat osa työn heterogeenista ai-
nosta. Keskenään nämä aiheet eivät välttämättä liity toisiinsa. Ne avaavat kuitenkin
omalta osaltaan perspektiiviä parisuhdeongelmiin ja ansaitsevat tulla esitellyiksi myös
siitä syystä, että ne ovat yleisiä ongelmia suomalaisessa perheessä.

Pitkässä parisuhteessa oleva mies (V62) kuvaa yhteydenotossaan omaa mustasukkai-
suuttaan. Hän haluaa saada ”alimielensä” tajuamaan epäreiluutensa kehittäessään
*loukkaantunutta ja jotenkin mustasukkaista mieltä hänelle aina hyvää vaimoaan koh-
taan*”. Hän pohtii vaimonsa ennen hänen tapaamistaan kokemia seksuaalisuhteita. Hä-
nestä tuntuu ahdistavalta ajatella, että hänen turvallinen kumppaninsa on ollut mukana
jossain sellaisessa ”*tuhmassa ja pelottavassa*”. Kirjoittaja analysoi varsin järkevästi
omia tunteitaan ja yrittää työstää asiaa parhaansa mukaan. Hän kirjoittaa: ”*Järkeni sa-
noo, että älä ole kaheli*”. Hän käy kamppailua tunteiden ja järjen välillä ja se aiheuttaa
hänessä ahdistusta. Palvelulta hän odottaa tukea ja vahvistusta heikolle minälleen. Hän
vertaa kirjoituksessa omia vähäisiä nuoruuden seksuaalikokemuksiaan vaimonsa vas-

¹⁴¹ Cullberg 1991, 127.

¹⁴² Toinen on hieman yli 60 -vuotias ja toinen noin 40 -vuotias.

¹⁴³ Cullberg 1991, 125-126.

taaviin ja tuntee huonommuutta. Hän syyttää asiasta seurakunnan ahdasmielistä nuorisotyötä ja omaa perinnöllistä arkuuttaan. Hänestä kuvastuu ominaisuuksia, jotka viittaavat heikkoon itsetuntoon.

Psykologian professori Liisa Keltikangas-Järvisen mielestä terveellä itsetunnolla tarkoitetaan paitsi henkistä itsevarmuutta myös ennen kaikkea kykyä toisen ihmisen huomioonottamiseen ja arvostamiseen. Tämä edellyttää itsenäisyyttä ja riippumattomuutta toisten ihmisten mielipiteistä, yksilöllisiä päämääriä oman elämän suhteen. Huonon itsetunnon omaava henkilö voi kokea kanssaihminen uhkana, joka saa hänet tuntemaan itsensä huonoksi ihmiseksi ja heikommaksi toista. Sisäinen tasapaino ja yleinen tyytyväisyys elämään ovat hyvän itsetunnon tunnusmerkkejä.¹⁴⁴

Parisuhdeongelmaan liittyy myös erään yli 40- vuotiaan naisen (V48) kirjoitus. Hän kertoo lapsettomuudestaan ja sanoo ongelman vaikuttavan kielteisesti perhe-elämään. Asiasta on vaikea puhua ja yritykset päättyvät usein riitatilanteeseen. He eivät kohtaa toisiaan tässä asiassa. Mies ei kestä hänen tunnepurkauksiaan. Kirjoittaja miettii, kuinka kauan suhde kestää *tämän mustan pilven alla elämistä*.

Lapseton avioliitto koetaan epätäydelliseksi. Hedelmällisessä iässä oleva yksilö haluaa kohdentaa hoivaamisviettinsä lähes poikkeuksetta omaan lapseensa. Cullbergin mukaan epäonnistuminen suvunjatkamistoiminnassa voi aiheuttaa voimakkaan kriisireaktion. Myös hedelmättömyyden syiden selvittely saattaa muodostua psyykkisesti hyvin rasittavaksi molemmille osapuolille. Naisilla sen voi aiheuttaa voimakkaita neuroottisia oireita. Miehillä sukupuoliseen kanssakäymiseen liittyvät paineet voivat aiheuttaa jopa impotenssia. Asia vaatii suurta hienotunteisuutta niin asianosaisilta kuin terveydenhoitohenkilöstöltäkin.¹⁴⁵ Kiisken tutkimus nostaa esille lähes samanlaisen tapauksen. Lapsettomuus on ollut haastattelun perusteella suurin ongelma parisuhteessa. He olivat alistuneet tilanteeseen, mutta lapsettomuus herätti vaimossa kielteisiä tunteita. Myös Kiiski toteaa, että lapsettomuus voi uhata henkilön psyykkistä terveyttä ja koko parisuhteen kestävyttä.¹⁴⁶ Lapsettomuus -teemaa käsitellään tässä tutkielmassa myös Elämän kriisit -otsikon alla sivuilla 37–38.

Aggressiivisesta käyttäytymisestään huolestunut äiti purkaa sydäntään illalla kello 23.00 lähettämässään viestissä (V50). Hänellä on ongelmia miehensä kanssa, joka tuntuu jy-

¹⁴⁴ Keltikangas-Järvinen 2000, 104-105.

¹⁴⁵ Cullberg 1991, 125-126.

¹⁴⁶ Kiiski 2002, 211-213.

räävän ajatuksensa läpi joka asiassa. Mies arvostelee ja paheksuu muun muassa hänen pukeutumistaan, syömistään ja ajankäyttöään. Hermostuessaan hän huutaa ja paiskoo ovia. Sitten nainen kuvaa omaa aggressiivisuuttaan seuraavasti: ” Riitamme leimahti muutamasta sanasta. Tänään en jaksanut enää yhtään. Minulla oli autoni avaimet nyrkini sisällä ja löin niillä miestäni useita kertoja käsivarteen. Pahinta oli se tunne, etten halua edes lopettaa. Järki kuitenkin palasi ja lopetin ja lähdin ulos rauhoittumaan. Koen suurta syyllisyyttä ja pelkään itseäni. Mistä tällainen viha voi johtua? Nainen lopettaa kirjensä valittamalla pahaa oloaan ja kysymällä kuinka tästä eteenpäin?”

Kirjoituksessa kuvataan sekä henkistä että fyysistä väkivaltaa sekä niiden aiheuttamaa pelkoa ja syyllisyyttä. Maltin menettäminen koetaan tappiona, josta on vaikea päästä yli. Myös seurauksien kohtalokkuus tiedostetaan. Lapsiperheessä puolisoiden välinen väkivalta ei ole vain pariskunnan kahdenkeskeinen asia, vaan se koskettaa syvästi myös perheen muita jäseniä.

Psykologian tohtori, dosentti Katja Kokko Jyväskylän yliopistosta jakaa aggressiivisuuden ilmaukset suoraan ja epäsuoraan toimintaan. Suorassa aggressiivisuudessa toiminnan ja toimijan välillä on välitön kontakti. Epäsuoraa väkivallan ilmaisu on silloin, kun se ilmenee esimerkiksi ovien paukutteluna ja syyttömiin kohteisiin suuntautuvana kiu-kutteluna. Aggressiivista käyttäytymistä voivat motivoida vihamielinen asenne sekä vihan ja suuttumuksen tunteet. Yleinen käsitys siitä, että miehet ovat aggressiivisempia kuin naiset, on Kokon mukaan väärä. Hän tukeutuu kansainvälisiin tutkimuksiin, joiden mukaan sukupuolierot ovat odotettua pienempiä. Myös suomalaistutkimus on Kokon mukaan osoittanut, että ainakin epäsuoraa aggressiivisuutta esiintyy saman verran naisilla ja miehillä.¹⁴⁷ Ihmisen väkivaltaisuuteen vaikuttavat sekä ympäristö- että perintötekijät, mutta vain harvoilla yksilöillä aggressiivisuudelle altistavien temperamentti- ja ympäristön vuorovaikutus johtavat pysyvän negatiivisen toimintatavan omaksumiseen.¹⁴⁸ Kiiski ottaa tutkimuksessaan esille erityisesti puolisoiden välisen parisuhdeväkivallan muodon. Hän tukeutuu Jukka Antikaisen artikkeliin, jonka mukaan jopa 95 % lähisuhdeväkivallasta on miesten tekemää. Kiisken tutkimus tukee tätä prosentuaalista jakaumaa.¹⁴⁹

¹⁴⁷ Kokko 2009, 160-162.

¹⁴⁸ Kokko 2009, 172-173.

¹⁴⁹ Kiiski, 2002, 176-180.

Kirjeen naisella, joka tässä tutkimuksessa esiintyy yksittäistapauksena, on elävässä elämässä useita kohtalotovereita. Yksilö voi reagoida pitkään jatkuneeseen henkiseen ahdistukseen fyysisesti. Esimerkin naisella on taipumus ulkoistaa omaa sisäistä ahdistustaan toiminnan tasolle. Hän ei impulsiivisuudessaan kykene ottamaan huomioon riittävästi niitä haitallisia seuraamuksia, joita toiminnalla on hänen arkielämäänsä.¹⁵⁰ Itse hän epäilee syyksi hormonaalisia seikkoja ja arvelee tarvitsevänsä lääkärin apua. Miehen provokatiivinen käyttäytyminen voi myös laukaista hänessä ei-toivottavaa, kontrolloimatonta aggressiivisuutta.

5. 1. 3 Perheeseen, sukuun ja ystäviin liittyvät ongelmat

Tutkimusaineisto sisälsi kokonaisuudessaan vain kirjoittajan omaan minään, hänen perheeseensä, sukuunsa tai ystäväpiiriinsä liittyviä ongelmia ja pohdintoja. Globaalit ongelmat, kuten esimerkiksi ilmastokysymykset, sodat tai energian saannin turvaamiseen liittyvät huolenaiheet eivät tulleet esille tässä otannassa. Pn:n tilastot eivät myöskään kerro, missä määrin viestit sisältävät esimerkiksi yhteiskunnallisiin ongelmiin liittyviä kannanottoja tai kysymyksiä. Todennäköisesti hyvin vähän, sillä työmuotona Pn on verkkopalvelu, joka ensisijaisesti pyrkii antamaan tukea yksilölle hänen henkilökohtaisissa ongelmatilanteissaan.¹⁵¹

Aineisto käsitti kymmenen sellaista viestiä, joissa kysyttiin neuvoa ydinperheen ulkopuolisen henkilön tai muualla asuvan perheenjäsenen aiheuttamaan huoleen. Ystävän itsemurhan aiheuttama ahdistus kaveriporukassa oli erään viestin (V70) pääteema. Kirjoittaja kysyy *löytyisikö kaupungista paikkaa, mihin kokoontua keskustelemaan asiasta enemmän?* Teologian tohtori Eija Harmanen on tutkimuksessaan kartoittanut seurakunnan mahdollisuuksia tukea surevia läheisen ihmisen kuoleman jälkeen ryhmäsielunhoidon menetelmin. Ryhmämuotoisista kokoontumisista käytetään nimeä *sururyhmä*.¹⁵² Toimintaa järjestetään kaikkien hiippakuntien¹⁵³ alueella. Itsemurhaluvut ovat Suomessa korkeat.¹⁵⁴ Kirkko on halunnut reagoida sielunhoitotarpeeseen perustamalla muiden tukitoimien lisäksi sururyhmiä. Nämä ovat tavoittaneet Harmanen tutkimuksen mukaan joillakin paikkakunnilla jopa 10 % äkillisellä tavalla itsemurhaan kuolleen ihmisen lä-

¹⁵⁰ Räsänen & Lönnquist 2007, 509–510.

¹⁵¹ Palveleva netti 2009.

¹⁵² Harmanen 1997, 69.

¹⁵³ Harmanen 1997, 73.

¹⁵⁴ Lönnquist et al. 2007, 342.

heisistä.¹⁵⁵ Useat sadat ihmiset maassamme tarvitsevat ammattiauttajan tukea lähipiirissä tapahtuneen itsemurhan jälkeisen tilanteen selvittelyssä. Postventio on tärkeää sekä suruprosessin työstämisessä että houkuttelevan käyttäytymismallin eliminoimisessa.¹⁵⁶

Perheenjäsenestään huolissaan oleva tytär kirjoittaa *lähes kuusikymppisestä isästään* (V78). Hän on ymmällään isänsä jatkuvien kuolemaan liittyvien puheiden vuoksi. Nämä ovat lisääntyneet heidän menetettyään vuoden sisällä useita henkilöitä lähipiiristä. Puheet siitä, kuinka *kohtalona on tasan tarkkaan maakuoppaan parin metrin multakerroksen alle joutuminen* ahdistavat tyttäriä. Hän kysyy, *onko hänellä itselläänkään oikeutta haaveilla omasta kodista, kun kaiken aikaa saa vain kotona kuulla, että ei sitä omaisuuttaan mukaan saa – sama hauta odottaa kaikkia?* Tytär kokee pessimismin tarttuvan myös itseensä.

Useat lähipiirissä tapahtuneet kuolemantapaukset ovat ehkä herättäneet isässä kuolemanpelon, jota hän yrittää työstää puhumalla aiheesta kykenemättä ottamaan huomioon tyttärensä tunteita. Heidän suuri ikäeronsa ja erilainen elämäntilanteensa vaikeuttavat keskinäistä kommunikaatiota. Isä tuntee olevansa jo elämänsä ehtopuolella ja tytär on vasta kaiken alussa. On luonnollista, että heidän ajatusmaailmansa eivät kohta. Isä vaikuttaa myös hyvin masentuneelta. Yksi depressiolle tyypillisistä oireista on henkilön toistuvat kuolemaan ja itsetuhoon ja muihin pessimistisiin teemoihin liittyvät ajatukset.¹⁵⁷ Kriisi voi muistuttaa ihmistä omasta kuolemasta – antaa esimakua siitä, mitä on tulossa.¹⁵⁸

Sosiaalisen tukiverkoston, kuten perheen ja sukulaisten, antama tuki on merkittävää elämäncrisissä elävälle yksilölle. Lähiomaisten, kuten esimerkkitapauksen tyttären, on usein vaikea ymmärtää perheenjäsenen muuttunutta käytöstä. Hänet voidaan kokea pahantahtoisenä ja turhauttavana. Läheiset väsyvät tilanteeseen ja masentuneelle tärkeä tukiverkko heikkenee entisestään. Ihminen jää entistä enemmän yksin ongelmiensa kanssa.¹⁵⁹ Kirjoittaminen Pn:aan kertoo implisiittisesti tyttären isäänsä kohtaan osoittamasta välittämisestä ja huolenpidosta. Hän on huolissaan sekä läheisestään että omasta jaksamisestaan.

¹⁵⁵ Harmanen 1997, 137.

¹⁵⁶ Lönnquist et al. 2007, 353.

¹⁵⁷ Isometsä 2007, 159.

¹⁵⁸ Cullberg 1991, 106.

¹⁵⁹ Isometsä 2007, 164.

5. 1. 4 Yksinäisyys

Yksinäisyys ongelmana ilmeni odotetusti monissa yhteydenotoissa. Pn:n vuoden 2008 tilastossa sen osuus on 15 %. Tässä aineistossa se oli tulkittavissa ensisijaiseksi tai muuten olennaiseksi vaikeudeksi kaikkiaan seitsemässätoista viestissä. Monissa kirjoituksissa se sivusi muita ongelmia ja liittyi seurannaisilmiönä esimerkiksi parisuhdeongelmiin. Tämän teemaryhmän prosentuaalinen osuus N:stä vastaa tarkalleen edellisen vuoden Pn:n tilastotietoa.

Eräs 16 –vuotias nuori aloittaa kirjeensä näin: ”*Mä oon 16 -vuotias tyttö ja mulla ei oookavereita tms kelle mä voisin puhua, joten aattelin sitten kirjoittaa tänne ☺*” Hän asuu työttömän äitinsä kanssa kahdestaan; isä on alkoholisti ja asuu kadulla. Hän on ollut väkivaltainen asuessaan kotona...*isä suuttu mulle ja vetäs mua nyrkillä naamaan...äiti katto vierestä eikä pulustanu mua lainkaan...* Tyttö kertoo olevansa ilkeä *lopussa kaikille kavereilleen ja lemppaavansa ne itse*. Hän miettii yksinäisyyteensä johtaneita tekijöitä ja syyttää siitä osaksi myös itseään. Hän kertoo tuntevansa itsensä masentuneeksi ja olevansa usein aiheettomasti pois koulusta. Nuori on joutunut isänsä pahoinpitelemäksi ja jäänyt ilman tukea. Oma äitikään ei ole puolustanut häntä. Tämän hän kokee epäoikeudenmukaisena itseään kohtaan. Siitä seuraa arvottomuuden ja häpeän tunteita, joita nuori sitten kompensoi näennäisellä kovuudella ja vetäytymällä omaan yksinäisyyteen. Myös ristiriita oman perhe-elämän ja kavereiden kodeissa mahdollisesti vallitsevan perheydellin välillä voi olla kestävä.

Tytön käytöksestä kuvastuu pelko hylätyksi tulemisesta. Hän puolustautuu pitämällä huolta siitä, että hän itse on aina se, joka jättää ensimmäisenä. Cullberg tukeutuu psykoanalyttikko Erik. H. Eriksoniin ja korostaa varhaislapsuuden ja äitisuhteen merkitystä nuoren identiteetin vakiintumisprosessissa. Mikäli sosiaalinen kehitys on ollut suotuisaa, kykenee nuori kestäviin ja uskollisiin ihmissuhteisiin. Päinvastaisessa tapauksessa yksilö voi omaksua negatiivisen identiteetin, joka merkitsee usein ei-toivottujen ja asosiaalisten luonteenpiirteiden korostumista.¹⁶⁰ Murrosikäinen lapsi on riippuvainen perheensä sosiaalisista rakenteista. Perhekriisit voivat vaikuttaa tuhoisasti hänen henkiin tasapainoonsa.¹⁶¹ Eristyneisyyden ja ulkopuolelle joutumisen kokemukset ovat nuorilla yleisiä masennuksen syitä. Identiteettiongelmat saattavat saada huolestuttavia muotoja. Tosin voimakkaatkin psyykkiset reaktiot voivat lapsilla ja nuorilla olla ohime-

¹⁶⁰ Cullberg 1991, 68–69.

¹⁶¹ Cullberg 1991, 65.

neviä vaikeuksia. Kuitenkin ne ovat aina merkki siitä, että nuori ja hänen vanhempansa saattavat tarvita asiantuntija-apua.¹⁶²

Yksinäisyyden kokemukset Pn: n asiakaspiirissä eivät aina ole edellä kuvatun kaltaisia dramaattisia ongelmakokonaisuuksia. Erityisesti tällöin keskustelu virtuaaliystävän kanssa voi tarjota mahdollisuuden kommunikoida aidolla tavalla ja käsitellä vaikeuksia tunnetasolla. Tasavertainen kohtaaminen Pn:n työntekijän kanssa voi helpottaa asiakkaan tuntemaa eristyneisyyden tunnetta. Monet ihmiset myös arkailevat ammattiauttajalle hakeutumista, sillä he pelkäävät tulevansa leimatuiksi sairaisiksi. Tällä foorumilla kaikki keskustelut käydään täysin anonyymisti.¹⁶³

Ongelmana syrjäytyminen on verrattavissa yksinäisyyteen. Kaksi asiakasta pohtii kirjeissään niitä syitä, jotka ovat johtaneet sosiaalisten kontaktien vähenemiseen heidän elämässään (V41, V86). Toinen yhteydenottajista on 35 -vuotias mies, joka asuu ulkomailla. Hänellä on sekä kielivaikeuksia että ihmissuhdeongelmia uudessa kotimaassaan. Hänestä tuntuu, että *elämä on kadoksissa*.

Ihminen saattaa yrittää paeta ongelmiaan muuttamalla toiselle paikkakunnalle. Usein hän kohtaa samat vaikeudet kuin aiemmin myös uudella kotipaikkakunnallaan.. Ulkomailla asuessa ongelmat voivat lisääntyä kielimuurin ja kulttuurierojen vuoksi. Yksinäisyyden syyt ovat usein ihmisessä itsessään, eivät hänen ympäristössään.

Toinen syrjäytymisvaarassa oleva kirjoittaja on nuorehko opiskelija, joka kertoo olevansa *lähes marginalisoitunut*. *Olen käyttänyt niin paljon aikaa miettimiseen, että ystävätkin on jäänyt*, hän kirjoittaa ja kertoo asuneensa välillä kaksi vuotta Ruotsissa.

Kontakti Pp:n kaltaiseen virtuaaliystävään voi olla merkityksellinen yksinäisyydestä kärsivälle ihmiselle, vaikkei se luonnollisesti korvaakaan yhteyttä omaan perheeseen ja toiseen ihmiseen henkilökohtaisella tasolla. Erityisesti nuorena ihminen kokee yksinäisyyden erityisen raskaaksi, sillä hän odottaa elämällä ja tulevaisuudella olevan vielä paljon annettavaa. Usein nuoret myös ajattelevat olevansa yksin ongelmansa kanssa. He voivat tuntea suurta arvottomuuden ja tarpeettomuuden tunnetta.¹⁶⁴

¹⁶² Cullberg 1991, 70.

¹⁶³ Pulkkanen 1984, 47. Pulkkanen kuvaa artikkelissaan aihetta puhelinauttamisen näkökulmasta. Tekijä sovelsi sitä nettiauttamiseen.

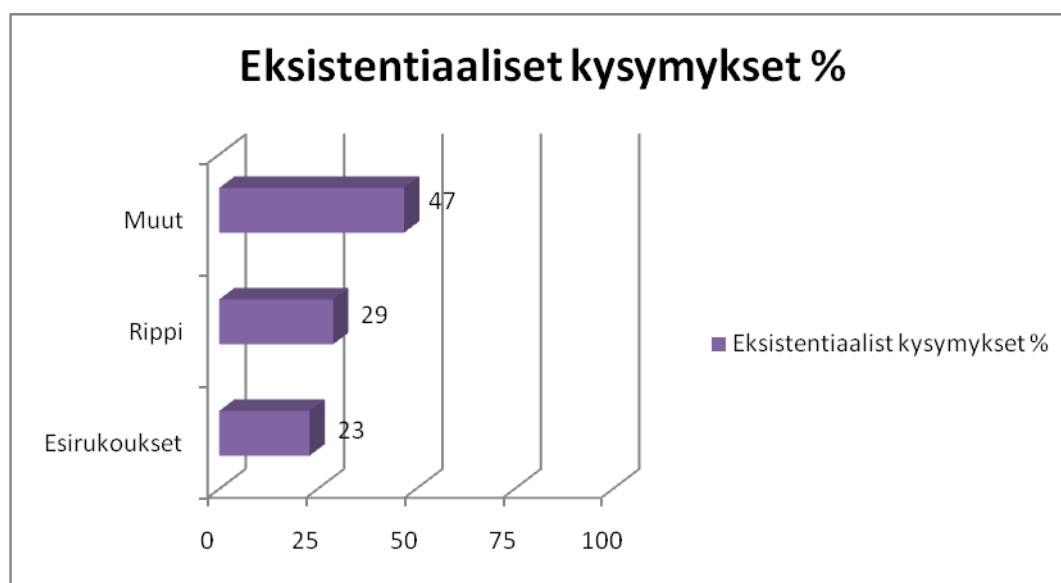
¹⁶⁴ Pulkkanen 1984, 48.

5. 2 Eksistentiaaliset kysymykset

5. 2. 1 Johdanto

Eksistentiaalisia aiheita käsiteltiin vajaassa viidenneksessä viesteistä. Palvelun evankelisluterilainen arvopohja ei liene paljoakaan vaikuttanut kirjeiden sisältöön; tarkka tieto tästä edellyttäisi sisällön vertaamista vastaavanlaiseen ei-uskonnolliseen palvelumuotoon. Palvelevan netin tilasto vuodelta 2008 kertoo noin kolmasosassa viesteistä käsitellyn niin sanottuja perimmäisiä kysymyksiä, joilla tarkoitetaan esimerkiksi elämän tarkoitukseen ja kärsimyksen ongelmaan liittyviä elämän- ja uskonnonfilosofisia pohdintoja.¹⁶⁵ Tässä aineistossa ennen mainittuun yläkategoriaan kuuluvat viestit jakaantuivat aihepiireiltään melko moninaiseksi ongelmistoksi. Tässä työssä analysoidaan esirukoukseen, ripittäytymiseksi tulkittavaan voimakkaan syyllisyydentunnon purkamiseen sekä kuoleman pelkoon liittyviä teemoja.

TAULUKKO 3



Taulukko 3. Eksistentiaalisten kysymysten jakautuminen tutkimusaineistossa. N=17

Empiirisessä tutkimuskentässä teologiaan liittyy erityispiirteitä. Ennen analyysiä on vielä aiheellista palata aiemmin tämän työn Tutkimustehtävä -luvussa esille otettuun teologiseen nykytutkimukseen liittyvään aiheeseen. Katsaus perustuu saksalais-amerikkalaisen teologi Paul Tillich'n ajatuksiin tukeutuen professori Johannes van der

¹⁶⁵ Harmanen 1997, 250.

Ven'n tekemään tulkintaan. Tillich oli yksi kristillisen teologian nykytutkimuksen suunnannäyttäjistä. Hän painottaa ihmisen oman kokemuksen tärkeyttä ensisijaisena kanavana uskonnollisten lähteiden ulottuville. Hänen jyrkkä mielipiteensä on, että tieteellinen lähestymistapa on mahdoton tulkittaessa uskonnollisia kysymyksiä, koska ensiksikään tutkimusobjekti ei ole tieteellisesti tutkittavissa, eikä sitä myöskään voida osoittaa epädogmaattisesti todeksi. Havaintoja ja johtopäätöksiä voi tehdä vain antautumalla ja osallistumalla.¹⁶⁶ Ven ei yhdy täysin tähän teoriaan. Hänen päättelee, että Jumala on uskon suora objekti ja usko puolestaan teologisen tutkimuksen kohde. Hänen mielestään Tillichin teoria vaatii ajatusrakennelman työstämistä edelleen. Hän kysyy, tarvitseeko uskonnollisia kysymyksiä välttämättä verifioida?¹⁶⁷ Voidaanko esittää vain hypoteeseja ja tyytyä osoittamaan niitä epäsuorasti vääriksi? Hän päätyy kannattamaan falsifioitavuutta. Lisäksi hän puolustaa tradition ja nykyhetken huomioonottavaa vuorovaikutuksellista tutkimusotetta. Sukupolvien, instituutioiden ja kulttuureiden välinen kommunikaatio on Ven'n mielestä tärkeää. Tämä, niin sanottu hermeneuttis-kommunikatiivinen praxis takaa hänen mielestään sen, että empiiris-teologinen tutkimus säilyttää relevanttiutensa ja toimii samalla kristillisen uskon kulttuurin ja yhteiskunnan välisen vuoropuhelun edistäjänä.¹⁶⁸

Karkeasti jaotellen tämän tutkimuksen koko aineisto jakautuu tutkimuskohteena sosiologiseen, psykologiseen ja teologiseen ainekseen. Se sisältää ihmisen sosiaalisiin suhteisiin, hänen mielenliikkeisiin sekä uskonnolliseen ajatteluun liittyviä kysymyksiä. Ven'n spekulatio vahvistaa yhden metodin käyttömahdollisuutta koko aineiston analyysissä. Kaikki aihepiirit, myös uskonnolliset kysymykset mahtuvat saman tutkimusmenetelmällisen sateenvarjon alle. Voidaan myös ajatella, että sekä yhteisöllinen kommunikaatio että suppea, kahdenvälinen keskinäisviestintä jäisivät tutkimuksellisesti vajaiksi ilman niihin sisällytettyä teologista näkökulmaa. Uskonto on osa sitä kulttuurista ja yhteiskunnallista kontekstia, jossa me elämme.

5. 2. 2 *Esirukous*

Neljä kirjoittajaa pyysi esirukousta itsensä tai lähimmäisensä puolesta. Nuorehko yksinhuoltajaäiti haluaa rukoiltavan puolestaan (V3). Hän on ... *uupunut, väsynyt ja ahdistu-*

¹⁶⁶ Ven 1993, 102.

¹⁶⁷ Hick toteaa, että ”viimeaikaisessa keskustelussa on siirrytty verifioitavuusideasta sitä täydentävään falsifioitavuusideaan. On kysytty, onko olemassa mitään kuviteltavissa olevaa tapahtumaa, joka kumoaisi teismen lopullisesti”.

¹⁶⁸ Ven 1993, 103-109.

nut. Olenko valinnut väärän alan kun en kestä työtovereiden kohtelua? Olenko liian herkkä hoitoalalle? Jeesus auta! Tuntuu, etten ymmärrä, mikä on Jumalan tahto... Kirjoittajalla on monia muitakin vaikeuksia elämässään; hänen vanhempansa ovat sairaita, hän kärsii yksinäisyydestä ja hänellä on taloudellisia vaikeuksia... Kunpa Jeesus hoitaisi minua hellemin, muuten en jaksa enää päivääkään. Joskus ajatus kuolemasta lohduttaa kaiken keskellä..., hän kirjoittaa.

Kirjoittaja tukeutuu hädässään voimakkaasti Jumalaan. Edellä mainitussa Tillich'n korrelaatioteoriassa¹⁶⁹ analysoidaan ihmisen jumalasuhdetta hädän hetkellä. Ihminen pelkää Jumalan yhteydestä karkotetuksi tulemista. Hän näkee ainoaksi vaihtoehdoksi turvautumisen Jumalaan. Hädissään hän kysyy neuvoa Korkeimmalta ja toivoo Herran vastaavan hänen kysymyksiinsä. Symbolina rukoileminen saa täyttymyksensä vasta silloin kun ihminen ja Jumala korreloivat keskenään, ja heille muodostuu keskinäinen riippuvuusuhde.¹⁷⁰

Turvautuminen rukoukseen voi ilmentää suurta hätää. Äiti pyytää esirukousta vastasyntyneen vauvansa puolesta (V24). Lapsella on vakavia komplikaatioita. *Hätä ja huoli on valtava enkä meinaa itse jaksoa rukoilla. Tarvitsen apuanne. Pyydän teiltä ystävällisesti rukousapua pienimmälle pojalleni, että Taivaan Isä parantaisi hänet ja hän saisi kasvaa isoksi...,* hän kirjoittaa. Eräs toinen kirjoittaja (V56) pyytää rukoilemaan ystävänsä puolesta, joka on narkomaani eikä ole pyrkimyksistään huolimatta päässyt vierotushoitoon. Hän myy itseään saadakseen rahaa huumeisiin.

Esimerkkitapauksista ei ilmene, ovatko esirukouspyynnöt ja rukoileminen kirjoittajille vakiintuneita tapoja vai hätähuuto äkilliseen ongelmatilanteeseen. Kaikki aiheita koskevat palveluun lähetetyt viestit kuvaavat kuitenkin sellaista tilannetta, jossa asiakas itse tai hänen läheisensä on vakavassa kriisissä. Voidaan olettaa, että yksilö turvautuu Jumalaan ainakin sellaisissa tilanteissa, joissa hän tuntee itsensä kyvyttömäksi selvittämään muulla tavoin ongelmiaan.

Kokemuseräisesti¹⁷¹ voidaan todeta, että rukoileminen toisen ihmisen puolesta ei ole kaikille vapaaehtoistyöntekijöille itsestään selvä ja helppo tehtävä. Tämä näkemys ei

¹⁶⁹ Alankomaalaisen emeritusprofessori Gerben Heitink'n tulkinta Paul Tillich'n korrelaatioteoriasta.

¹⁷⁰ Heitink 1999, 85.

¹⁷¹ Kuopion ev. lut. srk:n Palvelevan puhelimen ryhmä 2:n työnohjauskeskustelussa, johon tämän tutkielman kirjoittaja on osallistunut, on tullut ilmi, että jotkut työntekijät kokevat esirukouspyynnöt henkilökohtaisesti vaikeiksi, sillä vapaaehtoistyö Pp:ssa ei edellytä henkilökohtaista uskoa Jumalaan. Viittaus myös Kuopion Pp:n johtaja, pastori Hannu Rönkän haastatteluun.

juuri tule esille sielunhoitokirjallisuudessa; enemmänkin ehkä ajatellaan, että suurempi ongelma on se, että sielunhoitaja tyrkyttää rukousta jokaisessa sielunhoitotilanteessa.¹⁷² Toisaalta on tärkeää erottaa vapaaehtoistyö ammattiauttamisesta. Kuopion Palvelevan puhelimen johtaja, pastori Hannu Röngän haastattelu paljastaa, että puhelinauttamistyöhön on rekrytoitu uskonnolliselta vakaumukseltaan hyvin erilaisia henkilöitä. Joukossa on ollut myös kirkosta eronneita, vaikka työntekijän kirkkoon kuulumista pidetäänkin toivottavana.¹⁷³ Nettiauttamistyössä rukoileminen toisen puolesta on käytännössä helpompaa kuin puhelinauttamisessa, sillä aikaa tehtävien jakamiseen ja suunniteluun on enemmän kuin Pp:ssa. Pn:ssa viestiin vastataan viiden päivän sisällä sen saapumisesta, joten uloskoodausta¹⁷⁴ on mahdollista delegoida työntekijöiden erityisosaamisen mukaan.

Kiiski viittaa kirjassaan *Sielunhoito* ruotsalaisen psykoterapeutti, pastori Anders Oliviuksen¹⁷⁵ ajatuksiin rukoilemisesta. Vaikka rukous periaatteessa on koko ajan läsnä sielunhoitotilanteessa, mielletään se kuitenkin usein tiettyyn ajankohtaan sidotuksi tietoiseksi ja keskittyneeksi kontaktiksi Jumalaan. Toisen ihmisen puolesta voi rukoilla myös asiakkaan yhteydenoton jälkeen sopivaksi katsottuna ajankohtana. Rukous asiakkaan puolesta nähdään ammattisielunhoitajan velvollisuutena myös silloin, kun sitä ei erityisesti ole pyydetty.¹⁷⁶

5. 2. 3 Rippi

Sisällöltään ripittäytymiseen viittaavia kirjeitä sisältyi aineistoon viisi kappaletta. Viesteissä voi, sekä implisiittisesti tulkiten että suoraan ilmaistuna, havaita voimakasta syyllisyydentunnetta, avuttomuutta, epätoivoa ja häpeää. Kirjoittajille on tärkeää vapautuminen tuskaa tuottavasta painolastista. Kettunen kuvaa artikkelissaan niin sanottua sielunhoitorippiä yhtenä rippikäytäntönä ja pitää sitä lähes synonyyminä sielunhoidolliselle keskustelulle. Rippi voi toteutua myös anonyyminä, ilman henkilökohtaista kontaktia, puhelimen tai kirjeen välityksellä. Kettunen näkee epäsuorasta kommunikaatiosta koituvan hyötyä erityisesti niille, jotka ovat arkoja, sulkeutuneita tai depressiivisiä. Se tarjoaa mahdollisuuden aloittaa ongelmien työstäminen turvallisesti ja rehellisesti. Kirjoit-

¹⁷² Vrt. Kettunen 1990, 296.

¹⁷³ Kirjelmässä, joka on hyväksytty Palvelevan puhelimen edustajainkokouksessa 7.11.2008, todetaan, että *päivystäjän tulee olla ev. kut. kirkon jäsen*.

¹⁷⁴ Fiske 2001, 14.

¹⁷⁵ Teoksessa *Att möta människor* 2001.

¹⁷⁶ Kiiski 2009, 113-114.

taessaan yksilö joutuu sanoittamaan omia vaikeuksiaan. Parhaimmillaan tämä merkitsee ongelman selkeytymistä omassa sisimmässä jo kirjoitusvaiheen aikana.¹⁷⁷

Kirkkoon kuuluva maallikko voi kristillisen opin mukaan ottaa vastaan ripin. Jokainen sielunhoitokeskustelu voidaan laajasti tulkita ripiksi. Tällöin synninpäästö sellaisessa sanamuodossa, kun se yleensä kuuluu rippiin, voidaan jättää pois. Teologian tohtori, professori Miikka Ruokasen mielestä vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvan rippisalaisuuden turvaamiseksi olisi realistisempaa sitoa oikeus ripin kuunteluun myös maallisen lain piiriin.¹⁷⁸ Toisaalta jokainen vapaaehtoistyöntekijä joutuu allekirjoittamaan vaitiolovelvollisuussitoumuksen ennen työn aloittamista.

Sana *rippi* ei sellaisenaan esiinny tässä aineistossa.. Sen sijaan *synti*-sanaa ja muuta uskonnollista käsitteistöä käytetään kirjoituksissa jonkin verran. Eräästä nuoren miehen lähettämästä viestistä kuvastuu ahdistus ja lamaanuttava syyllisyys. Hän on pettänyt morsiantaan nautittuaan runsaasti alkoholia...*vaikken muistakaan kaikkea, tiedän kipeän hyvin, että päädyimme harrastamaan seksiä. En edes muista naisen nimeä...alan inhota itseäni...olen viimeiset päivät olut todella masentunut.* Kirjoittajalle on ilmeisen tärkeää saada kertoa asiasta jollekin – purkaa sydäntään. Hänestä tuntuu *kuin seinä olisi edessä* ymmärrettyään ne vaikeudet, joita asian salaaminen morsiamelta aiheuttaa. Miten antaa anteeksi itselleen? Miten jatkaa arkea, kuin mitään ei olisi tapahtunut? Kuinka hän kykenisi jälleen katsomaan silmiin rakastettuaan? Kristillisen opetuksen mukaan syntien tunnustaminen ainoastaan Jumalalle ei ole riittävä; anteeksi olisi pyydyttävä myös siltä ihmiseltä, jota vastaan on rikkonut. Synnin tunnustaminen ja keskinäinen anteeksiantamus ovat välttämättömiä ennen Jumalan eteen astumista, opettaa uskonpuhdistaja Martti Luther Miikka Ruokasen mukaan.¹⁷⁹

5. 2. 4 Muita eksistentiaalisia teemoja

Muut eksistentiaaliin kysymyksiin kategorisoidut teemat käsiteltävässä aineistossa hajosivat erillisiksi yksittäisiksi kysymyksiksi ja pohdinnoiksi. Muun muassa kuolemanpelko (V51), uskonnollinen psykoosi (V65) usko Jumalaan (VI, V7, V20), seurakuntayhteys (V22), vapaaseen uskonnolliseen ryhmään kuuluminen (V86) sekä buddhalaiset

¹⁷⁷ Kettunen 1999, 143-144.

¹⁷⁸ Ruokanen 1999, 131.

¹⁷⁹ Ruokanen 1999, 135-136.

mietiskelyharjoitukset (V67) olivat teemoja, jotka puhuttivat asiakkaita. Seuraavassa kuvataan näistä kahta ensin mainittua aihetta.

Kuolemanpelko oli siis erään kirjoittajan ongelmana: ”*Miten kuolemanpelon voi voittaa? Joskus on vaikea hengittää*”, hän kysyy. Ahdistus aiheuttaa psykosomaattisia oireita, jotka puolestaan rajoittavat hänen elämäänsä. Kuolemanpelko sinänsä on osa ihmisen luonnollista puolustusmekanismia ja sellaisenaan tarpeellinen ihmislajin säilymisen kannalta.¹⁸⁰ Joskus pelkoon voi liittyä voimakasta ahdistusta, joka rajoittaa yksilön elämää. Kuolemanpelko terveellä ihmisellä voi kertoa niin sanotusta ahdistuneisuushäiriöstä, joka ilmenee usein liiallisena tiettyyn tilanteeseen tai asiaan liittyvänä pelkona. Pitkittyneenä kyseinen ongelma voi johtaa jopa yksilön fyysiseen sairastumiseen.¹⁸¹ Joka tapauksessa neuroosi merkitsee aina elämänpiirin rajoittumista ja kaventumista; neuroottinen ihminen pelkää usein sekä elämää että kuolemaa.¹⁸² Palvelevan netin työntekijän rooli viestin kirjoittajan etäystävänä on keskustella hänen kanssaan pelosta ja luonnollisesti kehottaa häntä ottamaan yhteyttä kotipaikkakuntansa mielen-terveyspalveluihin.

Eräs äiti pyytää keskusteluapua. Hänellä on diagnosoitu psykiatrinen sairaus, johon liittyy voimakkaita uskonnollisia mielikuvia. *Psykoosini oli luonteeltaan hyvin uskonnollinen, koin voimakkaasti tulevani uskoon ja ylipäänsä toimivani Jumalan johdatuksen alaisena. Tässä tuoksinassa jätin mieheni mielestäni toiseen rakastuneena. Meillä on kaksi lasta, kuusi- ja kolmivuotias...olen katunut eroani katkerasti, menetin lähes täydellisen perheen ja hyvän miehen. Nyt olen naimisissa Jehovan todistajan kanssa ja odotan lasta. Olisiko parempi erota hyvissä ajoin ja suojata lapsi harhaopilta, jonka hän isänsä puolelta tulee kohtaamaan? Mikä Jumalan silmissä olisi oikea tapa toimia?*

Kirje antaa lähettäjästään epätasapainoisen käsityksen. Se välittää kuvan ihmisestä, joka seuraa oman elämänsä vaiheita ulkopuolisena tarkkailijana yllättyen samalla sen saamista käännteistä. Elämä jakaantuu ajanjaksoihin, joissa maailmankuva näyttäytyy toisistaan poikkeavana. Irrallisten tapahtuminen yhdistäminen loogiseksi jatkumoksi, jota tasapainoinen elämä edellyttää, on asiakkaalle vaikeaa ja sen vuoksi ahdistavaa.

Akuutti psykoosi saattaa ilmetä voimakkaina uskonnollisina elämyksinä. Uskonnollisen roolin omaksuminen voi peittää alleen monia ihmiselle välttämättömiä tarpeita. Harha-

¹⁸⁰ Nissilä 1992, 117.

¹⁸¹ Lönnquist 2007, 58-59.

¹⁸² Aalto & Ormio 1984, 141.

maailmassa eläessään potilaalla on kaikkivoipaisuuden tunne. Suuruuskuvitelmissaan hän uskoo kaiken olevan hänelle mahdollista ja luvallista. Terveeksi tuleminen ja paluu todellisuuteen voi olla raskasta. Psykoosissa oleva henkilö saattaa protestoida kaikkea todelliseen elämään liittyvää vastaan.¹⁸³

Kirjoittaja kertoo sairastuneensa kovan psyykkisen rasituksen seurauksena, mutta ei kerro tapahtumista tarkemmin. Viestin lähettämisen aikoihin hän kuvaa mielentilaansa masentuneeksi. Hän ei ole tyytyväinen elämäänsä ja hänen identiteettinsä on heikentynyt. Hän pyrkii löytämään uskonnosta vastauksen kaikkiin ongelmiinsa. Näin elävä ihminen vieraantuu arjesta ja hänen elämänpiirinsä voi supistua niin, että hän jää passiivisesti odottamaan apua kykenemättä itsenäisiin ratkaisuihin.¹⁸⁴ Viesti visioi näkymän ihmisestä, joka ajelehtii elämässään turvattomana ilman vakaata kiinnekohtaa. Hän tarvitsee apua ja tukea sekä ystäviltä ja lähimmäisiltä että viralliselta terveydenhoitosektorilta.

5. 3 Psykkiset häiriötilat

5.3.1 Johdanto

Mielenterveydelliset häiriöt muodostivat aineiston toiseksi suurimman (24 %) ja samalla heterogeenisimmän aihepiirin. Huomattakoon, että myös itsemurha-ajatukset ja osa seksuaalisuuteen liittyvistä kysymyksistä käsitellään tässä tulosluvussa.¹⁸⁵ Psykiatriset häiriöt ovat yläkäsite lukuisille erilaisille käyttäytymiseen ja persoonallisuuteen liittyville ongelmille. Nämä aiheuttavat yksilöille subjektiivista kärsimystä, merkittävää elämän laadun heikkenemistä sekä vaikeuksia toimintakyvyn ylläpitämisessä. Monenlaiset oireet ja oireyhtymät kuuluvat taudinkuvaan.¹⁸⁶ Aineiston joukossa oli moniongelmaisia kirjoittajia, joiden lähettämien viestien ydinsanoma jäi osin epäselväksi. Usein ongelmat kerääntyivät lumipalloefektinä samalle ihmiselle. Alkoholien liikkakäyttö sekä masennus ja ahdistus ilmenivät monista tarkastelun kohteena olleista viesteistä. Ongelma oli joko asiakkaan oma tai sitä ilmeni hänen lähipiirissään. Myös paniikkihäiriö, peliriippuvuus, anoreksia ja seksuaalisuuteen liittyvät vaikeudet esiintyivät kehäongelmina aineistossa.

¹⁸³ Aalto & Ormio 1984, 135-136.

¹⁸⁴ Aalto & Ormio 1984, 144.

¹⁸⁵ Teemojen erittely -kappaleessa nämä molemmat muodostavat oman yläkategoriansa. Kts. Taulukko 2. s. 31.

¹⁸⁶ Lönnquist & Lehtonen 2007, 14.

Alkoholismi on esimerkki sairaudesta, joka aiheuttaa runsaasti liitännäisongelmia. Päih-teiden väärinkäytön aiheuttama monihäiriöisyys on Suomessa sekä sosiaalinen että lää- ketieteellinen kysymys, jossa mahdollisimman varhainen hoitoonohjaus on kynnsky- symys.¹⁸⁷ Muihin länsimaihin verrattuna Suomi sijoittuu alkoholin kulutuksessa keski- määräiselle tasolle. Huumeiden käyttö, verrattuna muihin Euroopan maihin, on edelleen vähäistä, mutta valitettavasti ongelma on yleistymässä meilläkin.¹⁸⁸

5.3.2 Päih-teiden ongelmakäyttö

Alkoholiongelma tuli esille keskeisenä teemana neljässä viestissä. Laittomiin huumei- siin kirjoituksissa viitattiin harvoin ja silloinkin implisiittisesti. On oletettavaa, että on- gelmaa ei joko esiintynyt lainkaan kirjoittajien keskuudessa, tai aihepiiriä välteltiin joh- tuen huumeiden käytön ja hallussapidon kriminalisoimisesta Suomessa. Palvelevan ne- tin tilasto vuodelta 2008 kertoo erilaisista riippuvuusongelmista kärsineen noin 10 % kirjoittajista.¹⁸⁹ Tilastollinen vertailu tämän aineiston kanssa ei ole relevanttia johtuen laskutapaan liittyvistä muuttujista.¹⁹⁰

Eräs aviovaimo kirjoittaa (V72) miehensä alkoholiongelmaasta: ”*Meillä on ongelmia, jotka vain pahenevat. Parikymmentä vuotta sitten alkoi joka viikonloppuinen viinan läträäminen. Pullo kirkasta tai mäyräkoira joka ikinen viikonloppu. Meillä on lapsia murkuista uhmaikäiseen ja nekin huomauttelevat siitä läträämisestä. Laskuista saan kuulla kunniani ja sit nää masennukset on tullu kuvioihin, mies pitää mykkäkoulua ja ottaa nokkiinsa ihan mistä vaan...nainen soitti hälle ja laitto tekstarin pääsiäisenä, mi- tään hän ei merkitse, mutta mies tahtoo aikalisän ja hautoo jotain...tervemenoa vaan sit loppuiäksi!* Vaimo kertoo varanneensa heille ajan avioliittoneuvojalta, mutta peruneensa sen, sillä mies ei tiedostanut ongelmaa eikä näin ollen kokenut ulkopuolisen avun ha- kemista tarpeelliseksi. On yleistä, että alkoholisti kieltää riippuvuuden olemassa olon sekä itseltään että läheisiltään.¹⁹¹ Vaimo on ahdistunut ja voimaton pitkään jatkuneen ongelman äärellä. Samanlainen asetelma toistuu myös kolmessa muussa aineistoon kuu- luneessa viestissä (VI, VII, V94), joissa kaikissa vaimo kärsii miehensä kohtuuttomasta juomisesta. Kiiski on myös tutkimuksessaan havainnut, että naiset ilmaisevan herkem-

¹⁸⁷ Kuoppasalmi et al. 2007, 419.

¹⁸⁸ Kuoppasalmi et al. 2007, 420-422.

¹⁸⁹ Liite 3.

¹⁹⁰ Pn:n tilastossa riippuvuusongelmat sisältävät päihderiippuvuuden lisäksi myös muita addiktioiksi luokiteltavia häiriötiloja.. Vrt. esim. peliriippuvuus.

¹⁹¹ Pulkkanen 1984, 81.

min huolensa miestensä alkoholinkäytöstä kuin päinvastoin.¹⁹² Kirjeistä voi päätellä, että runsas alkoholinkäyttö vaikeuttaa huomattavasti perhe-elämää. Vastuu yhteisistä asioista siirtyy liiaksi toisen puolison harteille. Lisäksi runsaaseen alkoholinkäyttöön liittyy herkästi myös aggressiivista käyttäytymistä ja vaikeuksia perhesuhteissa. Tilanne vaikeutuu luonnollisesti entisestään, jos perheessä on pieniä lapsia.

Runsas juominen aiheuttaa monia muitakin liitännäisongelmia. Esimerkiksi autolla ajaminen alkoholin vaikutuksen alaisena on Suomessa valitettavan yleistä.¹⁹³ Eräs henkilö kirjoittaa: *”Päätin ottaa enemmän kuin kaksi lasia viiniä. Lähdin autolla liikkeelle. Onneksi poliisit sai kiinni ennen kuin mitään ehti tapahtua - tuloksena törkeä rattijuopumus ja kortin menetys. Tunnon tuskat ovat kovat ja pelko elämän hallinnan menettämisestä”*. Alkoholi aiheuttaa arviointikyvyn heikentymistä. Vaikutukset ovat yksilöllisiä, eivätkä kaikki humaltuneet toimi yhtä ajattelemattomasti. Esimerkiviestin lähettäjälle alkoholi on iso ongelma, sillä hän menettää päihtyneenä kyvyn hallita elämäänsä. Hänen tulisi arvioida ongelma pyrkiä rehellisesti ymmärtämään tilanteen vakavuus.

Alkoholiriippuvuus on pitkäaikaissairaus, jonka kehittymiseen vaikuttavat sekä perintötekijät että ympäristö. Humalajuomiseen myönteisemmin suhtautuvissa maissa alkoholismia esiintyy runsaammin kuin esimerkiksi Välimeren maissa, joissa kohtuullinen alkoholinkäyttö kuuluu kulttuuriperinteeseen.¹⁹⁴ Suomessa alkoholin käytön seurauksena kuolee vuosittain noin 2500–3000 ihmistä. Alkoholin suurkuluttajia arvioidaan olevan maassamme noin 300 000–500 000. Heidän aiheuttamat kustannukset ovat vuositasolla noin 0,5–0,7 miljardia euroa.¹⁹⁵

Teologian maisteri Jouko Pulkkanen pohtii päihdeongelmia Palvelevan puhelimen työntekijän kannalta. Hän toteaa, että auttajan tulisi hallita ainakin perustiedot alkoholismista sairautena voidakseen auttaa asiakasta. Sielunhoidon lähtökohtana on saada autettava ymmärtämään itse oma tilansa ja hyväksymään alkoholismi sairaudeksi. Ongelmien avoin ja rehellinen tarkastelu edellyttää luottamuksellista keskusteluyhteyttä päivystäjän ja asiakkaan välillä. Työntekijä voi antaa tietoa hoitomahdollisuuksista ja kannustaa autettavaa toimimaan itsensä parhaaksi. Alkoholistin havahduttaminen todellisuuteen on vähintään yhtä tärkeää kuin myötätunnon osoittaminen. On syytä korostaa, että hänen

¹⁹² Kiiski 2002, 154. Kuitenkin viime aikoina eniten alkoholinkäyttöään ovat lisänneet Suomessa naiset ja nuoret (Kuoppasalmi et al. 2007, 421).

¹⁹³ Kiiski 2002, 155.

¹⁹⁴ Kuoppasalmi et al. 2007, 443.

¹⁹⁵ Kuoppasalmi et al. 2007, 420.

on itse otettava vastuu elämästään.¹⁹⁶ Vapaaehtoistyöntekijän tehtävä on antaa harkittua tukea päihdeongelmalliselle asiakkaalle.

5.3.3 Masennus

Asiakkaat pyrkivät usein itse etsimään syytä omaan masennukseensa. Tämä ihmisen tunne-elämään liittyvä häiriö koetaan seurauksena vaikeasta elämäntilanteesta. Nimerkillä ”hukassa” kirjoittaa eräs nainen (V27)...*olen sairastanut useamman vuoden liian kilttinä tyttönä ajauduin suorittajaksi ja aikuisena se johti loppuun palamiseen. Vuosien liian tiukka tahti luottamustoimissa, muiden auttamisessa, kouluttajana, harrastuksissa, töissä ja opinnoissa, kaikissa samanaikaisesti ja vuosikausia ilman lomaa, johti uupumukseen ja koska en silloinkaan osannut levätä, sairastuin masennukseen...avioliittokin alkaa kärsiä, kun olen niin onneton ja sisältä täynnä vihaa...miten voisin oppia löytämään oman tahdon, miten voisin löytää oman elämän...en enää jaksaa...* Työelämässä pitkään jatkunut stressi on aiheuttanut kirjoittajalle väsymistilan. Sen seurauksena hän on sairastunut masennukseen. Hän ei ole kyennyt ottamaan riittävästi huomioon omia voimavarojaan. Riittämättömyyden tunteen seurauksena suorituspainheet ovat kasvaneet yhä suuremmiksi. Nämä tekijät yhdessä ovat johtaneet henkiseen luhistumiseen ja umpikujaan, josta asiakas etsii poispääsyä.

Nykytutkimuksen mukaan geneettinen alttius ja psykososiaalinen stressi voivat yhdessä laukaista yksilössä depression. Elämäntapahtumien yhteyttä masennukseen on tutkittu jo 1960 -luvulta lähtien. Erityisesti menetykset ja erot, mutta myös muut vastoinkäymiset elämässä, voivat aiheuttaa masennusta. Epidemiologisesti psykososiaalisen uupumuksen on arvioitu aiheuttavan noin 40 % masennustiloista. Ihmistä ympäröivän sosiaalisen tukiverkoston merkitys kasvaa erityisesti kielteisten elämäntapahtumien yhteydessä. Sekä tunnetason tuki että aineellinen auttaminen ovat vuorovaikutustekijöitä, jotka auttavat yksilöä säilyttämään mielen tasapainon vaikeuksien keskellä.¹⁹⁷ Parisuhteessa eläminen ei takaa automaattisesti puolison tukea masentuneelle. Kumppanin sairastuminen voi päinvastoin heijastua negatiivisesti läheisiin ja muodostua taustatekijäksi parisuhdeongelmille.¹⁹⁸ Psykkinen sairaus muuttaa usein ihmisen käyttäytymistä. Puolison voi olla vaikea ymmärtää ja hyväksyä uusia piirteitä kumppaninsa persoonallisuudessa.

¹⁹⁶ Pulkkanen 1984, 81 - 82.

¹⁹⁷ Isometsä 2007, 180.

¹⁹⁸ Kiiiski 2002, 148.

Eräs kirjoittaja (V20) etsii ahdistukseensa tukea Jumalalta. Hän kertoo olleensa uskossa vajaan vuoden ja *se on ollut ylä- ja alamäkeä. Rukoillen olen päässyt päihteistä ja tupakasta, mutta välillä minulla on aivan KAMALA ahdistus ja pelko. Olenko sopiva, tarpeeksi hyvä Jumalan valtakuntaan?* Masentunut ihminen kokee usein epävarmuutta myös jumalasuhteessaan. Hylätyksi tulemisen tunne on kokonaisvaltainen silloin, kun Jumala ei kuule rukouksia ja ota pois ahdistusta. Auttajan on tällöin syytä varoa katteettomien ”Jumala auttaa” lupauksen antamista masentuneelle. Nämä voivat toteutumattomina lisätä potilaan ahdistusta.¹⁹⁹ Sihvo kannustaa päivystäjiä, mikäli he ovat siihen valmiita, keskustelemaan asiakkaiden kanssa myös uskonnollisista kysymyksistä ja rukoilemaan pyydettyä yhdessä heidän kanssaan. Useimpiin uskonnolliseksistentiaaliin kysymyksiin tuskin löytyy heti tyydyttävää vastausta, mutta yhdessä pohtien asioihin on mahdollista löytää uusia lähestymistapoja. Jakaen ongelmat tuntuvat kevyemmiltä kantaa.

Sihvo toteaa, että Pp:n keskusteluissa uskonnolliset kysymykset askarruttavat erityisesti niitä asiakkaita, joiden ensisijaisena ongelmana ovat mielenterveyshäiriö, alkoholismi tai yksinäisyys.²⁰⁰ Vapaaehtoistyöntekijälle moniongelmainen asiakas on aina haaste. Myös kirkon ammatillista sielunhoitoa tarjoavat työntekijät kokevat psyykkisistä häiriöistä kärsivän ihmisen auttamisen erittäin vaativaksi.²⁰¹

5.3.4 Muut psyykkiset häiriöt

Muita mielenterveyden häiriöihin luokiteltavia vaikeuksia esiintyi aineistossa heterogeenisesti kehäongelmina. Näitä olivat seksuaalisuuteen liittyvät häiriöt, itsemurhaajatukset, anoreksia ja peliriippuvuus. Yhteensä tähän ryhmään kuuluvia viestejä oli yksitoista kappaletta. Näistä raskaista ja työntekijän kannalta vaativista aiheista tekijä on poiminut harkintansa mukaan esimerkeiksi inestiiä, itsemurhaa ja anoreksiaa käsittelevät viestit.

23 -vuotias nainen kirjoittaa... *veljeni käytti minua hyväkseen seksuaalisesti. Olen kärsinyt todella paljon, identiteettini murskattiin, kävin psykoterapiassa...nyt kuulin, että veljeni saa lapsen...mietin vaan, mitä paha hän voi lapselleen tehdä? Apua!* Kirjoittajan veljen lähestyvä isäksi tuleminen on herättänyt henkiin vanhoja muistoja. Nainen

¹⁹⁹ Aalto & Ormio 1984, 138 - 143.

²⁰⁰ Sihvo 1984, 101 - 106.

²⁰¹ Kiiski 2009, 236 - 237.

samaistuu syntymättömään lapseen, jolle hän pelkää tapahtuvan samoin kuin itselleen. Hänen pelkonsa on ymmärrettävä. Lisäksi tilannetta hankaloittaa se, että aihe on arkaluontoisuutensa vuoksi vaikeasti käsiteltävissä. Insesti on asia, josta yleisesti vaietaan.

Sukupuolisille kohdehäiriöille on tyypillistä, että henkilön seksuaalinen kiihottuminen suuntautuu epätavallisena pidettyyn kohteeseen. Jokin esine, sukupuolikumppanin kärsimys tai haluton ja asiasta tietämätön ihminen voivat olla häiriintyneen vietin kohteita. Pedofiiliassa sukupuolinen kiinnostus kohdistuu lapsiin. Useimmiten kohteeksi joutuvat 8–10 -vuotiaat tytöt. Tekijä on tyypillisesti joko nuori aikuinen tai 40–60-vuotias mies. Insestistä on kysymys silloin kun perheenjäsen käyttää seksuaalisesti hyväkseen samaan perheeseen kuuluvia lapsia. Parafiilisen häiriön taustalla ovat usein lapsuudenaikaiset kielteiset kokemukset. On huomattava, että sukupuolinen kohdehäiriö voi ilmetä lievissä tapauksissa vain mielikuvatasolla, mutta aiheuttaa silti yksilössä suurta syyllisyyttä ja häpeää. Seksuaalisen tyydytyksen tarve ja rakkauden ja kiintymyksen tunteet eivät tämänkaltaisesta häiriöstä kärsivällä ihmisellä kohdistu samaan persoonaan. Parafioita on yritetty hoitaa monin eri tavoin, mutta tulokset ovat usein jääneet epätydyttäväiksi.²⁰²

Tutkielman tekijä on Pp:n työnohjauksellisissa ryhmäkeskusteluissa havainnut, että työntekijän on usein vaikea erottaa pedofiliäsävytteisissä puheluissa sitä, onko kysymyksessä mielikuva vai toteuttaako soittaja käytännössä fantasioitaan.²⁰³ Edelleen tutkijan omaan havaintoon perustuen todetaan, että jotkut asiakkaat kuvailevat varsin avoimesti lapsiin kohdistuvaa seksuaalista mieltymystään. Sielunhoidollisessa keskustelussa työntekijän velvollisuus on korostaa, että kysymys on sairaudesta, joka on Suomessa kriminalisoitu.²⁰⁴

Itsemurha näyttäyty viesteissä viimeisenä vaihtoehtona sen jälkeen kun kaikki ”oljenkorret” on käytetty. Itsemurhan suunnittelu ei ole yhdenkään sanoman ydinteema, vaan asia näyttäytyy muiden ongelmien välillä ikään kuin salaisena aseena. Kolme kirjoitusta sisältää suisidaalisuuteen viittaavia kommentteja ja yksi viesteistä sisältää itsemurhan tehneen henkilön ystävien avunpyynnön.

Skitsofreniaa sairastava henkilö (V9) kirjoittaa olevansa *aivan lopussa*. Hänellä on *hirveen tuskainen olo*. Hän *ei jaksakaan elää*. *Herra auta!* hän huudahtaa lopuksi. 23-vuotias

²⁰² Heikkinen 2007, 409-413.

²⁰³ Heikkinen toteaa lisäksi edellä mainitussa artikkelissaan, että kohdehäiriöisillä ihmisillä sairautentunnus on usein subjektiivisesti varsin vähäinen.(s. 409)

²⁰⁴ RL 1999, 20 luku 6§.

yksinhuoltaja (V15) kokee, etteivät voimat riitä mihinkään. Hän on käynyt lääkärissä ja saanut sekä medikaalista että terapeutista apua. Hänellä on itsetuhoisia ajatuksia, mutta tytär on tähän saakka pitänyt hänet kiinni elämässä. Nainen on eronnut avopuolisostaan puoli vuotta ennen viestin lähettämistä. Hänellä on myös taloudellisia vaikeuksia. Hän haluaisi hakea apua seurakunnalta ja näkee paikkakunnalta pois muuttamisen yhtenä ratkaisuna ongelmiin.

Itsemurhahavainne etenee yksilöllisesti. Tiedetyt riskitekijät, ja erityisesti niiden kasautuminen ja pitkäaikaisuus, lisäävät itsemurha-alttiutta. Aikaisemman itsemurhayrityksen ja mielenterveyden häiriöiden lisäksi tärkeä suisidaalisuutta ennustava tekijä on yksilön sosiaalinen ympäristö ja siihen liittyvät menetykset. Työelämän ongelmat, taloudelliset vaikeudet²⁰⁵ ja erokokemukset lisäävät selvästi itsemurhariskiä. Sen sijaan uskonnollisuudella on yleensä itsemurhalla suojaava vaikutus. Oikein kohdistettu ja riittävä sosiaalinen tuki voi kriittisessä tilanteessa pelastaa ihmishengen.²⁰⁶ Joskus pienikin toivonkiipinä voi olla yksilötasolla merkittävä. Avohoitopotilaiden määrän lisääntyessä ja yhteiskunnallisen tilanteen muuttuessa myös Pn:n ja Pp:n päivystäjät kohtaavat työssään yhä useammin hyvin ahdistuneita ja epätoivoisia asiakkaita. Yksinäiselle ihmiselle lähimmäisauttaja voi tarjota merkittävän sosiaalisen vuorovaikutussuhteen.²⁰⁷

Eräs 16-vuotias tyttö kirjoittaa avoimesti ja koskettavasti ongelmastaan. Kirje kuvaa syömishäiriöön liittyvää problematiikkaa. Se julkaistaan poikkeuksellisesti laajempaan kuin muut aineistoesimerkit. Henkilötietoja ja sisällöllisiä yksityiskohtia on muunneltu niin, että kirjoittajaa ei voida tunnistaa niiden perusteella.

(V54) 11.heinäkuuta 2009 21.55 Haluaisin apua!

*Olen 16-vuotias tyttö ja mieltäni ahdistaa ja masentaa. En ole koskaan elämässäni oppinut puhumaan ongelmistani ja murheistani muille. Aloitin 10-vuotiaana liikuntaharrastuksen, joka aiheutti minulle kovat ulkonäköpaineet. Monen vuoden harrastus johti lopulta siihen, että kaikki syömiseen liittyvät tapahtumat ja puheet ahdistivat minua. **Suuri itseinho valtasi mieleni ja tunsin olevani kuin sinivalas keskellä pieniä muurahaisia.** En ikinä kertonut tästä kenellekään. Liikunta oli lopulta minulle vain laihduttamista. Syöminen ja liikunnan hallussa pito loi tunteen, että pystyn kontrolloimaan elämäni. Puolitoista vuotta sitten lopetin kyseisen harrastuksen. **Silloin alkoi ”kuher-***

²⁰⁵ Tätä tukee myös Kiiskan tutkimus 2002, 162.

²⁰⁶ Lönnquist et al. 2007, 343-345.

²⁰⁷ Sorri & Sihvo 1994, 45.

*ruskuukausi”, menin kauppaan ja ostin kaikkea hyvää ilman minkäänlaista huonoa omaatuntoa. Kuitenkin nuo ajat ovat jättäneet minuun pysyvät arvet. Välillä tulee kausia, jolloin ahdistun ja alan taas laihduttamaan. En osaa kohdata ongelmia ilman näitä oireita. Minulle on jäänyt pysyvästi nollilla oleva itsetunto. On välillä vaikea keksiä selityksiä, miksi käytökseni joissakin tilanteissa on niin kummallista. Välillä retkahdan samaan oravanpyörään. Liikunta on minulle edelleen laihduttamista ja pelkään aina sen menevän överiksi, jos päätän aloittaa lenkkeilyn. En tiedä mitä minun olisi tehtävä? Tuntuu, että kannan ikuisesti mukanani näitä arpia, jotka tuo harrastus minulle kerran jätti jälkeensä, **vaikka salaa toivon että vielä joskus minäkin olen luiseva keijukainen.***

Kirje kuvaa rehellisesti ja yksityiskohtaisesti syömishäiriöisen ihmisen elämää. Ongelma koskettaa yksilöä sekä psyykkisesti, fyysisesti että sosiaalisesti. Kysymys on häiriötilasta, joka kuormittaa elimistöä monin eri tavoin. Pelko sairauden uusiutumista, sen tabumainen luonne ja siitä johtuva salailu ja peittely, lisäävät vielä omalta osaltaan ongelman rasittavuutta.

Syömishäiriöitä esiintyy eniten nuorilla naisilla. Oireyhtymästä on viime vuosikymmeninä tullut ennen mainitussa ryhmässä yleinen, ennusteeltaan vakava mielenterveyshäiriö. Anorexia nervosa eli laihuushäiriö on yksi tunnetuimmista syömishäiriöihin lukeutuvasta taudinkuvasta. Oireet ovat yleisimpiä henkilöillä, joiden ammatti tai harrastus vaatii laihuutta. Pontimena on usein yksilön yritys hallita omaa elämäänsä ja lisätä omanarvontuntoaan. Potilas pitää tarkoituksellisesti, pakonomaisesti ja hallitsemattomasti yllä nälkiintymistilaa, joka pitkittyessään johtaa vakavaan aliravitsemukseen ja lisääntyviin mielenterveydellisiin häiriöihin. Rituaalimaiset ruokailutottumukset ja pakonomainen liikunta liittyvät tyypillisesti taudinkuvaan. Ruumiinkuvan vääristymisen vuoksi potilaan painotavoite yleensä alenee sairauden myötä. Nälkiintyminen aiheuttaa psyykkisiä ja fyysisiä muutoksia, jotka puolestaan vaikuttavat usein negatiivisesti läheisiin ihmissuhteisiin – kehittyä noidankehä.²⁰⁸

Cullberg määrittelee anoreksian nuoruusvuosien kriittiseen kehitysvaiheeseen kuuluvaksi psyykkiseksi ongelmaksi. Syömishäiriöt liittyvät hänen mukaansa nuoren sisäisiin ristiriitoihin, joiden takana ovat seksuaalisuuteen, itsenäistymiseen ja äiti-isä-lapsi suhteeseen liittyvät jännitteet.²⁰⁹ Filosofin, yhteiskuntatieteiden dosentti Kari Turunen pohtii yksilön elämänkaarta kirjassaan *Ikävaiheiden kriisit*. Hän toteaa murrosikäisen kaipa-

²⁰⁸ Suokas & Rissanen 2007, 355-360.

²⁰⁹ Cullberg 1991, 71.

van yhä enemmän henkilökohtaista otetta elämästään. Hän haluaa hallita itseään ja usein myös ympäristöään. Nuori on kuitenkin vielä pitkään epäitsenäinen ja erittäin altis kaikille ympäriltä tuleville virikkeille. Turusen mukaan terveelle nuorelle aikuiselle sisäinen elämä on niin tärkeää, ettei hän paljoakaan ehdi kiinnittää huomiota omaan kehoonsa. Joskus fyysisten ominaisuuksien tarkkailu voi kuitenkin saada narsistisia ja yliseksuaalisia muotoja tai nuori saattaa innostua kovasti esimerkiksi ravinto- ja terveystaiteista. Asiallinen kehotietoisuus saavutetaan yleensä vasta myöhemmissä ikävaiheissa. Turunen toteaa kuitenkin, että laajalla enemmistöllä nuorista fyysinen olemus pysyy tasapainossa henkisen minän kanssa²¹⁰.

Viestin sisällöstä saa vaikutelman, että kirjoittaja kertoo vaikeuksistaan ensimmäistä kertaa ulkopuoliselle henkilölle. Hän on ollut vuosikausia yksin ahdistuksensa ja pelkonsa kanssa. Kynnys kirjoittaa Pn:aan on niin alhainen, että hän on kyennyt sen ylittämään. Aikaisemmin todettiin, että palvelun etu on juuri se, että se tavoittaa myös sosiaalisesti kaikkein estyneimmät yksilöt. Usein näillä ihmisillä on päällimmäisenä halu jakaa senhetkiset ajatuksensa ja elämäntilanteensa toisen ihmisen kanssa.

Auttamisessakaan keskeisintä ei ole auttajan tietopohja, kyky erotella ongelmia ja jakaa informaatiota, vaan tärkeämpää on asettua avuntarvitsijan rinnalle ja myötäelää hänen vaikeutensa. Päivystyskeskustelussa olisi tärkeää yhdessä pohtia sitä, mitä asiakas voisi tehdä elämänolosuhteidensa korjaamiseksi. Samalla lähimmäisauttajan tulisi rohkaista yhteydenottajaa valmiuteen myös ammattimaisen avun hakemisessa.²¹¹

5. 4 Elämänkriisit

5.4.1 Johdanto

Ihminen kehittyy ja muuttuu koko elämänsä ajan. Geneettinen perimä yhdessä sosiaalisen ympäristön kanssa vaikuttavat hänen identiteettinsä kehittymiseen.²¹² Lisäksi yksilön henkilökohtaiset tavoitteet ilmentävät hänen ikäänsä liittyviä kehitystehtäviä, jotka vaikuttavat ihmisen yksilölliseen hyvinvointiin.²¹³ Elämänkaareissa voidaan erottaa kriittisiä ikävaiheita, joihin tiettytyyppiset kehityskriisit näyttävät olevan yhteydessä. Cull-

²¹⁰ Turunen 2005, 155-156.

²¹¹ Sorri 1984, 188-189.

²¹² Vierikko 2009, 46

²¹³ Salmela-Aro 2009, 141.

berg jakaa nämä karkeasti kahteen ryhmään: lapsuus- ja nuoruusvuosien vaikeudet ja aikuisiän kriittiset kehitysvaiheet.²¹⁴ Tutkimuksen mukaan muutokset ja murrokset suhteessa omaan itseen ja ympäröivään maailmaan ilmentävät sitä ikävaihetta, jossa ihminen elää. Turunen näkee kuitenkin ongelmana tulkinnan subjektiivisuuden. Tarkastelemme ihmisen elämänkaarta aina omasta näkökulmastamme ja siksi samaistuminen toisen elämäntilanteeseen on vaikeaa. Lisäksi kaikki inhimilliset seikat, kuten esimerkiksi tunteet ja yllykkeet, säilyvät jossain muodossa läpi koko ihmiselämän. Vain ulko-
muotoon liittyvät muutokset korreloivat kiistatta ihmisen iän kanssa.²¹⁵

Ikävaihekriisit johtuvat aina sekä yksilön henkilökohtaisten ongelmien että häneen ulkoapäin kohdistuvien muutospainoiden yhteisvaikutuksesta. Ne ovat elämäntilanteita, jotka ihminen kokee vaikeiksi ja tuskallisiksi.²¹⁶ Cullberg puhuu kriittisistä elämäntilanteista. Ihmisen ikä vaikuttaa siihen, millaisen sisällön hän antaa ulkopuolelta tuleville ärsykeille suhteessa omaan sisäiseen maailmaansa. Lisäksi Cullberg vielä muistuttaa, että kehityskriisin etiologia on hyvin yksilöllinen. Henkilön subjektiivinen ongelmanasettelu voi poiketa oleellisesti siitä, miten ympäristö näkee hänen tilanteensa. Eletty elämä ja jokaisen yksilöllinen elämänhistoria vaikuttavat siihen, miten ihminen reagoi ongelmatilanteissa.²¹⁷

Aineistoon sisältyi kahdeksan sellaista viestiä, joissa ongelman ja kirjoittajan iän välillä oli tulkittavissa syy-yhteys. Useimmat tähän kategoriaan luokitelluista kirjeistä sisälsivät lapsettomuuteen liittyvää problematiikkaa. Yksi viesteistä liittyi eläkeiän lähestymisen aiheuttamaan masennukseen ja kolme kirjettä käsitteli ongelmia, jotka voidaan luokitella nuoruuden kehityskriiseiksi. Seuraavassa kuvataan havainnollisesti, tutkimusnäkökulma huomioon ottaen, näitä kolmea ihmisen eri ikävaihetta.

5.4.2 Tahaton lapsettomuus

Tahaton lapsettomuus koskettaa Suomessa noin 15 % kaikista pareista.²¹⁸ 40 -vuotias nainen (V39) avautuu ensimmäistä kertaa kipeästä ongelmastaan kirjoittaessaan Pn:aan...*lapsettomuus ja tosiasia, ettei kukaan ole oikeasti halunnut kanssani lapsia, alkaa käydä vaikeaksi. Se on iso ja painava taakka. Se on sellainen musta möykky sisäl-*

²¹⁴ Cullberg 1991, 18.

²¹⁵ Turunen 2005, 11-17.

²¹⁶ Turunen 2005, 11-17.

²¹⁷ Cullberg 1991, 17-19.

²¹⁸ Tiitinen 2009.

läni, joka salpaa joskus hengityksen. Kenellekään en ole koskaan siitä puhunut. Haluan tämän kammottavan pahan olon pois sisältäni... Tahatonta lapsettomuutta ei aikaisemmin ole huomioitu Palvelevan puhelimen ja Palvelevan netin tilastoissa, alan lehdissä tai muussa palvelumuotoja käsittelevässä kirjallisuudessa. Ongelma on kasvava, sillä monet avioparit siirtävät lapsen saantia yhä myöhäisemmäksi vedoten muun muassa taloudellisen tilanteensa epävarmuuteen.

Tämän viestin kirjoittajan elämästä puuttui vakiintunut parisuhde. Hänen mielestään lapsella tulee kuitenkin olla mahdollisuus pysyvään, läsnä olevaan suhteeseen molempien vanhempiansa kanssa. Hän pitää vanhempien toimivaa parisuhdetta parhaana perustana onnelliselle lapsuudelle. Kirjoittajalla on ollut seurustelusuhteita, mutta kumppanit ovat suhtautuneet kielteisesti mahdolliseen isyyteen. Naisen ikä huomioon ottaen hänen mahdollisuutensa onnistuneeseen raskauteen ovat vähentyneet huomattavasti.

Lapsettomuus aiheuttaa surua. Biologisen lapsettomuuden hyväksyminen on usein vaikeaa ja työskentely asian kanssa voi kestää vuosia.²¹⁹ Cullberg tuo kirjassaan esille käsitteen *neljäkymmenen kriisi*. Tässä iässä ihmisessä tapahtuu monia biologisia muutoksia. Naisen hedelmällisyys²²⁰ laskee voimakkaasti 38 ikävuoden jälkeen. Elämän vitalisuuden väheneminen tuo väistämättä mieleen myös ihmiselon rajallisuuden.²²¹ Epäonnistuminen suvunjatkamistoiminnassa voi johtaa voimakkaisiin kriisireaktioihin niin miehillä kuin naisillakin. Lasta pidetään sekä miehisyden että naisellisuuden symbolina. Erityisesti naisille, joilla on Cullbergin mukaan kiihkein tarve saada lapsi, voi tahaton lapsettomuus aiheuttaa voimakkaita neuroottisia ongelmia.²²² Kiiski kertoo tutkimuksensa yhteydessä haastattelemastaan vaimosta, jonka mielenterveys on kärsinyt lapsettomuuden vuoksi. Ongelma on vaikuttanut myös naisen syrjäytymiseen työelämästä.²²³

Hedelmättömyyden vaikutukset perhe- ja lähipiirissä voivat saada monenlaisia muotoja. Eräs mieshenkilö (V38) kirjoittaa tilanteesta, jossa hän itse on tullut isäksi tietäen sisarensa kärsineen jo vuosikausia lapsettomuudesta ja käyneen läpi lukuisia epäonnistuneita hedelmöityshoitoja. *Kaiken lisäksi samoihin aikoihin minulle ja vaimolleni syntyi ihana tyttö. Tunteidemme ristiriita oli tuolloin ymmärrettävästi suorastaan piinallinen.*

²¹⁹ Hermanson 2008.

²²⁰ Tiitinen 2009.

²²¹ Cullberg, 1991, 92-93.

²²² Cullberg 1991, 125-126.

²²³ Kiiski 2002, 212.

Kirjoittaja kysyy lopuksi neuvoa päivystäjältä. Hän haluaisi ohjeita sisarensa kohtaamiseen. Hän vertaa heidän elämäntilanteitaan keskenään ja tuntee syyllisyyttä oman onnellisuutensa vuoksi. Sisaren on vaikea tavata lapsiperheitä, sillä tilanteet tuovat kipeästi hänen mieleensä lapsettomuuden aiheuttaman tuskan ja pettymyksen.

Tahaton lapsettomuus rasittaa aineiston perusteella erityisesti parisuhdetta, mutta myös yksineläjä voi kärsiä siitä, että hänen sylinsä on tyhjä. Lähes kaikissa aihetta koskevissa kirjoituksissa viitattiin puolisoiden väliseen kommunikaatio-ongelmaan. Tästä syystä tutkielmassa käsitellään samaa aihetta myös luvun *Parisuhdeongelmat* yhteydessä.²²⁴

5.4.3 Nuoruus

Nuoruuden ikävaiheeseen liittyviä ongelmia olivat aineiston perusteella muun muassa seuraavat tässä alaluvussa käsiteltävät aiheet: sosiaaliset vaikeudet armeijassa, ei-toivottu raskaus ja nuoren seksuaalisuus. Muihin pääkategorioihin luokitelluissa nuorten kirjoittamissa kirjeissä oli implisiittisesti havaittavissa useita sellaisia teemoja, jotka olivat tulkittavissa ikävaiheeseen liittyviksi ongelmiksi. Tällaisia olivat esimerkiksi itenäistymisen vaikeus, yksinäisyys ja parisuhdeongelmat.

Armeijassa oleva henkilö (V29) on kirjoittanut usein Pn:aan ja...*nyt on jälleen aihetta, sillä sosiaalinen tilanne on melkoisen tukala. Olen yrittänyt olla ystävällinen ja auttavainen ja kaikin puolin hyvä tyyppi, joka ottaa toiset huomioon. En ole puhunut toisista pahaa, niin kuin jotkut tekevät. Olen yrittänyt olla oma itseni. Tästä huolimatta saan kuulla kun ihmiset puhuvat selkäni takana ties mitä, naureskelevat ja kommentoivat tekemisiäni jatkuvasti vaikka en edes tee mitään ihmeellistä...* Kirjeestä ilmenee kiusaamisen irrationalisuus. Perimmäistä syytä ongelmaan usein on vaikea, lähes mahdoton löytää. Sitä on kuitenkin usein viisainta etsiä enemmänkin kiusaajasta kuin sen kohteesta. Vaikeuksien selvittämisyritykset lisäävät kiusanteon kohteeksi joutuneen ihmisen ahdinkoa monesti vielä entisestään. Koulu- tai työpaikkakiusaamistapauksissa tilanne on usein korjaantunut vasta työ- tai opiskelupaikkaa vaihtamalla. Armeija on yhteisönä melko suljettu paikka. Tämän vuoksi ratkaisu tähän vakavaan ongelmaan voi olla vieläkin vaikeammin löydettävissä.

Professori Lea Pulkkisen mukaan aikuisen ihmisen käyttäytymisen juuret ovat lapsuudessa. Vanhemmuutta koskevat tutkimustulokset kertovat sukupolvia jatkuneesta on-

²²⁴ Kts. s.36.

gelmakierteestä, jonka katkaisemiseksi ei ratkaisua ole löytynyt. Itsehallinnan puute voi ilmetä esimerkiksi vihana, ylimielisyytenä toisia ihmisiä kohtaan sekä yleisenä harkitsemattomana käytöksenä. Lapsuudessa omaksutut perushyveet näyttävät suojaavan yksilöä tämänkaltaiselta äärimmäisyyskäyttäytymiseltä.²²⁵ Käytöshäiriön kohteeksi joutuminen on henkisesti raskasta. Ongelmat ja pettymykset ihmissuhteissa ovat masennuksen riskitekijöitä. Keskeisiä sairauden laukaisijoita ovat tilanteet, jossa henkilö on joutunut ihmissuhteissaan umpikujaan ja kokee tulleen nöyryytetyksi.²²⁶

Nuori nainen (V36) puolestaan kirjoittaa toisenlaisesta ongelmasta, joka lienee ainakin osittain yhteydessä hänen ikäänsä. Hän kertoo tavanneensa erään pojan muutamia kertoja Euroopassa lomamatkallaan ja tulleen raskaaksi. *Kummastakin tuntui heti, että toinen on todella erityinen... yritän punnita kaikkia vaihtoehtoja, mutta en pysty ajattelemaan lainkaan selkeästi...* On selvää, että nainen tarvitsee nopeasti ulkopuolista apua. Hän kaipaa konkreettisia neuvoja ongelman ratkaisemiseksi, sillä ahdistuksensa vuoksi hän itse ei kykene tekemään järkeviä päätöksiä. Hänen on tehtävä ratkaisu mahdollisesta raskauden keskeytyksestä hyvin lyhyen ajan sisällä.

Cullbergin mukaan abortti, suotuisissa sosiaalisissa olosuhteissa ja riittävän varhaisessa vaiheessa suoritettuna, ei jätä asiakkaaseen merkittäviä psyykkisiä jälkiseurauksia. Sen sijaan myöhään tehdyt abortit, erityisesti niillä naisilla, jotka todellisuudessa olisivat halunneet lapsen, ovat säännöllisesti henkisesti vaikeita kestää. Cullberg esittää myös, että nuorten tyttöjen raskauksissa on usein kysymys niin sanotusta kokeiluraskaudesta. Tällaisen hedelmällisyyden testaamisen seurauksena tehty abortti voi aiheuttaa nuorena vaikean kriisin, joka ilmenee voimakkaina syyllisyydentuntoina ja pelkona myöhempien raskauksien epäonnistumisesta.²²⁷

15-vuotiaan pojan ongelmat (V42) liittyvät seksuaaliseen kehitykseen. Itsetyydytyksestä seuraa voimakas häpeän ja syyllisyyden tunne. Tieto toiminnan normaaliudesta ei vähennä kielteisiä tunteita. Perheen kohtaaminen ja salaisuuden mahdollinen paljastuminen lisäävät ahdistusta. Poika turvautuu hädässään Jumalaan rukoilemalla iltaisin. Hän odottaa tukea ahdinkoonsa myös Pn:n virtuaalisielunhoitajalta.

Turunen kuvaa kirjassaan melko laajasti nuoren ihmisen häpeää ja sen sukulaistunnetta, syyllisyyttä. Häpeä on kipeä ja kiusallinen tunne, joka saattaa johtaa nuoren eristäyty-

²²⁵ Pulkkinen 2009, 330-337.

²²⁶ Isometsä 2007, 164.

²²⁷ Cullberg 1991, 125-126.

miseen ympäristöstä. Toisaalta nuoruuteen kuuluu luonnollisena osana kokemuksellinen tuoreus ja tietty yliherkkyyskin. Nuori kohtaa monia asioita ensimmäistä kertaa elämässään ja joutuu ennakoimaan tuntematonta. Turusen mukaan häpeä kuuluu erottamattomasti ihmisyyteen ja sillä on pohjimmiltaan myönteinen merkitys. Sekä häpeä että syyllisyys liittyvät nuoren kehityksessä tärkeään moraalitietoisuuden vahvistumiseen. Kasvattajien ja yleensä aikuisten tulisi ottaa huomioon nuoren herkkyys. Seksuaalisuuteen liittyy edelleenkin, vapautumisesta huolimatta, voimakas häpeäkontrolli. Uudet tarpeet ja mielikuvat tekevät mielen levottomaksi ja hämmentävät nuorta ihmistä.²²⁸

Edellä kuvatusta nuoren pojan viestistä välittyi implisiittisesti ripittäytyminen. Hänellä on luonnollinen tarve sanoittaa ahdistustaan kertomalla henkilökohtaisesta ongelmas- taan verkkosielunhoitajalle. Koska kysymyksessä on neuroottinen syyllisyys, aiheuttaisi virallinen synninpäästö vain lisää vaikeuksia asiakkaalle. Silloinhan päivystäjä myöntäisi toiminnan vääryyden. Sen sijaan sielunhoidollinen keskustelu, jossa asiakas kirjoit- tamisen avulla antaa pois syyllisyyttään verkkosielunhoitajalle, voisi tuottaa myönteisiä tuloksia tässä tapauksessa. Kettusen mukaan syyllisyydestä kärsivä ihminen voi kokea saaneensa synninpäästön ilman absoluutiotakin silloin, kun ongelmaa käsitellään sie- lunhoidollisessa keskustelussa yhdessä auttajan kanssa.²²⁹

5.4.4 Myöhäinen keski-ikä

Työelämässä olevalla 61-vuotiaalla naishenkilöllä (V47) on monenlaisia ongelmia elä- mässään. *Elämäni on alkanut tuntua raskaalta. On tullut ajatus, että kamalaa, olen jo tämän ikäinen, mihin elämä on mennyt? Ihan hukkaan. En ole saanut mitään ai- kaan...* Lisäksi nainen kirjoittaa ihmissuhdevaikeuksista, joita hänellä on sekä miehensä että lastensa kanssa. Elämän kuormittavuutta lisää entisestään se, että hänen iäkäs äitin- sä tarvitsee jatkuvaa huolenpitoa eikä hänen oma terveytensääkään ole enää hyvä. Hänel- le on määrätty lääkehoito sekä masennukseen että korkeaan verenpaineeseen.

Turunen kuvaa aluksi kirjassaan lukuisia myönteisiä piirteitä, jotka liittyvät myöhäis- keski-ässä elävän yksilön elämään. Nuorempana esiintyvä tunteiden yliherkkyys hellit- tää ja ihminen saavuttaa parhaimmillaan levollisuuden ja vankistuu henkisesti; hänen sielunelämänsä selkiytyy. Monille alkaa sisäinen mielentyyneys merkitä enemmän kuin ulkoinen asema ja materiaaliset arvot. Turunen myöntää kuitenkin, ettei tämä ole koko

²²⁸ Turunen 2005, 119-120.

²²⁹ Kettunen 1999, 142-149.

totuus, vaan se on joskus jopa aivan päinvastainen.²³⁰ Yksilö voi kohdata elämänsä pahimmat karikat juuri tässä iässä. Ihmissuhteet rakoilevat, loukkauksiin reagoidaan epätoivolla ja ahdistus ja masennus musertavat alleen. Pelko kaiken menettämisestä uhkaa ja ihminen yrittää pitää epätoivoisesti ja pakonomaisesti pitää kiinni elämästä ja kaikesta siihen liittyvästä. Yhteentörmäyksiltä nuoren sukupolven kanssa ei vältytä. Yritykset sopeutua kehityksen vaatimuksiin johtavat usein kilpailuasetelmaan nuorempien henkilöiden kanssa.²³¹

Cullbergin mukaan on mahdollista, että viimeinen vuosikymmen ennen eläkkeelle siirtymistä *tuntuu myrkytetyltä niin työssä kuin kotona*. Toisaalta heikentynyt fyysinen ja psyykinen suorituskyky on Cullbergin mukaan jossain määrin korvattavissa tottumuksella ja vuosien kokemuksen tuomalla lisääntyneellä arvostelukyvyllä.²³² Iäkkäämmillä ihmisillä monet toiminnot ovat automatisoituneet ja tästä johtuen tuttujen tehtävien hoitaminen sujuu jo rutiinilla.

6. KIELELLINEN TARKASTELU

6.1 Tyyli

Tässä luvussa aineistoa tarkastellaan kielellisestä näkökulmasta. Sen tarkoitus on tukea edellisen tulosluvun sisällönanalyysiä ja auttaa lukijaa muodostamaan parempi kokonaiskuva tekstimateriaalista. Luvussa kuvataan pääpiirteissään tekstiaineiston kielen käyttöä ja päivystäjän kannalta oleellista viesteihin sisältyvää kysymyksenasettelua.

Palveleva netti palvelumuotona sijoittuu yksilötason kohdeviestinnässä kesto- ja pika-viestinnän välille.²³³ Viestit tallennetaan viideksi kuukaudeksi, jonka jälkeen ne poistetaan tiedostosta. Sanomista jää jäljelle vain päivystäjän merkinnät tilastointilomakkeeseen. Vastaanottaja sen sijaan voi halutessaan vaivatta tallentaa ja tulostaa vastauksen sekä lähettää sen edelleen toisaalle. Kasvokkain tai puhelimesta tapahtuvassa keskustelussa nauhoituslaitteen käyttö on harvinaista ja teknisestikin hankalampaa. Kaikessa ihmisten välisessä kommunikaatiossa on tärkeää huomioida luottamuksellisuus. Arkaluontoisista asioista on järkevää keskustella vain sellaisissa tilanteissa, joissa molemmat

²³⁰ Vrt. myös Cullberg s. 98, jossa hän viittaa Erikssonin ajatuksiin.

²³¹ Turunen 2005, 245-251.

²³² Cullberg 1991, 99-100.

²³³ Wiiio 1992, 124.

osapuolet ymmärtävät sanoman henkilökohtaisuuden.²³⁴ Internetaikakaudella tekstipohjainen viestintä on yleistynyt. Sähköposti on yleinen keskustelumuoto. Samalla on kehittynyt uusia käytössääntöjä ja tapoja, joiden tehtävä on edistää tehokasta kommunikaatiota ja välttää loukkaamista viestin vastaanottajaa. Yhteiskuntatieteiden maisteri Tuija Aalto ja filosofian tohtori Marylka Yoe Uusisaari kuvaavat kirjassaan sosiaalista mediaa koskevaa tapakulttuuria. Ensimmäisenä he mainitsevat esittäytymisen tärkeyden. Silloinkin, kun esiinnyttään anonyyminä, on tärkeää kertoa joitain taustatietoja itsestään. Kirjoitetun puheen kielen muodollisuuden aste riippuu käyttötilanteesta. Ensimmäisellä yhteydenottokerralla ja epäselvissä tapauksissa suositellaan huolellisen kirjakielen käyttöä. Yleisiä tekstikeskusteluun liittyvinä sääntöinä Aalto & Uusisaari mainitsevat isokirjaimisen tekstin ja liian monien huuto- ja kysymysmerkkien käytön välttämisen sekä pitäytymisen suurin piirtein oikeaoppisessa kielessä. He mainitsevat myös, että kokemus on osoittanut, että verkkokeskustelussa vitsit, sarkasmi ja ironia ymmärretään lähes aina väärin. He viittaavat niin sanottuun ”Wiion lakiin”, joka mukaan *viestintä epäonnistuu aina, paitsi sattumalta*.²³⁵ Saman lauseen merkitys voi vaihdella viestin vastaanottajan mukaan.²³⁶ Vasta yksilöllinen tulkinta antaa viestille sen aidon sisällön. Seuraavassa tarkastellaan viestien kieliasua, esittäytymisen tärkeyttä sekä kielikuvien käyttöä kirjeen sisällön elävöittäjänä.

Käsiteltävänä oleva aineisto täytti esittäytymistä lukuun ottamatta edellä mainitut kriteerit. Kokonaisuutena sitä voidaan kielellisesti luonnehtia kirjoitetuksi puhekieleksi. Väli-tön kommunikaatio on nykyisin hyväksytty ja jopa suositeltava kielenkäytön tapa sähköisessä pikaviestinnässä. Jäykkä ja muodollinen kieli voi antaa laatijastaan liian virallisen ja jopa ylimielisen kuvan.²³⁷ Viestit olivat sisällöltään suhteellisen johdonmukaisia ja niiden kieli oli lähes kauttaaltaan relevanttia. Niissä kuvattiin kirjoittajan taustaa, nykytilannetta ja tulevaisuuden toiveita kohtuullisen ymmärrettävällä suomen tai ruotsin kielellä. Välimerkkejä käytettiin kirjoituksissa tarkoituksenmukaisesti ja kieli oli paikoitellen varsin rikasta. Muutamia puutteitakin esiintyi. Kaksi viesteistä oli kirjoitettu kokonaan isoilla kirjaimilla. Lisäksi aineistoon sisältyi kaksi sellaista viestiä (V90, V99), joita ei voitu käsitellä teema-analyysissä sisällön epäselvyyden vuoksi.

²³⁴ Aalto & Uusisaari 2009, 82.

²³⁵ Aalto & Uusisaari 2009, 73-77.

²³⁶ Fiske 2001, 112.

²³⁷ Aalto & Uusisaari 2009, 75.

Tekstejä luettaessa huomio kiinnittyi esittäytymisen tärkeyteen. Iän, sukupuolen sekä mahdollisten muiden perustietojen antaminen kirjeen alussa auttaa lukijaa hahmottamaan huomattavasti paremmin asiakkaan kuvaamia ongelmia. Monet asiakkaat kirjoittivat vain sen hetkisistä ongelmistaan jättäen taustatietojen kuvauksen puutteelliseksi. Joistakin viesteistä ne puutuivat kokonaan. Tällöin lukijan oli vaikea sijoittaa asiakasta ”oikeaan kontekstiin”. Seuraavien aloitustapojen välillä on suuri ero: ” *Hei! Olen 30-vuotias maisterintutkinnon suorittanut nainen. Olen työtön, sinkku ja lapseton...* ” ja ” *minulla tunteet on vahvat, siksi tuli sotkua. Vietin äsken synttäreitäni. En halunnut kutsua ystävää...* ” Kommunikaatiokanavasta riippumatta on ensimmäisellä kontaktikeralla tärkeää ilmaista selkeästi ne perustiedot itsestään, jotka ovat relevantteja ottaen huomioon kulloinkin käytettävän sosiaalisen median luonteen.²³⁸ Palvelevan netin kommunikaatio on interaktiivista keskinäisviestintää. Asiakas odottaa saavansa palvelulta apua hankalaan tilanteeseensa. Selkeä ja riittävästi tietoja sisältävä sanoma varmistaa asiakkaalle potentiaalisen tuen. Viestiketjut mahdollistavat asiakkaan tilanteen selvittelyn lisäkysymysten avulla. Vuorovaikutuksen kulku eli vuorovaikutuskonteksti on keskeistä merkitysten muotoutumisessa. Keskustelupuheenvuoroja voi tulkita menestyksekkäästi vain suhteessa keskustelun kulkuun. Keskustelijoiden suhteet rakentuvat vähitellen kommunikaation edetessä.²³⁹ Aineistoon sisältyvien avausviestien analyysissä ei vuorovaikutuskontekstin huomioiminen ollut mahdollista.

Kielikuvat eli metaforat rikastuttavat ilmaisua ja antavat sille enemmän sisällöllistä vivahteikkautta. Fiske määrittelee metaforan tavaksi ilmaista uutta ja outoa tutun avulla. Siinä puhuja tai kirjoittaja käyttää hyväkseen kahden todellisuuden välistä yhtäläisyyttä ja eroavuutta. Viestin vastaanottaja siirtää assosiativisesti kuvaavan ilmaisun ominaisuudet todelliseen tapahtumaan – tapahtuu merkityssiirtymä. Metafora vetoaa erityisesti yksilön mielikuvitukseen ollen olemukseltaan epärealistinen.²⁴⁰ Tekstimateriaali sisälsi melko runsaasti kielikuvia. Asiakkaat käyttivät niitä korostaakseen ongelman vakavuutta ja lisätäkseen viestinsä ymmärrettävyyttä. Seuraavat kielikuvat on poimittu tutkimusaineistosta:

metafora → todellinen tapahtuma

(V52) *yhteiskunnan siivellä* → sosiaaliturvan varassa

(V48) *mustan pilven alla* → surua elämässä

(V47) *sukset ristissä* → konfliktitilanne

²³⁸ Aalto & Uusisaari 2009, 74.

²³⁹ Jokinen & al. 2004, 31.

²⁴⁰ Fiske 2001, 122-130.

- (V72) *hälytyskellot soivat* → vaaran merkit
 (V39) *musta möykky sisällä* → henkinen paha olo
 (V39) *painava taakka harteilla* → ahdistava, käsittelemätön asia
 (V54) *oravanpyörä* → loputon, turhalta tuntuva toiminta²⁴¹
 (V55) *salama kirkkaalta taivaalta* → yllättävä, yhtäkkinen tapahtuma
 (V57) *tuuliajolla* → heitteillä
 (V78) *kasvaa horsmaa* → kuollut ja haudattu
 (V80) *elämä potkii päähän* → vastoinkäymisiä elämässä
 (V85) *elämä pirstoutuu palasiksi* → elämänhallinnan menettäminen
 (V57) *kaikki kaatuu päälle* → useita vaikeuksia elämässä

Värittävät ilmaisut toimivat apuneuvona tekstin merkityksellistämisprosessissa. Aineiston esimerkeissä kielikuvien tuttuun viittaavat käsitteistöt ovat konkreettisia ja aistein havaittavia. Ne auttavat hahmottamaan asiakkaiden vaikeaselkoisia elämäntilanteita ja subjektiivisia tunne-elämyksiä. Onnistunut kielikuva edellyttää, että fyysisellä ja abstraktilla termistöllä on riittävästi yhtäläisyyttä ja eroavaisuutta. Viestin vastaanottaja muodostaa mielleyhtymän asettaen molemmat käsitteistöt samalle paradigmalle kontrastin avulla. Fiske mukaan arkielämän metaforien avulla monet yhteiskunnalliset abstraktiot, kuten sosiaalinen asema, moraalit ja terveys tulevat ymmärrettävimmiksi.²⁴²

6.2 Palveluun kohdistuneet odotukset

6.2.1 Kysymysten sävy

Lähes kaikista tutkimusaineistoon sisältyneistä viesteistä ilmenee joko suoraan tai implisiittisesti se, että yhteydenottaja odottaa vastausta viestiinsä. Hän toivoo saavansa palautetta henkisen tuen tai konkreettisten neuvojen muodossa. Palvelevan netin tilastoinnissa yhteydenottotyypit jaotellaan viiteen ryhmään: kriisitilanne, pohdinta, tiedustelu, pilailu ja tunnepurkaus. Pohdinnaksi luokiteltuja keskusteluja on ollut eniten, lähes 40 % vuoden 2008 aikana. Melkein yhtä suurella osalla asiakkaista yhteydenoton syynä on ollut kriisitilanteeksi luokiteltu elämänvaihe. Pilailuviestejä ja tunnepurkauksia ei ole esiintynyt lainkaan.²⁴³ Käsiteltävä aineisto vastaa yhteydenottotyypeiltään edellä mainittua jaottelua.

Tässä tulosluvussa kuvataan asiakkaiden toiveisiin ja niiden toteuttamismahdollisuuksiin liittyviä ilmaisukeinoja. Aihetta tarkastellaan kielellisesti selvittäen sitä, miten odotukset ilmenevät tekstiyhteydessä. Aineistolähtöisesti asiakkaiden käyttämät keinot ja-

²⁴¹ Wikipedia

²⁴² Fiske 2001, 122-125.

²⁴³ Liite 3.

kaantuivat kolmeen kategoriaan. Nämä olivat: selkeät viesteihin sisältyvät kysymykset, retoriset vetoomukset sekä epäsuorat hätähuudot. Päivystäjien mahdollisuutta vastata näihin odotuksiin selvitellään lyhyesti tutkielman pohdintaosiossa.

Yli puolet (56 kappaletta) yhteydenotoista sisältävät viestin loppuosaan sijoitetun kysymyslauseen. Asiakas odottaa usein konkreettisia neuvoja ja ohjeita selviytyäkseen hankalasta elämäntilanteesta. Kysymykset jakaantuvat kolmeen ryhmään kysymystyyppin perusteella. Ensimmäisen ryhmän muodostavat viestit, joissa halutaan yleisesti kartoittaa avunsaantimahdollisuuksia. *Onko mitään paikkaa, mistä saisi tukea ja keskustelua? Osaatteko neuvoa kenen puoleen voisin kääntyä? Mistä saisin taloudellista apua? Miten seurakunta voisi auttaa? Saako seurakunnalta pikaisia aikoja pariterapiaan?* Nämä ovat tyypillisiä esimerkkejä ulkopuoliseen apuun myönteisesti ja toiveikkaasti suhtautuvien asiakkaiden kysymyksistä.

Toiseen ryhmään kuuluvat myös ne viestit, joissa pyydetään neuvoa perheensisäisen ongelman ratkaisemiseksi. *Toivoisinkin nyt teiltä neuvoja, miten voisin parhaiten tukea puolisoani näinä vaikeina aikoina? Har du några tips eftersom jag är så beroende och bunden av mamma?* Nämä kysymykset kuvaavat sellaisen avuntarvitsijan toiveita, joka on aiemmin yrittänyt saada ammattiapua ongelmaansa. Apu ei ole joko auttanut tai asiakas on pettynyt ja turhautunut prosessin käsittelyn pitkittyessä. Tällaisissa tapauksissa viestin sävy on usein kauttaaltaan pessimistinen ja kirjoittaja kokee Palvelevan netin ikään kuin viimeisenä oljenkortena. Hän on löytänyt vielä yhden keinon ja päättänyt käyttää sitä.

Kolmannen ja samalla suurimman kysymystyyppin muodostavat tarkemmin määrittelmättömät, viestin loppuun sijoitetut, huudahduksenomaiset kysymykset. Nämä kirjeet sisältävät usein monia sisäkkäisiä ongelmia, joihin asiakas toivoo ratkaisua. Laajan ongelmakentän esittelyn loppuun sijoitettu kysymys kuvaa ehkä myös asiakkaan ylioptimistisuutta palvelun suhteen. *Mutta miten tästä selviän? Kuinka tästä eteenpäin? Miten oppisin löytämään oman tahdon? Miks näin? Toivon elämään helpotusta!* Tämän tyyppiset kysymykset ja huudahdukset ovat haaste päivystäjälle. Laajan ongelmanvyyhdien selvittely vaatii vapaaehtoistyöntekijältä hyvää tieto-taitoa, pitkäjännitteisyyttä sekä todennäköisesti myös pitempiaikaista vuorovaikutusta asiakkaan kanssa viestiketjujen

muodossa. Luottamuksen syntyminen edellyttää usein molemminpuolista tunnustelua.²⁴⁴

6.2.2 Suostuttelu

Vetoomukset ovat keino vaikuttaa viestin vastaanottajaan tavalla, joka on lähettäjälle edullinen. Suostuttelu liittyy muinaisen retoriikan käsitteistöön. Aristoteleen määritelmän mukaan retoriikka eli puhetaito on kyky löytää kussakin tilanteessa siihen sopivat suostuttelun keinot. Henkilö voi vedota toisen ihmisen persoonallisuuteen, tunteeseen tai järkeen. Keino on järkevää valita tilanteen ja sanoman vastaanottajan mukaan. Wiio vetäisi löysän yhtäläisyysmerkin retoriikan ja nykyviestinnän välille. Traditio jatkuu nykyaikaisen viestinnän tutkimuksen suuntauksina, joista yksi on tutkimusaihetta lähellä oleva keskinäisviestintä.²⁴⁵

Tutkimusmateriaali sisälsi useita retorisia ilmaisumuotoja. Seuraavat lauseet ja huudahdukset on poimittu näytteeksi aineistosta. Ne kaikki sisältyvät eri viesteihin: *Rukoilen auttakaa minua selviämään ja jaksamaan. Kiitos, että jaksat ymmärtää mua ja saan purkaa vähäpätöisiäkin asioita. Auttakaa minua, minun on hankala olla. Olipa mukava löytää tällainen palvelu! Odotan teiltä jotain ihmettä taivaalta, mutta tiedän ettette voi sitä tarjota. Kiitos kuitenkin jo etukäteen! Herra auta! Auttakaa hyvät ihmiset!* Edellä mainitut lauseet kuvaavat halua vaikuttaa vastaanottajaan retorisin keinoin. Tarkoitus on vedota päivystäjän tunteisiin korkealentoisilla ilmauksilla. Asiakas pyrkii viestimään todellista tunnetilaansa ja antamaan itsestään nöyrän kuvan. Hän haluaa osoittaa kiitollisuutta ja kunnioitusta palvelua kohtaan.

Puro esittää artikkelissaan, että antiikin retorinen perinne voisi tarjota kiinnostavia mahdollisuuksia tämän päivän keskinäisviestinnän kehittämiseen. Jo sellaiset klassikot, kuten kirkkoisä Augustinus (k. 430) ja Cicero (k.40 eaa.), pohtivat aikoinaan myös arkipäiväisiä keskusteluja ja niiden ominaislaatuja. Viestintämme kaikkien perustavimmat periaatteet kaipaavat Puron mukaan lisäarviointia ja ohjausta yleisempään suuntaan.²⁴⁶

Epäsuoraksi hätähuudoksi nimetyt viestit muodostivat pienen marginaalisen osan aineistosta. Kielellisen tarkastelun lopuksi esitetään havaintoesimerkki eräästä kirjeestä.

²⁴⁴ Sorri 1984, 193.

²⁴⁵ Wiio 1992, 52-54.

²⁴⁶ Puro 1998, 116.

Joskus siis sellaisissakin käsiteltävänä olleissa viesteissä, joihin ei sisällynyt suoraa avunpyyntöä tai ongelmien erittelyä, oli kuitenkin implisiittisesti tulkittavissa suuri avuntarve. Tämän tutkimuksen sisällönerittelyssä huomioimatta jätetyt kaksi viestiä ovat esimerkkejä epäloogista tajunnanvirtaa sisältävistä yhteydenotoista, joista on pääteltävissä epäsuorasti suuri hätä ja välitön avuntarve. Viestit antavat viitteitä lähettäjänsä vakavasta psyykkisestä häiriöstä. Ote toisesta viestistä kuvaa asiakkaan henkistä hätää. *..siunaa äitiiää ja iisää, anna mulle pienelle iskuujaa liisää. Aamen, tämä on varmasti toteutunut ja toteutuu, lähtien siitä päivästä kuin synnyin...Anna moderneja liiberlaaberteologioita ja änkyräteologioita, aamen...Minulla on elävää vettä, siinä on murhavoima...ihanaa. Jeesus on lähellä. Kenen lähellä? Ei täällä ole ketään. Olen ollut paha, voi Jeesus olen ollut niin paha...Tekemättä diagnoosia edellä olevan otteen perusteella, voidaan yleisesti todeta, että vaikeimpiin mielisairauksiin liittyy yleisesti sairauden tunnon puute. Usein yksilö kokee olevansa väärinymmärretty ja vainottu uhri. Hän ei ymmärrä, miksi hänelle suositellaan sairaala- tai lääkehoitoa tai jopa pakotetaan siihen. Yksi auttamisen tärkeä painopiste onkin hoitoon motivointi. Sekä Pp että Pn voivat parhaimmillaan toimia siltana asiakkaan ja ammattiauttamismuodon välillä.²⁴⁷ Tämä edellyttää sitä, että auttajalle muodostuu edes jonkinlainen käsitys avuntarvitsijan ongelmista ja siitä, mitä hän pohjimmiltaan halusi viestillään kertoa.*

7. TULOSTEN TARKASTELU

7.1 Luotaus yksilön arkeen

Tutkimuksen lähtökohtana on ollut Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kasvava kiinnostus verkkoviestintään. Palveleva netti kuuluu osana kirkon Hengellinen elämä verkossa -hankkeeseen. Verkkoauttamispalvelu on kaikille avoin kahdenvälinen viestintämuoto. Vuonna 2008 Pn:aan lähetettiin yhteensä 927 viestiä. Vuonna 2005 alkanut toiminta kuuluu organisatorisesti yhteen jo vuosikymmeniä Suomessa toimineen Palvelevan puhelimen kanssa. Tutkijan kokemus vapaaehtoistyöstä Palvelevassa puhelimesta sekä kirkkohallituksesta tullut aihetta koskeva aloite, olivat tärkeitä työhön motivoivia tekijöitä sen käynnistymisvaiheessa.

²⁴⁷ Vikkula 1984, 68-79.

Tutkimusaineiston muodostivat kesän 2009 aikana virtuaalisielunhoitajalle lähetetyt viestit, jotka tekijä pyysi analysoitavaksi tutkielmaa varten selvittääkseen niiden sisältöä ja tyyliä. Määrällisesti aineisto oli riittävä. Se tarjosi näköalan suomalaiseen olohuoneeseen, poikkileikkauksen sellaisesta arkielämästä, jota rasittivat monenlaiset suuret ja pienet vaikeudet – tosin yksilön sisäiseen kokemusmaailmaan kuuluvat tunteet ovat vaikeasti mitattavissa. Usein vain ihminen itse voi määritellä ongelmiansa vaikuttavuuden omassa elämässään. Vaikeuksien syyt voivat olla joko sisäisistä tai ulkoisista tekijöistä johtuvia. Ihmisen elämää määrittelevät sekä perimä että ympäristö. Tämä kah-tiajako ilmeni myös viesteissä. Kirjoittaja pohdiskeli usein ongelmiansa syitä kysyen, onko ”vika” itsessä vai muissa? Kysymyksenasettelu koski kaikissa yhteydenotoissa kirjoittajan lähipiiriä käsittäen ydinperheen ja sitä lähellä oleva suvun, ystäväpiirin ja naapuruston. Huomionarvoista on, ettei yhdessäkään viestissä käsitelty laajemmin poliittisia ja yhteiskunnallisia ongelmia eikä niitä pidetty syynä omiin ongelmiin. Tiivistäen voidaan todeta, että asiakas ottaa yhteyttä Palvelevaan nettiin kysyäksään käytännön neuvoja ongelmiinsa tai purkaakseen subjektiivista ahdistustaan. Sisäisen kivun sanoit-taminen on erityisen tärkeää silloin, kun asiakas ei kykene puhumaan vaikeuksistaan kenenkään kanssa kasvokkain. Nimetön kontakti on turvallinen kanava työstettäessä esimerkiksi voimakasta syyllisyyttä ja häpeää aiheuttavia kokemuksia.

Suurin osa tarkasteluvälin asiakkaista (47 %) oli naisia. Miehet ottivat yhteyttä lais-kemmin. Heidän osuutensa oli vain 11 % koko otannasta. Tulos on linjassa vertailuai-neistona käytetyn Palvelevan netin tuoreimman tilaston kanssa. Lähettäjän tarkka ikä ilmeni vajaassa viidenneksessä viesteistä. Kirjoittajien ikien vaihteluväli oli 15–63 vuot-ta. Suurin ikäfrekvenssi sijoittui odotetusti 25–35 vuoden väliin. Nuoret aikuiset ovat tutkimuksen mukaan Suomessa aktiivisimpia internetin käyttäjiä. Tutkimustuloksena voidaan todeta, että Palveleva netti on saavuttanut työmuotona ainakin osan niistä kai-vatuista nuorista, jotka kirkko on ollut vaarassa menettää.²⁴⁸ Yksi kirkon viestintästrate-gian pääkohdista on siis toteutumassa.

7.2 Ongelmien moninaisuus

Lähes kaikkiin viesteihin sisältyi negatiivisia sisällöllisiä aineksia. Odotettavasti ongel-mat olivat kietoutuneet usein toisiinsa muodostaen ympärilleen noidankehän. Vaikka vaikeuksia eriteltiin varsin seikkaperäisesti ja johdonmukaisesti, syy- ja seuraussuhteet

²⁴⁸ Kts. myös liite 1.

jäivät usein epäselväksi. Tästä syystä niin sanotun ydinongelman löytäminen viesteistä oli vaikeaa. Tutkimuksessa päädyttiinkin erilaisten vaikeuksien kartoittamiseen niin, että samasta viestistä saatettiin poimia useita alateemoja, jotka sitten nivottiin osaksi pääteemoja. Näin muodostui yläkategorioita seuraavasti: ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat, psyykkiset häiriöt, eksistentiaaliset kysymykset, taloudelliset vaikeudet, kehityskriisit, seksuaalisuus ja itsemurha. Mainittakoon vielä, että taloudellisista vaikeuksista, seksuaalisuuteen liittyvistä ongelmista ja itsemurha-aiheesta ei työstetty erillisiä tuloslukuja, vaan aiheita joko sivuttiin tai käsiteltiin laajemmin muiden päälukujen alla. Tämä oli asiaankuuluvaa, koska kyseisiä aihepiirejä koskeneet ongelmat nivoutuivat aineistossa tiiviisti yhteen ihmissuhdevaikeuksien, eksistentiaalisten kysymysten ja psyykkisten häiriöiden kanssa.

Ihmissuhteisiin liittyviksi määriteltyjä ongelmia sisältyi lähes puoleen (48 %) kaikista viesteistä. Pääkategoria jaettiin kolmeen alateemaan seuraavasti: parisuhde, muu perhe ja ystäväpiiri ja yksinäisyys. Parisuhdeongelmia käsitelleisiin viesteihin sisältyi runsaasti erilaisia teemoja, joista tutkielmassa analysoidaan tekstinäytteiden avulla uskottomuus, avioero, mustasukkaisuus ja lapsettomuus. Aineisto kuvaa sitä, kuinka vaikeaa kanssakäyminen toisen ihmisen kanssa on ja kuinka monella tasolla ongelmat esiintyvät. Ihmissuhteisiin liittyvät vaikeudet heijastuvat usein mielenterveydellisinä ongelmina. Ne voivat johtaa myös vakavaan kriisiin perheessä. Viestien sisällöstä voi päätellä, että ihmiset yrittävät selvittää vaikeuksiaan monin tavoin. Ammattiauttajaan turvautuminen on vaihtoehto, joka jakaa ihmisiä. Jotkut sinnittelevät omin voimin niin pitkälle kuin mahdollista, toisinaan taas ongelmana on se, että toinen osapuoli kieltäytyy avusta silloin, kun kumppani olisi valmis hakemaan ulkopuolista apua. Osalle asiakkaista kynnys hoitoon hakeutumiseen näytti olevan suhteellisen matala. Tilanne on vaikein niiden kohdalla, joilta puuttuvat kokonaan lähipiirin muodostamat sosiaaliset tukiverkot. Palvelevan netin ja muun sosiaalisen median panosta ei ole mitään syytä liioitella, mutta vapaaehtoistukimuodoilla voi kuitenkin olla merkitystä liikkeellepanevana voimana ja kanavana ammattiauttajan vastaanotolle. Joskus pelkkä ”sydämen purkaminen” voi auttaa.

Eksistentiaalisiksi kysymyksiksi kategorisoituja aiheita esiintyi kaiken kaikkiaan 17 viestissä. Tutkielmassa käsiteltiin rippiin, esirukoukseen, kuoleman pelkoon ja uskonnollisiin harhoihin liittyviä teemoja. Palvelun uskonnollinen arvopohja ei näyttänyt erityisesti lisänneen tähän yläkategoriaan luokiteltuja yhteydenottoja. Tähän ryhmään kuu-

luneissa viesteissä käsiteltiin usein arkaluontoisia aiheita, joihin liittyi muun muassa syyllisyydentunteita ja häpeää. Mahdollisuus anonyymiin kontaktiin oli erityisen merkityksellistä juuri näille asiakkaille. Usein viestistä ilmeni, ettei yhteydenottaja ollut aiemmin kyennyt kertomaan asiasta kenellekään ja hänellä oli sen vuoksi voimakas tarve sanoittaa ongelmaansa. Näin hän ikään kuin siirtää osan murheestaan päivystäjälle ja hänen oma ahdinkonsa helpottuu.

Vapaaehtoistyöntekijältä ei edellytetä erityistä uskonnollista tietämystä tai henkilökohtaista uskoa. Hänellä tulisi kuitenkin olla olemassa perusvalmiudet esirukoukseen ja keskusteluun myös teologisista kysymyksistä. Palveleva netti työmuotona mahdollistaa ennen mainituissa tilanteissa asiantuntijan konsultoinnin ja tehtävän delegoinnin ennen viestiin vastaamista.

Psyykkiset häiriöt muodostivat aineiston toiseksi suurimman kategorian. Aihepiiri oli myös heterogeenisin ja samalla vaikeimmin tutkinnallisesti rajattavissa. Tässä tutkielmassa tarkemman katselmuksen piiriin otettiin päihderiippuvuus, masennus, seksuaalihäiriöt, itsemurhariski ja anoreksia. Alkoholismi on esimerkki sairaudesta, johon liittyy runsaasti liitännäisongelmia. Somaattisten sairauksien lisäksi tauti aiheuttaa usein kantajalleen laajan psyykkisen oireiston sekä sosiaalisia vaikeuksia. Alkoholiongelmosta kärsivät eivät itse kirjoittaneet omasta sairaudestaan, vaan yleensä vaimot ilmaisivat huolensa puolisonsa päihteiden käytöstä. Alkoholisti ei kaipaa vain tukea ja myötäelämistä, vaan yhtä paljon myös havahduttamista todellisuuteen. Hänen on itsensä otettava vastuu omasta elämästään.

Myös muissa psyykkisissä häiriöissä on tärkeää, että yksilö sisäistää ongelmansa ja suostuu kohtaamaan ne realistisesti. Vasta sitten toipuminen voi kunnolla alkaa. Mikäli potilaalla ei huomiota herättävistä oireista huolimatta ole itsellään lainkaan sairaudentuntua, on kysymys yleensä vakavammasta tilasta. Näissä tapauksissa avohoidon tuki-toimilla ja vapaaehtoistyöllä tuskin saavutetaan merkittäviä tuloksia. Tähän ryhmään luokitellut kirjeet sisälsivät rankkoja teemoja. Inestien kohteeksi joutuneen naisen kuvaus oli koskettava ja ilmaisi riipaisevasti niitä tunteita ja sitä pelkoa, joita uhri tuntee vielä vuosien jälkeen tapahtumasta tekijän ollessa vapaana. Kysymyksessähän on kriminalisoitu teko, jonka kohtaaminen päivystystehtävässä vaatii tasapainottelua vaitiolo-velvollisuuden kanssa. Kirkon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus hankkeilla olevista törkeistä rikoksista. Edellä mainittujen rikkomusten piiriin kuuluu muun muassa lapsen

seksuaalinen hyväksikäyttö. Sen sijaan työntekijän ei tarvitse ilmiäntää aikaisemmin tapahtuneita rikoksia.

Elämänkriisit muodostavat neljännän osan laadullista analyysiä. Psykologien, sosiologien ja psykiatrien suosima tapa jakaa ihmisen elämä aikajanoihin ongelmien ja iän välisen suhteen mukaan, innoitti tutkimuksen tekijää tarkastelemaan myös tätä aineistoa vastaavasta näkökulmasta. Materiaali käsitti sellaisia viestejä, joissa ongelman ja sen subjektin iän välillä oli syy-yhteys. Lapsettomuus, nuoruuden kehityskriisit ja eläkeiän lähestyminen askarruttivat yhteensä kahdeksaa asiakasta tästä otannasta. Erityisesti tahoaton lapsettomuus oli aiheena mielenkiintoinen, sillä sitä ei ole käsitelty aiemmassa Pp:n ongelmakenttää kartoittaneissa tutkimuksissa. Kysymyksessä on kriisi, joka pahimmillaan aiheuttaa vakavia häiriöitä yksilön mielenterveydessä, mutta sitäkin enemmän se rasittaa parisuhdetta. Aiheeseen liittyvät kommunikaatio-ongelmat lisäävät jännitettä parin välille. Koskaan ei korosteta liikaa puhumisen tärkeyttä. Mies ja nainen käsittelevät traumaattisia kriisejä ja muitakin ongelmia usein hyvin eri tavoin. Siinä, missä naista auttaisi puhuminen, mies työstääkin asiaa omalla tavallaan, hiljaa mielessään. Vaimon kärsivällisyys joutuu usein koetukselle hänen yrittäessään saada puolisoonsa kontaktia. Yleisesti voidaan todeta, että tämä tutkimus tuki osaltaan sitä käsitystä, että yksilön elämänsäkaareissa on tiettyjä kriittisiä vaiheita, joiden onnistunut läpikäyminen edellyttää usein monenlaisia yhteiskunnallisia tukitoimia. Optimaalinen palvelujen hyödyntäminen riittävän aikaisessa vaiheessa voi pelastaa yksilön joutumasta monien ongelmien sävyttämään noidankehään.

Myönteistä on havaita, että myös marginaaliset ikäryhmät käyttävät palvelua. Nuorin kirjoittaja oli 15 -vuotias ja iäkkäin yli 60 -vuotias. Erityisesti nuorten mukanaolo Palvelevassa netissä ilahduttaa, sillä vastaavan työmuodon, Palvelevan puhelimen, käyttäjäkunta on tilaston mukaan selvästi iäkkäämpää väkeä. Internetin kirkon vapaaehtoistyömuotona on tavoittanut uuden ikäryhmän ja palvelee myös tältä osin toiminnalle asetettuja odotuksia. Vaikeat teemat nuorten kirjeissä merkitsevät paitsi suurta avuntarvetta myös sitä, että tulevaisuudessa päivystäjiin kohdistuvat odotukset tulevat kasvamaan.

Tässä tutkimuksessa ei ollut mahdollista selvittää asiakkaan ja päivystäjän vuorovaikutukseen liittyviä seikkoja. Viestit kuvaavat totuutta vain lähettäjän näkökulmasta, mutta niiden perusteella voidaan päätellä paljon myös päivystäjän työstä. Se on vaativaa ja erittäin vastuullista auttamista, joka ansaitsee arvostusta. Yleisesti voidaan todeta, ettei tutkimuksen kannalta niinkään olennaista ole kaikkien aineistossa esiintyvien ongelmi-

en yksityiskohtainen analyysi, vaan kokonaiskuvan tarjoaminen näistä prosesseista sekä samalla päivystäjän työn vaativuuden havainnollistaminen. Aineiston perusteella voidaan päätellä, että vapaaehtoistyöntekijöille järjestettävä koulutus ei mene hukkaan, vaan se koituu suoraan asiakkaiden eduksi. Monitasoisia ongelmaryypäitä selvittäessään päivystäjälle on hyötyä laajasta yleissivistyksestä ja elämäkokemuksesta. Hedelmällistä on myös syvällisemmän tiedon kartuttaminen joltakin elämänalalta. Kuopion Palvelun puhelimen toiminnanjohtajan haastattelusta käy ilmi, että päivystäjien koulutus on työntekijöiden²⁴⁹ sydämenasia.²⁵⁰ Vuosittain järjestetään useita kursseja, joissa päivystäjiä perehdytetään mitä moninaisimpiin aihepiireihin, kuitenkin niin, että punaisena lankana ovat työssäoppiminen ja yleissivistyksen kartuttaminen.

7.3 Kielen käyttö

Viestien kielellinen tyyli ja se, miten asiakkaat ilmaisivat verbaalisesti odotuksiaan ja pyrkimyksiään palvelun suhteen, tarjosi mielenkiintoisen ja ainutlaatuisen tarkastelunäkökulman tutkimusaineistoon. Viimeinen tulosluku käsitti kielelliseen ilmaisuun liittyvää tyyllillistä analyysia ja tekstiaineistoon liittyneiden metaforien tarkastelua. Asiakkaiden odotuksia selvitettiin kysymystyypeittäin sekä poimimalla tekstistä päivystäjään vetoavaa retorista käsitteistöä. Lopuksi kuvattiin epäsuoriksi hätähuudoiksi nimetyjä viestejä, joista kuvastui implisiittisesti kirjoittajan epätoivoisuus.

Kirjoitetun puhekielen muotoon laadittu teksti täytti pääpiirteissään sähköiselle pika-
viestinnälle laaditut suositukset. Esittäytymisessä sen sijaan oli puutteita, jotka vaikeuttavat viesteihin vastaamista ja aiheuttavat tarvetta lisäkysymyksille. Pitkät viestiketjut vievät aikaa ja merkitsevät päivystäjille työmäärän lisääntymistä. Toisaalta keskustelijoiden suhteet rakentuvat vähitellen kommunikaation edetessä ja molemminpuolisen luottamuksen saavuttaminen edellyttää tätä tutustumisvaihetta.

Viestien kieli oli melko rikasta ja vivahteikasta. Värittäviä kielikuvia käytettiin paljon ja aineistosta löytyi runsaasti metaforia. Niiden avulla voidaan ilmaista kuvaavammin outoja, abstrakteja tunnetasoja. Ne helpottavat tekstin ymmärtämistä erityisesti silloin, kun kommunikoidaan samassa kulttuurisessa ja kielellisessä kontekstissa. Vieraskielisessä tekstissä metaforiset ilmaukset ovat yleensä vaikeammin ymmärrettävissä.

²⁴⁹ Työntekijä-nimikettä käytetään Pp:n ja Pn:n toiminnanjohtajasta tai muusta sellaisesta henkilökuntaan kuuluvasta työntekijästä, joka saa työstään palkkaa. Päivystäjä on palkaton vapaaehtoistyöntekijä.

²⁵⁰ Rönkä 2008.

Yli puolet viesteistä sisälsi loppuosaan sijoitetun selkeän kysymyslauseen, jolla asiakas ilmaisi lyhyesti sen, mitä hän odottaa palvelulta. Lisäksi asiakkaat käyttivät ilmaisunsa tukena erilaisia tehokeinoja, joiden avulla voitiin päätellä ongelmien laajuus ja vakavuus. Edellä mainittujen suorien kysymysten ja sisällön antaman informaation perusteella osoittautui, että lähes kaikkien yhteydenottojen syynä oli jokin ongelma tai ongelmaryhmä, johon asiakas ainakin implisiittisesti toivoi palautetta joko henkisen tuen tai konkreettisten neuvojen muodossa. Muutama kirje voitiin tulkita epäsuoraksi hätähuudoksi. Tutkijan oman tulkinnan mukaan näiden yhteydenottojen sekava kielellinen tyyli antoi viitteitä lähettäjänsä vaikea-asteisesta häiriötilasta.

Viesteihin sisältyi kielellisenä kuriositeettina retorista suostuttelua. Asiakas halusi vaikuttaa tunnetasolla päivystäjään ja herättää hänen myötätuntonsa. Yhteydenottaja kirjoitti itselleen vakavasta asiasta ja halusi varmistaa, että tulee mahdollisimman hyvin huomioonotetuksi. Tosin retoriikan käyttö tekstissä voi toisinaan merkitä myös tahaton- ja tarkoituksetonta kielellistä tyylittelyä. Huomioitavaa oli, etteivät viestit sisältäneet lainkaan huumoria tai siihen viittaavaa käsitteistöä. Sähköisessä viestinnässä se onkin todettu vaikeaksi lajiksi ja on harvoin ymmärrettävissä täsmälleen niin kuin lähettäjä on sen tarkoittanut ymmärrettäväksi.

Viestiin sisältyvä selkeä ydinkysymys osoittautui tärkeäksi. Se auttaa päivystäjää löytämään sanomasta kiinnkohdan, jonka avulla hän pääsee alkuun mahdollisten ongelmaryhmien purkamisessa. Laajat ongelmavyöhykkeet ovat joka tapauksessa haaste vapaaehtoistyöntekijälle. Erityisesti tämä koskee Pn:n päivystäjiä, joiden on laadittava vastaus kirjalliseen muotoon tietoisena siitä, että vastaanottaja voi tallentaa viestin ja lähettää sen edelleen. Siinä, missä Pp: n päivystäjä voi joskus toimia vain hyvänä kuuntelijana, on virtuaalisielunhoitajan sanoitettava myös hiljainen tuki ja rinnalla kulkeminen. Tietoisuus tästä voi aiheuttaa vastauksen laatijalle suoriutumispaineita. Välttääkseen tätä, hänen olisikin tärkeää tiedostaa, että Pn:n vapaaehtoistyöntekijä on ”vain” asiakkaan lähimmäinen. Hän saa tuntea myös avuttomuutta ja hänen tietämyksensä voi olla rajallista. Joskus pelkkä yhteyden kokemus toisen kanssa riittää. Olennaisinta vapaaehtoisauttamisessa onkin vilpittömän pyrkimys ymmärtää asiakasta. Vaatimatonkin tuki on arvokasta.

7.4 Tutkimuksen merkitys

Tutkimus kartoittaa aiemmin analysoimatonta aluetta. Sosiaalinen media on kirkon kasvava intressi ja tarjoaa paljon uusia tutkimuskohteita. Arkkipiispa Jukka Paarma toteaa Kotimaa -lehden haastattelussa, että kirkon tulevaisuuden kannalta merkittävintä on viime aikoina ollut sen aktiivisempi rooli verkossa. Hän uskoo näin tavoitettavan paremmin nuoria aikuisia.²⁵¹ Tämä tutkimus osoitti osaltaan saman asian; Pn työmuotona on otettu hyvin vastaan, ja se tavoittaa vapaaehtoistyömuotona entistä laajemman väestöosan ja vie näin omalta osaltaan eteenpäin kirkon rakkaudenaatetta.

Palvelevan netin toiminta on interaktiivista, bilateraalista keskinäisviestintää. Viestin sisältö todentuu lopullisesti vasta tietoisessa vuorovaikutustilanteessa. Tämän tutkielman kohteena on ollut kommunikaatiotilanteen toinen osapuoli, Pn:n asiakas. Asetelmassa tutkijan roolina on ollut samaistua vapaaehtoistyöntekijään asettuen hänen asemaansa viestin vastaanottajana. Samalla myös tutkimustehtävän ulkopuolelle rajattu vuorovaikutuksen toinen vaihe, viestiin vastaaminen, on alkanut herättää mielenkiintoa. Tutustuminen Pp:n päivystäjistä tehtiin tutkimukseen avasi jonkin verran ennen mainittua näkökulmaa, mutta samalla vahvistui ajatus näiden kahden sisartyömuodon erilaisuudesta erityisesti vapaaehtoistyöntekijän kannalta. Antoisa jatkotutkimuskohde on Pn:n päivystäjän työn tarkastelu sielunhoidollisesta näkökulmasta. Viidettä vuottaan toimivasta palvelusta on ehtinyt jo muodostua jonkin verran kokemusta. Jatkossa on hyödyllistä selvittää, millaisia ajatuksia työssäoloajanjakso on päivystäjissä herättänyt.

²⁵¹ Kotimaa 2009, 7.

8. LÄHDE- JA KIRJALLISUUSLUETTELO

8.1 Lähteet

Palvelevan netin kirjoitusaineisto. Tekijän hallussa tutkimustyön ajan, Kuopio.

Haastattelu. Tekijän hallussa, Kuopio.

Hannu Rönkä 10.12.2008

Sähköpostiviestit. Tekijän hallussa, Kuopio.

Samulin, Helena [helena.samulin@evl.fi]

2009 Kiitos viestistäsi... Yksityinen sähköpostiviesti Sirpa Nummenheimolle. – [nummenheimo@luo.to]. 4.6.

2009 Tuosta materiaalin määrästä... Yksityinen sähköpostiviesti Sirpa Nummenheimolle. – [nummenheimo@luo.to]. 20.8.

2009 Tieteellisen tarkasti... Yksityinen sähköpostiviesti Sirpa Nummenheimolle. – [nummenheimo@luo.to]. 14.9.

Liitteet:

Liite 1 Palveleva netin tilastot 2008. – Saatua Helena Samulinilta sähköpostina 10/2009.

Liite 2 Palvelevan netin tietosuojaseloste. [verkkajulkaisu].

Liite 4 Palveleva netin tilastolomake . – Saatua Helena Samulinilta sähköpostina 10/2009.

Kirkkolaki. 26.11.1993/1054.

Kirkkojärjestys. 8.11.1991/1055 v. 1993.

Henkilötietolaki. 22.4.1999/523.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 21.5.1999/621.

8.2 Kirjallisuus

Ahonen, Paavo & Kolari, Jukka & Veistola, Pekka

1998 Internet 1 2 3. Helsinki: Credonet.

Arffman, Kaarlo

2008 Auttamisen vallankumous. Luterilaisuuden yritys ratkaista köyhyyden aiheuttamat ongelmat. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Cullberg, Johan

1991 Tasapainon järkkyyssä. Suom. Mirja Rutanen. Alkuperäisteos: Kris och utveckling Helsinki: Otava.

Digitoday, HS.fi/mobiili

2002 Internetiä käytetään eniten kotona.
[<http://m.digitoday.fi/?page=showSingleNews&newsID=200210206>]. Viitattu 8.12.2009.

Fadjukoff, Päivi

2009 Identiteetti persoonallisuuden kokoavana voimana. 179-193. – Meitä on moneksi. Persoonallisuuden psykologiset perusteet. Toim. Riitta-Leena Metsäpelto & Taru Feldt. Jyväskylä: PS-kustannus.

Fiske, John

2001 Merkkien kieli. Johdatus viestinnän tutkimukseen. Suom. V. Pietilä et al. Alkuperäisteos: Introduction to communication studies. Tampere: Vastapaino.

Harmanen, Eija

1997 Sielunhoito sururyhmässä. Tutkimus ryhmän ohjaajan näkökulmasta Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa. Diss. Helsinki: STKS.

Heikkinen, Martti

2007 Seksuaaliväriöt. 396-416. – Psykiatria. Toim. Jouko Lönnquist & Martti Heikkinen & Markus Henriksson & Mauri Marttunen & Timo Partonen. Helsinki: Duodecim.

Heitink, Gerben

1999 Practical Theology. History- Theory- Action Domains. Transl. by Reinder Bruinsma. Alkuperäisteos: Practische Theologie. Michigan: Eerdmans.

Helosvuori, Riitta & Pihlaja, Pirjo

2006 Vapaaehtoistyö säännösten viidakossa. – Enemmän kuin työmuoto. Vapaaehtoistoiminta kirkossa. Kirkkohallitus.

Hermanson, Elina

- 2008 Adoptiovanhemmuus. – Terveyskirjasto. Duodecim.
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=lok00024&p_haku=lapsettomuus_ja_masennus]. Viitattu 8.1.2010.

Hirsjärvi, Sirkka & Liikanen, Pirkko & Remes, Pirkko & Sajavaara Paula

- 1992 Tutkimus ja sen raportointi. Helsinki: Kirjayhtymä.

Hoikkala, Tommi & Roos, J. P

- 2000 2000- luvun elämä. Sosiologisia teorioita vuosituhannen vaihteesta. Helsinki: Gaudeamus.

Isometsä, Erkki

- 2007 Masennushäiriöt. 157–195. – Psykiatria. Toim. Jouko Lönnquist & Martti Heikkinen & Markus Henriksson & Mauri Marttunen & Timo Partonen. Helsinki: Duodecim.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero

- 2004 Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. 17-47. – Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino.

Kaakkuri-Nuuttila, Marja-Liisa

- 2003 Kielellinen tarkastelu. 7.3.6. Retorinen analyysi. - KvaliMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto[verkojulkaisu]. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>]. Viitattu 23.9.2009.

Keltikangas-Järvinen, Liisa

- 2000 Tunne itsesi, suomalainen. Helsinki: WSOY.

Kettunen, Paavo

- 1990 Ihmisolemuksen ongelma ja olemassaolon vaikeus. Ihmiskäsitys Suomen evankelis-luterilaisen kirkon sairaalasielunhoidon koulutuksessa vuosina 1960 – 1975. Diss. Helsinki: STKS.
- 1997 Kehittyvä sielunhoito. – Sielunhoidon käsikirja. Toim. Aalto Kirsi & Esko Martti & Virtaniemi Matti-Pekka. Helsinki: Kirjapaja.

1999 Funktionaalinen rippi – väline armon omistamiseen. 139-161. – Käytännön ja teorian vuorovaikutus sielunhoidon teologiassa. Toim. Paavo Kettunen. STKS.

Kiiski, Jouko

2002 Rakkaus lamassa. Sarja A Nro 77. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

2009 Sielunhoito. Helsinki: Edita.

Kirkon suunta 2000

1992 Kirkon suunta 2000. Alhaalta kasvava kirkko. Helsinki: Kirkkohallitus.

Kivikuru Ullamaija

1998 Viestinnän jäljillä. Toim. Kivikuru, Ullamaija & Kunelius, Risto. Helsinki: WSOY.

Kokko, Erkki

2006 Palvelevan puhelimen päivystäjän opas. Helsinki: Kirkkopalvelut.

Kokko, Katja

2009 Aggressiivisuus persoonallisuuteen liittyvänä toimintatapana. 159-175. – Meitä on moneksi. Persoonallisuuden psykologiset perusteet. . Toim. Riitta-Leena Metsäpelto & Taru Feldt. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kotimaa

2009 Suvaitkaa toisianne. 6-7. – Kotimaa. 105/51-52.

Kuoppasalmi, Kimmo & Heinälä, Pekka & Lönnquist, Jouko

2007 Päihteisiin liittyvät häiriöt. 417-484. – Psykiatria. Toim. Jouko Lönnquist & Martti Heikkinen & Markus Henriksson & Mauri Marttunen & Timo Partonen. Helsinki: Duodecim.

Lindqvist, Martti

1990 Auttajan varjo. Pahuuden ja haavoittuvuuden ongelma ihmistyön etiikassa. Helsinki: otava.

Linkki

2008 Taas kerättiin tilastotietoja. 18. – Linkki. Palvelevan puhelimen päivystäjien lehti. 1/2008.

2009 Vähän asiaa määrästä. 4-5. – Linkki. Palvelevan puhelimen päivystäjien lehti. 1/2009.

Lönnquist, Jouko

2007 Mielenterveyden häiriöiden luokittelu ja diagnosointi. 47-156. – Psykiatria. Toim. Jouko Lönnquist & Martti Heikkinen & Markus Henriksson & Mauri Marttunen & Timo Partonen. Helsinki: Duodecim.

Lönnquist, Jouko & Lehtonen Johannes

2007 Psykiatria. 14-25. – Psykiatria. Toim. Jouko Lönnquist & Martti Heikkinen & Markus Henriksson & Mauri Marttunen & Timo Partonen. Helsinki: Duodecim.

Lönnquist, Jouko & Henriksson, Markus & Isometsä, Erkki & Marttunen, Mauri & Heikkinen, Martti

2007 Itsetuhokäyttäytyminen. 340–354. – Psykiatria. Toim. Jouko Lönnquist & Martti Heikkinen & Markus Henriksson & Mauri Marttunen & Timo Partonen. Helsinki: Duodecim.

Mannermaa, Tuomo

1997 Sielunhoidon tulkinta ja paikka kirkossa. 14-28. – Sielunhoidon käsikirja. Toim. Aalto Kirsi & Esko Martti & Virtaniemi Matti-Pekka. Kirjapaja Oy. Helsinki: Kirjapaja.

McNeill, John T.

1961 Självvårdens historia. Övers. av Margareta Edgardh. Alkuperäisteos: History of the cure of souls. Stockholm: Diakonistyrelsens bokförlag.

Mess, Henry A.

1998 Voluntary social services since 1918 [elektroninen aineisto]. London: Routledge.

Monikasvoinen kirkko

2008 Monikasvoinen kirkko. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2004 – 2007. Toim. Kimmo Kääriäinen & Kimmo Ketola & Kati Niemelä & Harri Palmu & Hanna Salomäki. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

Palveleva netti

- 2009 Palveleva netti. Suomen evankelis-luterilainen kirkko.
[<https://www.verkkoauttaminen.fi/portal/suomi/tietosuoja/?rekisteroityminen>]. Viitattu 24. 09 2009.

Palveleva netti valmisasiakasmäärän kasvuun

- 2006 Palveleva netti valmis asiakasmäärän kasvuun. Kirkon tiedotuskeskus.
[<http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/929A5523764024A2C2257154003D64BA?OpenDocument&lang=FI>]. Viitattu 22.9. 2009.

Pienehkö sivistyssanakirja

- 2009 Pienehkö sivistyssanakirja. [<http://www.cs.tut.fi/~jkorpe/siv/sanat.html>].
Viitattu 14.12.2009.

Puhelinauttamisen periaatteet

- 1995 Puhelinauttamisen periaatteet. IFOTES- liiton kansainväliset normit ja eettinen peruskirja. Helsinki: Kirkkohallitus.

Pulkkanen, Jouko

- 1984 Yksinäisyys. Yksinäisyyden kasvot. 44-48. – Puhelu auttaa. Palveleva puhelin. Toim. Hannu Sorri. Helsinki: Kirjapaja.
1984 Päihdeongelmat. 80 - 86. – Puhelu auttaa. Palveleva puhelin. Toim. Hannu Sorri. Kirjapaja. Pieksämäki.

Pulkinen, Lea

- 2009 Lapsesta aikuiseksi, mutta miten ja millaiseksi? 323-339. – Meitä on moneksi. Persoonallisuuden psykologiset perusteet. . Toim. Riitta-Leena Metsäpelto & Taru Feldt. Jyväskylä: PS-kustannus.

Puro, Jukka-Pekka

- 1998 Yksilöiden välillä. 103-119. Viestinnän jäljillä. Toim. Kivikuru, Ullamaija & Kunelius, Risto. Helsinki: WSOY.

Ruokanen Miikka

- 1999 Rippi armonvälineenä. 129-138. – Käytännön ja teorian vuorovaikutus sielunhoidon teologiassa. STKS:n symposiumissa marraskuussa 1998 pidetyt esitelmät. Toim. Paavo Kettunen. Helsinki: STKS.

Räsänen, Pirkko & Lönnquist, Jouko

- 2007 Käytös- ja hillitsemishäiriöt. 509-516. – Psykiatria. Toim. Jouko Lönnquist & Martti Heikkinen & Markus Henriksson & Mauri Marttunen & Timo Partonen. Helsinki: Duodecim.

Saaranen- Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna

- 2006 KvaliMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto[verkkojulkaisu]. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
[<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>]. Viitattu 23.9.2009.

Salmela-Aro, Katariina

- 2009 Henkilökohtaiset tavoitteet elämän kulussa. 129-143. – Meitä on moneksi. Persoonallisuuden psykologiset perusteet. Toim. Riitta-Leena Metsäpelto & Taru Feldt. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sihvo, Jouko

- 1971 Henkinen hätä ja ihmissuhteet Palvelevassa puhelimessa. Toinen lisätty painos. Sarja A. Nro 11. Kirkon tutkimuslaitos: Tampere.

Sollamo Raija

- 1991 Luotu lähimmäisyyteen. 11-24. – Hoivatkaa toinen toistanne. Diakonian teologian käsikirja. Toim. Kerttu Inkala. Pieksämäki: Kirjaneliö.
1991 Lunastettu lähimmäisyyteen. 25-35. – Hoivatkaa toinen toisianne. Diakonian teologian käsikirja. Toim. Kerttu Inkala. Pieksämäki: Kirjaneliö.

Sorri, Hannu & Sihvo, Jouko

- 1994 Ketkä soittavat Palvelevaan puhelimeen? 13-45. – Kuunnellen autat. Toim. Hannu Sorri. Helsinki: Kirjapaja.

Sorri, Hannu

- 1984 Puhelinkeskustelun tavoitteet. 184-194. – Puhelu auttaa. Toim. Hannu Sorri. Helsinki: Kirjapaja.
1998 Vapaaehtoisuus ja elämäntilanne. Palvelevan puhelimen päivystäjän näkökulma. Sarja B. Nro. 78. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

Stenroth, Jouko & Sorri, Hannu

- 1994 Vapaaehtoiset palvelevassa puhelimessa. 47- 66. – Kuunnellen autat. Toim. Hannu Sorri. Helsinki: Kirjapaja.

Suokas, Jaana & Rissanen Aila

- 2007 Syömishäiriöt. 355-374. – Psykiatria. Toim. Jouko Lönnquist & Martti Heikkinen & Markus Henriksson & Mauri Marttunen & Timo Partonen. Helsinki: Duodecim.

Suoninen, Eero

- 1997 Kielellinen tarkastelu. 7.3.6 Diskurssianalyysi. – KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto[verkkajulkaisu]. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>]. Viitattu 19.1.2010.

Tiitinen, Aila

- 2009 Lapsettomuus. – Terveyskirjasto. Duodecim.
[[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=lok00024&p_haku=lapsettomuus ja masennus](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=lok00024&p_haku=lapsettomuus%20ja%20masennus)]. Viitattu 8.1.2010.

Tilastokeskus

- 2005 Tieto- ja viestintätekniikkaa käytetään Suomessa muita Pohjoismaita vähemmän. [http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2005/tiedote_073_2005-12-15.html]. Viitattu 8.12.2009.

Toimintakertomus 2008

- 2009 Toimintakertomus 2008. Kirkon perheasiain yksikkö. Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Helsinki: Kirkkohallitus.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli

- 2002 Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Turunen, Kari E

- 2005 Ikävaiheiden kriisit. Jyväskylä: Atena.

Ven, Johannes A. Van der

- 1993 Practical Theology. An empirical approach. Transl. by Barbara Schultz. Alkuperäisteos: Entwurf einer empirischen Theologie. The Netherland: Kok Pharos Publishing House.

Viestintäverkkojen sanastoa

- 2009 Viestintäverkkojen sanastoa
[http://www.sahkoala.fi/kohderyhmat/pienrakentajat/pientalo-viestiverkot/fi_FI/maaritelmia]. Viitattu 26.9.2009.

Vierikko, Elina

- 2009 Geneettisten ja ympäristötekijöiden vaikutus persoonallisuuteen. 31-48. – Meitä on moneksi. Persoonallisuuden psykologiset perusteet. Toim. Riitta-Leena Metsäpelto & Taru Feldt. Jyväskylä: PS- kustannus.

Wiio, Osmo

- 1992 Viestinnän tutkimussuuntia. Helsinki: Yliopistopaino.

Williams, Gertrud

- 1998 Introduction. – Voluntary social services since 1918 [elektroninen aineisto]. Routledge. London.

Virtuaaliolkapää -palvelun toimintaperiaatteet

- 2009 Virtuaaliolkapää -palvelun toimintaperiaatteet. Nyyti Ry.
[http://www.nyyti.fi/linkit_ja_artikkelit/artikkelit/toimintaperiaatteet.htm]. Viitattu 22.9.2009.

Vuoropuhelun kirkko

- 2004 Vuoropuhelun kirkko. Suomen ev. lut. kirkon viestintästrategia 2004-2010. Helsinki: Kirkkohallitus.
[<http://www.evl.fi/avain/Vuoropuhelunkirkko.pdf>]. Viitattu 23.9.2009.

Yeung, Anne Birgitta

- 2002 Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.

9. LIITTEET

LIITE 1

Palvelevan netin tilastot 2008

Viestiketjuja yhteensä 592

Viestiketjujen pituus:

2 viestiä (= yksi viesti ja yksi vastaus)	59,6 %	(323 kpl.)
4 viestiä	19,9 %	(108 kpl.)
6 viestiä	9,6 %	(52 kpl.)
8 viestiä	5,0 %	(27 kpl.)
10 viestiä	2,9 %	(16 kpl.)
Pariton määrä viestejä	2,9 %	(16 kpl.)

Yksittäisiä viestejä 927 kpl

Päivystäjiä yhteensä 115

kirkon työntekijöitä	18 %
vapaaehtoisia	82 %

Keskustelijat

miehiä	20 %
naisia	67 %
ei tiedossa	12 %

Ikä (tiedossa 58 %:ssa keskusteluista)

alle 25 v.	22 %
25-44	49 %
45-64	27 %

yli 65 1 %

Elämisen muoto (tiedossa 65 %:ssa keskusteluista)

yksin 30 %

parisuhde 33 %

perhe 29 %

yksinhuoltaja 9 %

Toimeentulo (tiedossa 36 %:ssa keskusteluista)

työelämässä 55 %

työtön 14 %

eläkkeellä 5 %

opiskelija tai koulul. 27 %

Asuinpaikka (tiedossa 41 %:ssa keskusteluista)

kaupunki/taajama 79 %

haja-asutusalue 20 %

Suomen ulkopuolelta 1 %

Hoito (tiedossa 28 %:ssa keskusteluista)

ei hoidossa 58 %

psykiatrinen hoito 18 %

muu hoito 24 %

Yhteydenottotyyppi (tiedossa 89 %:ssa keskusteluista)

kriisitilanne 36 %

pohdinta	39 %
tiedustelu	18 %
pilailu	0 %
tunnepurkaus	0 %

KESKUSTELUSSA ESILLE TULLEITA AIHEITA

(samassa keskustelussa saattaa tulla esille useita aiheita)

yksinäisyys	15 %
seksuaalisuus	6 %
kumppani	35 %
suku ja perhe	29 %
muut suhteet	16 %
elämänolosuhteet	27 %
perimmäiset kysymykset	32 %
suru ja kuolema	7 %
itsemurha	7 %
sairaus:	
- psyykkinen	12 %
- fyysinen	6 %
väkivalta	9 %
riippuvuus (alkoh. tms.)	10 %

LIITE 2

Palvelevan netin tietosuojaseloste

Palveleva netti on evankelis-luterilaisen kirkon ylläpitämä verkkoauttamispalvelu. Asiakkaat voivat lähettää palveluun lomakkeella viestin, jossa he kertovat mieltänsä painavista asioista. Palvelun päivystäjät vastaavat viestiin luvatus ajan kuluessa. Viesteihin vastataan ainoastaan tämän palvelun kautta. Vastauksia ei lähetetä sähköpostiosoitteisiin.

Palvelevassa netissä ovat sekä asiakas että vastaaja anonyymejä. Asiakkailta ei kysytä mitään sellaisia henkilötietoja, joiden perusteella heidät voitaisiin tunnistaa. On toivottavaa, että asiakkaat eivät myöskään liitä viesteihin mitään henkilötietoja, kuten esimerkiksi sähköpostiosoitetta. Rekisteröitymisen yhteydessä annettavia pakollisia tietoja ovat vain itse muodostettu nimimerkki ja salasana. Ne ovat ainoastaan päivystäjien ja palvelun ylläpitäjien nähtävillä. Muiden tietojen antaminen on vapaaehtoista, ja niitä käytetään vain tilastointiin ja palvelun kehittämiseen. Mitään tietoja ei luovuteta palvelun ulkopuolisille henkilöille. Myös palautteen antaminen tapahtuu ensisijaisesti anonyymisti. Palvelevan netin verkkoyhteys on tietoturvallisesti SSL-suojattu.

Palveleva netti käyttää yhteyteen liittyvien tietojen kuljettamiseen *eväste-tiedostoja*. Eväste-tiedosto on informaatioirun, jonka Palvelevan netin WWW-palvelin lähettää selainohjelmalle. Kuljetettavilla tiedoilla tarkistetaan ja tunnistetaan samaan yhteyteen kuuluvat haku- ja vastaussivut. Jos eväste-tiedostot eivät ole selaimesi käytettävissä, ei Palveleva netti toimi.

Asiakkaan kirjoittamat viestit ja niihin annetut vastaukset häviävät, kun viimeisen vastauksen lähettämisestä on kulunut kaksi kuukautta. Jos asiakas on liittännyt viestiinsä henkilötietojaan, myös ne häviävät viestien mukana. Asiakas voi myös itse poistaa lähettämänsä ja vastaanottamansa viestit. Joitakin viestejä ja niihin annettuja vastauksia saatetaan käyttää Palvelevaa nettiä koskevissa tutkimuksissa tai muokata käytettäväksi Palvelevan netin vastaajien koulutuksessa. Tätä ennen viesteistä poistetaan kaikki sellainen tieto, jonka perusteella lähettäjä voitaisiin tunnistaa.

Asiakkaiden antamista palautteista koostetaan muutaman kerran vuodessa yhteenveto. Tällöin lomakkeeseen mahdollisesti liitetyt henkilötiedot poistetaan. Saatua palautetta käytetään palvelun kehittämiseen. Ennen poistamista viesteihin ja palautteisiin mahdollisesti sisältyviä henkilötietoja säilytetään Palvelevan netin yhteydessä olevassa henkilörekisterissä, jonka pitäjä on Kirkkohallitus. Rekisteriasioista vastaava yhteyshenkilö on Palvelevan puhelimen sihteeri, os. PL 185, 00161 Helsinki, puh. (09) 1802 261.

LIITE 3

Teologian opiskelija Sirpa Nummenheimo

Takilatie 5 b 6

70460 KUOPIO

email: nummenheimo@luo.to

puh.0500 650000

Teologinen tiedekunta

Läntinen teologia

PL 111

80101 JOENSUU

SOPIMUS LUOTTAMUKSELLISEN AINEISTON LUOVUTTAMISESTA JA KÄYTTÄMISESTÄ TUTKIMUSTARKOITUKSEEN

Kirkkohallitus luovuttaa tulostetun aineiston (Palvelevan Netin viestejä ajalla 7.6.2009-3.8.2009, n.123 500 merkkiä) tutkimustarkoitukseen Joensuun yliopiston teologiselle tiedekunnalle. Aineistoa saa käyttää teologian opiskelija Sirpa Nummenheimo pro - gradu tutkielman tekemiseen ja aineistoon saavat tutustua seminaarin ohjaajat professori Paavo Kettunen ja dosentti Jouko Kiiski. Saatua aineistoa käsitellään luottamuksellisesti tutkimuseettisten periaatteiden mukaan. Aineiston käytöstä muuhun kuin tähän tutkimukseen on sovittava erikseen. Tutkielman valmistuttua aineisto tuhoetaan tai se palautetaan Kirkkohallitukselle.

Helsingissä ___ 9.2009.

Helena Samulin

Palvelevan Puhelimen sihteeri

Kuopiossa _____09

Sirpa Nummenheimo

teologian opiskelija

Joensuussa _____09

Jouko Kiiski, dos.

tutk. ohjaaja

LIITE 4

Palvelevan netin tilastolomake

Keskustelukieli

poista Suomi Ruotsi Jokin muu

Elämäntilanne

Sukupuoli Mies Nainen Ei tiedossa

Elämisen muoto Yksin Parisuhde Perhe Yksinhuoltajaperhe Ei tiedossa

Ikä Alle 25 25-44 45-64 Yli 64 Ei tiedossa

Toimeentulo Työssä Työtön Eläkkeellä Opiskelija/Koululainen Ei tiedossa

Asuinpaikka Kaupunki/taajama Haja-asutusalue Suomen ulkopuolelta Ei tiedossa

Hoito Ei hoidossa Psykiatrinen hoito Muu hoito Ei tiedossa

Yhteydenoton sisältö

Yksinäisyys Yksinäisyys

Seksuaalisuus Heteroseksuaalisuus Homoseksuaalisuus Muu seksuaalisuus

Kumppani Etsintä Uskottomuus Ristiriita Ero

Suku ja perhe Lapset Vanhemmat Muu

Muut suhteet Ystävät/tuttavat Työtoverit Lemmikkieläimet

Olosuhteet Työ Työttömyys Eläkkeellä olo Opiskelu Vapaa-aika Taloudellinen tilanne Asuminen Maahanmuuttajan tilanne

Perimmäiset kysymykset Elämänfilosofia Uskonkysymykset Rukous Esirukouspyyntö

Rippi

Suru ja kuolema Läheisen kuolema Oma kuolema

Itsemurha Ajatukset Aikomus Yritys Läheisen itsemurha

Sairaus Psykkinen Fyysinen

Väkivalta Perheväkivalta Seksuaalinen väkivalta Muu väkivalta

Riippuvuus Alkoholi Lääkkeet Huumeet Sekakäyttö Pelihimo Jokin muu

Yhteydenottotyyppi

Kriisitilanne

Pohdinta

Tiedustelu

Pilailu

Tunnepurkaus

Ei tiedossa