

Vertaistuki verkkokeskustelussa – neuvottelevaa tukea ja autoritääristä auttamista

Emma Vanhanen: *YTM, tutkija (sosiaalitieteiden valtakunnallinen tutkijakoulu), Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto*
emma.vanhanen@uta.fi

Janus vol. 19 (1) 2011 36–51

 Janus

Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastellaan internetissä, verkossa, käytyjen vertaistukikeskustelujen vuorovaikutusta tuen rakentumisen näkökulmasta. Vuorovaikutus vertaistuessa ja verkossa näyttävät usein ristiriitaisina ilmiöinä. Vertaistuessa korostetaan henkilökohtaisten kokemusten keskinäistä tasavertaista jakamista, kun taas verkkovuorovaikutus liitetään ambivalentisti anonyymiin joko ilmaisuun köyhään tiedonvälitykseen tai asiattomaan ihmisten solvaamiseen. Artikkelissa tarkastellaan selontekoanalyysillä päihdeongelmaisten puolisojen vertaistukikeskusteluja verkossa. Aineistona on sata avoimen, anonyymin, ei-reaaliaikaisen ja tekstipohjaisen vertaistukikeskustelupalstan viestiä. Analyysin perusteella huolta ja syyllisyyttä ilmaiseva päihdeongelmaisen puoliso syyttää ja neuvoo itseään. Hänelle myös vastataan neuvoilla ja syytöksillä. Tulokset osoittavat, kuinka vertaistukikeskusteluissa tuen tuottamisen tapa on tilannesidonnaista vaihdellen vertaistuelle tyypillisenä pidetystä tasavertaisesta tukemisesta autoritäärisempään auttamiseen. Lisäksi artikkelissa pohditaan vertaisuuden ja anonyymiteetin merkitystä tukemisessa.

Vuorovaikutuksesta internetissä ja vertaistuessa syntyy helposti keskenään jännitteinen mielikuva. Internet eli verkko mahdollistaa useiden ihmisten dynaamisten vuorovaikutussuhteiden syntymisen ilman fyysistä kontaktia. Sitä on pidetty vuorovaikutukseltaan sosiaalisesti kliinisenä informaation jakamisen paikkana, jossa korostetaan anonyymiyttä ja sitoutumattomuutta.

Vertaistuessa puolestaan korostetaan samanhenkisten yhteenkuuluvuuden tunnetta. Se mielletään henkilökohtaisten ja arkojenkin kokemusten keskinäisenä jakamisena, mikä mahdollistaa tukea tarvitsevien voimaantumisen. Toisaalta myös verkkoon liitetään henkilökohtaisten ja intiimien kokemusten esille tuominen, mutta ne nähdään enemmän yksilöiden paljas-

tuksina ja performansseina, joissa ihmisten välinen vuorovaikutus on vähäistä tai hyökkäävää.

Tässä artikkelissa olen kiinnostunut vertaistuen vuorovaikutuksesta verkossa tuen näkökulmasta. Vertaistukea verkossa on enenevässä määrin tutkittu Suomessa ja kansainvälisesti, mutta vuorovaikutuksen tarkastelu on jäänyt vähemmälle huomiolle (ks. kuitenkin Lamerichs & te Molder 2003; Guise ym. 2007; Vayreda & Antaki 2009). Myös kasvokkaisessa vertaistuessa on ollut vuorovaikutuksen tutkimus vähäistä (ks. kuitenkin esim. Arminen 2001).

Aineistona on päihdeongelmaisten läheisille tarkoitettujen vertaistukipalstan verkkokeskusteluja. Tutkimuksen tarkastelunäkökulma perustuu havaintoon siitä, että suurimmassa osassa ai-

neiston viestejä käsitellään jonkun päihdeongelmaisen puolison huolen ja syyllisyyden ilmaisuja. Tutkimuskysymyksenä on: *Kuinka päihdeongelmaisen puolison huolen ja syyllisyyden ilmaisiin vastataan vertaistuen verkkokeskusteluissa?* Keskustelujen vuorovaikutusta tutkin selontekoanalyysillä. Vuorovaikutuksen tarkastelu tuo esille, kuinka keskustelijat keskenään rakentavat erilaisia odotuksia, käsityksiä ja suhteita keskusteltavasta aiheesta ja keskinäisestä suhteestaan.

Ensin esittelen, kuinka aikaisemmissa tutkimuksissa on määritelty vertaistuen ja verkon ominaispiirteitä ja niiden merkitystä vuorovaikutuksessa. Tämän jälkeen kuvaan aineiston verkkokeskustelupalstaa, aineiston rajausta ja selontekoanalyysiä, joita seuraa analyysiluku. Analyysin tulosten merkitystä tulkitsen vertaisuuden ja anonymiteetin näkökulmasta. Lopussa esitän johtopäätökset ja pohdin mahdollisia jatkotutkimuskohteita.

Vertaiset auttamassa

Vertaistukitoiminnassa samankaltaisessa elämäntilanteessa tai yhteiskunnallisessa asemassa olevat ihmiset jakavat keskenään elämäkokemuksiaan sekä saavat toisiltaan vertaistukea ja asiantietoa (Wilska-Seemer 2005, 256; Munnukka ym. 2005, 238–241; Mikkonen 1996, 224). Vertaistukitoiminnan periaatteina on pidetty vapaaehtoisuutta, vastavuoroisuutta, samanarvoisuutta ja yhdessäoloa (Nylund 1996, 194). Aikaisempien suomalaisten vertaistukitutkimusten mukaan ihmiset toivovat kokemuksia ja tietoa jakamalla saavansa tukea oman identiteettinsä muotoiluun (Hyväri 2005, 223), tuntevansa voimaantumista ja yhteisöllisyyttä (Hiltunen 2005, 51–56; Munnukka ym. 2005, 238–241) sekä vaikuttavansa yhteiskunnallisesti (Mikkonen 1996, 224).

Tutkimuksissa on korostettu kokemusten jakamisen merkitystä vertaistuen antamisessa ja saamisessa. Kokemusten jakamisella on ajateltu

osallistujien saavan helpotusta vaikeaan tilanteeseen, kun he voivat puhua ennen puhumattomista asioista "samaa kieltä" puhuvien kanssa, purkaa ahdistusta (Nylund 1999, 126) ja huomata, etteivät he ole yksin vaikeassa tilanteessa (Segal ym. 1993, 710).

Vapaaehtoista auttamista tutkinut Liisa Hokkanen (2003, 267) varoittaa, että vertaisuuden vahva yhteenkuuluvuus voi tuottaa myös asioita, joita ei ole tavoiteltu. Hänen mukaansa voi syntyä riippuvuutta vertaistukiryhmästä, mikä johtaa ryhmästä luovuttaessa uusiin sopeutumisasiin. Lisäksi Hokkanen huomauttaa, että vaikka vertaisuus pitää sisällään jotain yhteistä ja jaettavaa, saatetaan asioita nimittää liian helposti vertaisuudeksi. Kun korostetaan me-henkisyyttä ja yhteisen kokemusmaailman jakamista, voidaan ajautua yhdenmukaisuutta korostavaan suhtautumiseen, jolloin kokemusten erityispiirteet voivat jäädä huomioimatta ja toisenlaisten mahdollisuuksien näkeminen kapeutua. (Hokkanen 2003, 267.)

Vertaistukiryhmiä tarkastelleen Marianne Nylundin (1996, 201–202) mukaan osa ihmisistä hakeutuu vertaistukiryhmiin kokiessaan, ettei ammattityöntekijöillä ole riittävästi resursseja tukea heitä. Toiset taas kyseenalaistavat ammattimaisia työtapoja, koska viranomaisten tarjoamat palvelut ja neuvot eivät aina tunnu mielekkäiltä (Nylund 1996, 201–202; Segal ym. 1993, 706–707). Osa ihmisistä puolestaan toivoo pystyvänsä yhdistämään kokemustiedon ja ammattilaistiedon (Mikkonen 1996, 224). Kokemustieto syntyy elettyjen tapahtumien käsittelystä, kun taas perinteisen ammattilaistiedon ajattellaan syntyvän koulutuksen kautta (Borkman 1990, 5).

Tämän perusteella Susanna Hyväri (2005, 216) katsookin, ettei vertaistukiryhmien merkittävä kasvu 1990-luvulla ole ollut pelkästään taloudellisen laman seurausta, vaan myös osoitus siitä, että vertaistuki sopii hyvin postmoderniin ajat-

teluun. Postmoderni asiantuntijuus on vuorovaikutteista, ja siinä ammatillaisen tieteellinen tieto kohtaa maallikon kokemustiedon. (Peltomäki ym. 2002, 86–91.) Kun perinteinen auttaminen yhdistetään moderniin asiantuntijuuteen, jossa auttaja asettuu hierarkkisesti ylemmäksi kuin autettava, niin postmodernissa asiantuntijuudessa auttaja ja autettava asettuvat tasavertaisiksi asiantuntijoiksi.

Verkko vuorovaikutuksen kontekstina

Internet on digitaalinen tietoverkko, joka mahdollistaa useiden ihmisten dynaamisten vuorovaikutussuhteiden syntyminen ilman fyysistä kontaktia. Sen on sanottu muuttavan ihmisten suhdetta paikkaan, paikallisuuteen ja aikaan (Aula ym. 2006, 10–16), kun maantieteelliset etäisyydet menettävät merkityksensä ja vuorovaikutus on osittain aikaan sitoutumatonta. Pekka Aulan ja kumppaneiden (2006, 16–17) mukaan verkkotutkimusta on vaivannut online/offline-ajattelu eli verkko ja sen ulkopuolinen maailma nähdään toisistaan erillisinä, jopa vastakkaisina, jolloin ei tarkastella verkon integroitumista muuhun elämään.

Ihmisten keskinäistä, tietokoneiden välityksellä tapahtuvaa vuorovaikutusta kutsutaan tietokonevälitteiseksi viestinnäksi (computer-mediated communication, CMC), verkkovuorovaikutukseksi (Matikainen 2006a, 178), joka edelleen on vahvasti tekstipohjaista (Danet & Herring 2007, 6). Verkkovuorovaikutusta on pidetty vähemmän sosiaalisena, tehtäväkeskeisenä ja antinormatiivisena kuin kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta (Lamerichs & te Molder 2003, 452–453), mutta toisaalta myös tätä tasa-arvoisempiana, demokraattisempiana ja vapaampana (Watt ym. 2002, 63).

Tekstipohjaisessa viestinnässä keskustelijat eivät voi ilmaista ja havainnoida monia sosiaalisia vihjeitä, kuten asentoja, eleitä, ilmeitä, hymähelyitä ja äänenpainoja, jotka ovat usein keskei-

nen osa sosiaalista ja emotionaalista viestintää (Hankonen ym. 2007, 278). Tämän sosiaalisesti vähäisemmän läsnäolon on oletettu vaikeuttavan viestien tulkintaa (Matikainen 2006a, 178) ja vaikuttavan siihen, kuinka erilaisiin keskusteluaiheisiin ja -kumppaneihin suhtaudutaan (Thurlow ym. 2004, 18). Keskustelua on käyty esimerkiksi siitä, tuottaako sosiaalisten vihjeiden puute mahdollisesti esimerkiksi aggressiivisuutta viestintään (Matikainen 2006b, 118).

Tekstipohjaisessa verkkokeskustelussa on katsottu olevan piirteitä sekä puheesta että perinteisestä tekstiviestinnästä (Ferrera ym. 1991, 10). Kirjoitetun kielen standardista poikkeamisella koetetaan nopeuttaa viestintää, jäljitellä puhetta tai ilmaista itseä luovasti. Näyttää siltä, että verkkokeskustelijat kompensoivat puuttuvaa yleisöä ja vihjeiden vähäisyyttä kehittämällä uudenlaisia ilmaisutapoja. Tekstipohjaisessa verkkoviestinnässä sosiaalisia vihjeitä haetaan ja tuotetaan monin eri keinoin, kuten kasvoniimesymboleilla, viestien tyylillä, sisällöllä, lähestymistavalla ja -ajalla (Herring 2001, 614–623), jotka tosin ovat pitkälti keskustelijan itsensä kontrolloimia vihjeitä.

Monille keskustelupalstoille voi kirjoittaa täysin anonyyminä tai nimimerkillä. Mediatutkija Teppo Turkin (1998, 37) mukaan verkossa on helppo tuntea anonyymiteetin vuoksi sosiaalista tasavertaisuutta. Anonyyminä saattaa olla helpompi keskustella vaikeista, aroista ja häpeällisiksi koetuista asioista (Laukkanen 2007, 51). Anonyymiteetin yhteydessä on puhuttu mahdollisuuksista varastaa ja tekaista identiteettejä (esim. Finn & Banach 2000, 248; Matikainen 2006b, 115–116), koska anonyymissä keskustelussa osapuolien ikää, sukupuolta ja sosiaalista taustaa ei välttämättä pysty tarkistamaan (Hård af Segerstad 2002, 131). Lisäksi on keskusteltu fleimauksesta eli tarkoituksellisesta keskustelun provokatiivisesta sekoittamisesta (Finn & Banach 2000, 245–246).

Keskustelupalstojen tavoitettavuuteen vaikuttavat verkkosivuston avoimuus ja synkronisuus. Avoimelle keskustelupalstalle voi osallistua jokin halukas. Ei-reaaliaikaiselle keskustelupalstalle keskustelijat voivat osallistua keskusteluihin haluamanaan ajankohtana (Savolainen 1999, 14), jolloin heillä on aikaa pohtia omien ja muiden viestien sisältöä (Braithwaite ym. 1999, 129; Herring 2001, 618). Toisaalta ei-reaaliaikaisella keskustelupalstalla ei voi ennakoita, milloin omaan viestiin vastataan tai vastataanko viestiin ylipäänsä lainkaan. Keskustelun aikajänne saattaa olla pitkä; muutamasta päivästä jopa kuukausiin (Savolainen 1999, 14).

Tutkimusaineistona vertaistukikeskustelut verkossa

Olen kerännyt aineiston Päihdelinkin¹⁾ Kotikanava-verkkokeskustelupalstalta. Päihdelinkki on A-klinikasäätiön ylläpitämä verkkosivusto päihdeistä ja riippuvuuksista. Päihdelinkissä on erilaisille riippuvuuksille vertaistukipalstoja, kuten alkoholin- ja huumeidenkäyttäjille, rahapeli-riippuvaisille ja riippuvaisten läheisille. Riippuvaisten läheisille oli aineiston keräysajankohtana Lasinen lapsuus- ja Kotikanava- keskustelupalstat.

Päihdelinkki kuvaa Kotikanavaa seuraavasti: "*Älä jää yksin oloinesi. Kotikanavalla keskustellaan asioista ja ongelmista, joihin törmäämme kotona päihteiden kanssa.*" Katson, että Kotikanava on tarkoitettu ensisijaisesti ihmisille, jotka kokevat läheisensä päihteiden käytön ongelmalliseksi. Päihdeongelma määrittyy keskustelijoiden subjektiivisten käsitysten pohjalta.

Kotikanava on avoin, anonyymi, ei-reaaliaikainen ja tekstipohjainen verkkokeskustelupalsta. Se muodostuu keskustelijoiden luomista viestiketjuista, joissa viestit järjestyvät kronologisesti. Viestiketjuissa käsitellään spontaanisti keskusteluissa rakentuvia aiheita. Aineiston eräs merkittävimmistä puheenaiheista²⁾ on parisuhde ja sen osapuolet. Suurin osa keskustelijoista tuo

esille olevansa tai olleensa parisuhteessa päihdeongelmaisen kanssa. Käytän heistä nimitystä päihdeongelmaisen puoliso. Uskon tavoittavani aineistossa erityisesti päihdeongelmaisen puolison äänen, mutta myös muut äänet sävyttävät keskustelua.

Keskustelijat keskittyvät tarkastelemaan päihdeongelman merkitystä perheen sisäisenä ongelmana. Teksteissä hahmotan keskusteltavan kolmesta toimijasta ja kohteesta: päihdeongelmaisesta, hänen puoliosastaan ja muista perheenjäsenistä. Muut perheenjäsenet, kuten lapset ja lemmikkieläimet, määrittyvät muista riippuvaisiksi. Aineiston keskustelujen ytimenä on kysymys, kuinka päihdeongelmaisen puoliso voisi pitää huolta perheestään.

Aineistossa päihdeongelmaisen puolison tilannetta tarkastellaan riippuvuutena, joka määritetään sairaudeksi. Päihdeongelmainen nimetään päihderiippuvaiseksi ja hänen puolionsa läheisriippuvaiseksi. Roolit ovat vahvasti sukupuolituneet. Päihdeongelmainen on mies ja hänen puolionsa nainen, jos sukupuoli on keskusteluissa määritelty.

Palstan kirjoittamattomana sääntönä on, että viestiketju rakentuu yhden keskustelijan kokemusten ja ongelmien käsittelemiseksi. Tästä syystä olen nimennyt viestiketjun aloittajan ketjunomistajaksi ja muut keskustelijat vastaajiksi. Olen tulkinnut ketjunomistajan viestit tuettavan ja vastaajien viestit tukijan näkökulmasta.

Aineisto sisältää sata viestiä 11 viestiketjusta ajalta 1.–6.4.2008³⁾. Viestiketjut ovat jälkikäteen kerätty luonnollinen aineisto. Kyseisenä ajankohtana ei palstalla ollut nähtävissä mitään tavallisuudesta poikkeavaa. Aineistoa kertyi 32,5 sivua. Aineiston 11 viestiketjusta kolmessa on yksi tai kaksi viestiä ja kolmessa on yli 15 viestiä muiden sijoituessa viestimäärältään näiden väliin. Aineistosta ketjunomistajat ovat kirjoittaneet 31 viestiä ja muut 69 viestiä.

Aineistossa on 25 nimimerkin ja kolmen anonyymin vieraan kirjoittamia viestejä. Keskustelijoista, joilla on nimimerkki, 17 oli kirjoittanut yli 50 viestiä ja neljä alle 50 viestiä. Neljä heistä oli vierailijoita. Nimimerkkiä käyttävistä keskustelijoista 11 kirjoitti vain yhden viestin. Aktiivisin keskustelija kirjoitti 18 viestiä, eli lähes joka viidennen viestin. Aktiivisimmat viisi keskustelijaa kirjoittivat yhteensä 57 viestiä, yli puolet kaikista analysoiduista viesteistä.

Tunneilmaisut johdattavat selontekoihin

Tutkimus kiinnittyy sosiaalisen vuorovaikutuksen ja kielen tutkimuksen konstruktionistiseen perinteeseen. Olen kiinnostunut siitä, kuinka keskustelujen vuorovaikutuksessa rakennetaan erilaisia selontekoja (*account*). Aineiston keskustelujen ongelmia korostavasta orientaatiosta johtuen sitoudun tässä artikkelissa selonteon ongelmalähtöiseen määritelmään. Marvin B. Scottin ja Stanford M. Lymanin (1968, 46) mukaan selonteolla selitetään ongelmallista toimintaa ja rakennetaan siltää ongelmallisen toiminnan ja odotusten välille. (Ks. Juhila ym. 2010, 62; vrt. erilaiset selonteon määritelmät Buttny 1993, 14–16.)

Selonteissa otetaan näin kantaa keskusteltavan toiminnan oikeellisuuteen ja vastuullisuuteen (Buttny 1993, 16). Keskustelijat orientoituvat selonteissaan edellisiin ja tuleviin puheenvuoroihin. He pyrkivät tekemään puheensa ymmärrettäväksi muille keskustelijoille sekä rakentavat suhdetta heihin (Garfinkel 1967, 33; Arminen 1994, 36). Siten selontekojen analysointi tuo esille aineiston vertaistukipalstan keskustelijoiden käsityksiä päihdeongelmasta ja sen ratkaisusta sekä siitä, kuinka vertaistuessa rakennetaan keskustelijoiden välisiä suhteita.

Aineistoon tutustuessani huomasin selontekojen rakentuvan siten, että ketjunomistajan huolen tai syyllisyyden ilmaisut olivat keskusteluja

määrittäviä tunteita, jotka olivat alkusysäyksiä selonteille. Joseph Waltherin ja Shawn Boydin (2002, 154–155) mukaan verkkoauttamisessa on tyypillistä aloittaa keskustelu hyvinkin henkilökohtaisilla huolenilmauksilla, toisin kuin kasvokkain tapahtuvissa auttamistilanteissa, joissa aluksi usein rakennetaan keskustelijoiden keskinäistä kontaktia ja suhdetta.

Keskusteluissa ketjunomistajat ilmaisivat huolta ja syyllisyyttä päihdeongelmaisen ja muun perheen hyvinvoinnista sekä syyllisyyttä omasta vaikeudesta toipua läheisriippuvuudesta. Siten he orientoituivat puheessaan ongelmalähtöisesti. Huoli liittyy potentiaaliseen ongelmaan, muttei suoraan osoita vastuullista henkilöä. Syyllisyys liittyy toteutuneeseen ongelmaan osoittaen arvioitavan henkilön vastuullisuuden.

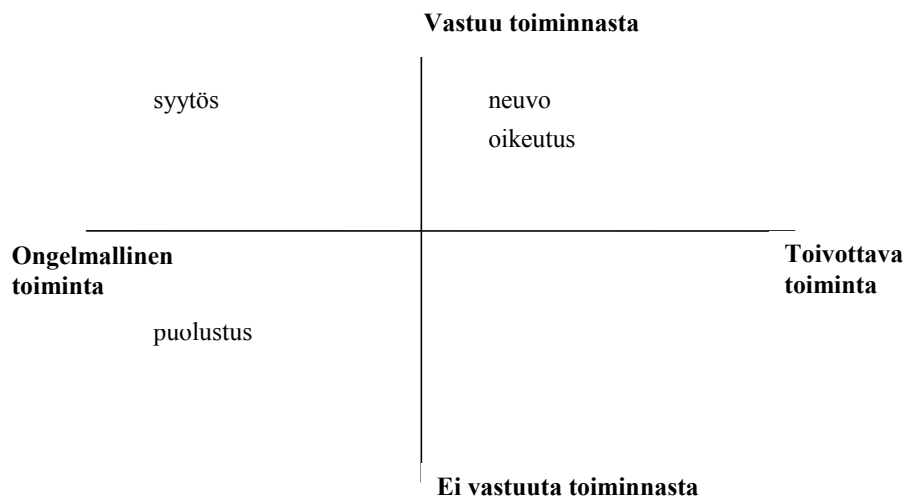
Paikansin ensin ketjunomistajan huolen ja syyllisyyden ilmaisut ja huomioin kehen perheenjäseneseen tunteenilmaus kohdistui. Tämän jälkeen tarkastelin, kuinka muut viestiketjuun osallistuvat vastasivat eri perheenjäseniin kohdistuviin huolen ja syyllisyyden ilmauksiin. Havaitsin myös vastaajien orientoituvan ongelmalähtöisesti, koska he käsittelivät huolen ja syyllisyyden ilmauksia tekemällä niistä moraalista arviointia ja sitomalla ne tavoitteeseen konkreettisesta toiminnan muutoksesta. Analyysissä luokitin viestit erilaisiin selonteon tapoihin eli oikeutukseen, puolustukseen, syytökseen ja neuvon, jotka kaikki ottavat kantaa arvioitavan toiminnan ongelmallisuuteen.

Oikeuttamisessa myönnetään arvioitavan henkilön vastuu toiminnasta, mutta arvioitava toiminta määritetään toivottavaksi (Scott & Lyman 1968, 46–47), jolloin huoli ja syyllisyys kielletään. Puolustuksessa myönnetään arvioitava toiminta ongelmalliseksi, mutta kielletään arvioitavan henkilön täysi vastuu siihen (Scott & Lyman 1968, 46–47), jolloin arvioitavan henkilön huoli oikeutetaan, mutta syyllisyys kielletään. Syytöksessä myönnetään arvioitava toiminta ongel-

malliseksi ja osoitetaan arvioitava henkilö vastuulliseksi (Hall ym. 2006, 34), jolloin arvioitavan henkilön huoli ja syyllisyys oikeutetaan.

Neuvolla osoitetaan tulevan toiminnan toivotava suunta ja vastuullinen toimija (Juhila 2000, 106). Neuvo saattaa sisältää implisiittisen huolen ja syyllisyyden oikeuttamisen, jos se on vastaus ongelmallisen toiminnan kuvaukseen. Neuvoiksi olen tulkinnut vastaajien kuvailut omista

käsityksistä ja kokemuksista sekä viittaukset ammattilaisten asiantuntijatiетoon, vaikkei niitä olisikaan muotoiltu normatiiviseen muotoon (vrt. Juhila 2000, 106–107). Tämä siksi, että katon tukemisen olevan keskustelujen keskiössä, jolloin tukijan asemassa olevan tieto/kokemus voidaan katsoa neuvoiksi. Kuvioon 1 olen tiivistänyt, kuinka määrittämäni eri selonteon tavat ottavat kantaa arvioitavan toiminnan oikeellisuuteen ja henkilön vastuullisuuteen.



Kuvio 1. Eri selontekojen suhde arvioitavan toiminnan oikeellisuuteen ja arvioitavan henkilön vastuullisuuteen.

Selontekojen luokittaminen on tulkinnallista, koska ne ovat kontekstisidonnaisia eivätkä kiinnity yksittäisiin sanoihin tai lausumiin. Puhetta tulee tarkastella arvioimalla kuka sen on sanonut, missä ja milloin on sanonut, mihin puhuja pyrkii ja mitä hän on ottanut huomioon puheessaan. (Heritage 1996, 141.) Esimerkiksi kysymyslause voidaan kontekstista riippuen tulkita avunpyynnöksi, neuvoksi tai syytökseksi. Tästä syystä katon, että selontekojen analysoinnissa on tärkeää tarkastella keskustelujen vuorovaikutuksellista rakentumista.

Analysin lopuksi varmistin, etteivät luokittelun ulkopuolelle jääneet viestitotteet sisältyneet nimettyihin selonteon tapoihin. Selontekojen ulkopuolelle jäi muutamia viestejä, joissa oli kirjasuosituksia, neuvoja päihdeongelmaisten hoitolaitosten kännykkään liittyvistä käytännöistä sekä pitkään keskustelupalstalta poissaolleen tervehdysviesti ja vastaus siihen.

Neuvot ja syytökset keskusteluja määrittävinä selontekoina

Neuvot ja syytökset olivat merkittävimmät selonteon luokat keskusteluissa. Seuraavassa esitän keskusteluoitteita tyypillisimpien selontekojen vuorovaikutuksellisesta rakentumisesta. Ne antavat käsityksen selonteon luokista ja niiden keskinäisistä suhteista. Ensin tarkastelen, kuinka muut keskustelijat vastaavat ketjunomistajan syyllisyyden ilmauksiin liittyen omaan läheisriippuvuudesta toipumiseen. Sitten analysoin, kuinka muut keskustelijat vastaavat ketjunomistajan huolen ilmauksiin liittyen päihdeongelman päihteiden käyttöön. Tässä keskustelussa seuraan selontekojen muutosta keskustelun edetessä, kun huoli päihdeongelman päihteiden käytöstä liittyy muiden perheenjäsenten hyvinvointiin.

Syyllisyyden torjuminen neuvoilla

Keskustelussa päihdeongelman puoliso tuskailee ongelman tiedostamisen ja hyväksymisen kanssa tuottaen itsesyytösröyöpyn:

Ketjunomistaja A:

[...] ei tää ole ollut mitään voimattomuuden tunnustamista ja luovuttamista nää viimeajat. Se on ollut ihan puhtaasti omien tunteiden tukahduttamista. [...] Ja elämistä siinä harhakuvitelmassa, että se olisi jotenkin mukavampaa, hyväksyttävämpää, jalompaa, järkevämpää jne... paskat. [...] Luulen oivaltaneeni jotain ja seuraavassa hetkessä huomaan toimivani tasan tarkkaan kuten aikasemminkin [...] Niin... itsetutkiskelu auttaa. Mä itsetutkiskelen mun miestä koko ajan sen puolesta. Itse olen tietenkin kaiken yläpuolella. Koskematon. [...] Argh [...] Ja mikä korkeampi voima? Mulla on vaikeuksia ottaa mistään oksasta kiinni ja pitää sitä korkeampana voimana. [...] (Ote viestistä 4.)⁴⁾

Ketjunomistaja syyllistää itseään, ettei ole mielestään edennyt läheisriippuvuudesta toipumisessa. Tämän hän tekee kritisoimalla omia tuntemuksiaan ja kyvyttömyyttään tiedostaa. Ketjunomistaja syyttää itseään kuvaten, kuinka omat ajatukset toivottavasta toiminnasta ovat ristiriidassa suhteessa todelliseen toimintaan. Tämän jälkeen hän ironisoi itsetutkiskeluaan. Ironia voidaan tulkita itsesyytökseksi siitä, ettei ole edennyt toipumisessaan ja siitä, ettei osaa luopua päihdeongelman auttamisesta.

Ketjunomistaja jatkaa itsesyytöstään. Hän erittelee kehnoa etenemistään toipumisessa tunnustamalla, että hänen on vaikea luottaa kenenkään toisen apuun omassa toipumisessaan. Lisäksi hän epäilee korkeamman voiman olemassaoloa. Tämä voidaan tulkita pehmeäksi tavaksi kyseenalaistaa paltalla vallalla oleva käsitys toipumisesta tai oman toipumisen edistämiseen liittyväksi kysymykseksi.

Ketjunomistajalle vastataan:

Vastaaja B:

[...] Mäkin itsetutkiskelin retkua koko ajan. Ja tiesin tarkalleen mitä sen on tehtävä [...] Ajatteleko, että sun pitäis jo osata luovuttaa miehen juomisesta? Mä en osaa luovuttaa vielääkään, vaan vähän väliä meinaan puhaltaa sotatorveen ja käydä aktiivisesti taisteluun retkun päihdesairautta vastaan.

[...] Ja siitä KVsta. Älä ota siitä paineita [...] Mulle ajatus korkeammasta voimasta oli hankala. Mutta se KV voi olla mikä tahansa. [...] (Ote viestistä 5.)

Vastaaja C:

[...] Tuon KV:n, jumalasuhteen ja alkoholin käytön kanssa vältän määrittelmästä itseäni. Kun tuntuu ahtaalta tunkea itseään johonkin sellaiseen koloon ja lokeroon. Mutta kokeillaan. KV on se voima, joka toimii elämässä. Kohtalo, johdatus, karma [...] (Ote viestistä 6.)

Vastaajat jakavat useissa viesteissä kokemuksen, ettei tiedostaminen tapahdu hetkessä, mikä voidaan nähdä ketjunomistajan puolustamisena: toipuminen on vaikeaa ja kestää pitkään. Kokemuksen jakaminen on yhdistetty neuvoihin eri toipumiskeinoista ja niiden merkityksistä toipumisessa.

Seuraavassa keskustelussa päihdeongelmaisen puoliso on alkanut tiedostaa, ettei voi auttaa päihdeongelmaista.

Ketjunomistaja D:

*[...] Olisi tosiaan aika hyväksyä vaan nöyrästi, että pitää mieheni itseään alkoholistina tai ei, en voi sille MITÄÄN. [...] Olisi aika keskittyä vain asioihin, joille voi itse jotain tehdä. 😊 Monia asioita tietää, mutta silti pitää vain hakata päätä seinään! *hölmö* (Ote viestistä 38.)*

Kuvailemalla omaa tiedostamistaan ketjunomistaja neuvoo itseään toimimaan vastuullisesti. Hän hyväksyy, ettei voi auttaa toista ja tulisi keskittyä itseensä. Samalla hän syyttää itseään siitä, ettei ole tähän mennessä osannut toimia oikein. Tähän itsesyytökseen ketjunomistaja liittää kuitenkin puolustuksen: hän kuvaa, kuinka tiedostamisen saattaminen käytäntöön ei ole yksinkertaista, eikä voi tapahtua saman tien. Ketjunomistaja liittää kuvaukseen tiedostamisen käytäntöön saattamisesta ironisia piirteitä "😊" kasvonilmesymbolilla ja sanalla "*hölmö*", jolla hän korostaa ymmärrystään siitä, kuinka tiedostamisen ja käytännön toiminnan välillä on ristiriitaa.

Ketjunomistajalle vastataan:

Vastaaja C:

No jaa, jokainen hakkaa aikansa. Kyllä siinä jompi kumpi antaa periksi, seinä tai otsaluu. Sano toteamuksiasi ääneen, peilin edessä. Tiedostamisen kautta käytäntöön 😊 (Viesti 39.)

Vastaus vahvistaa kokemuksen siitä, että tiedostaminen kestää tuskallisen pitkään, minkä jälkeen ketjunomistajaa neuvotaan vahvistamaan tiedostamista. Vastaaja liittää "😊" kasvonilmesymbolin viestiinsä, jolla voidaan ajatella tuotettavan humoristista sävyä. Jaetun huumorin avulla rakennetaan jaettua käsitystä tiedostamisen vaikeudesta.

Seuraavassa edellisen keskusteluotteen ketjunomistaja jatkaa kuvaustaan kamppailustaan päihdeongelman merkityksen tiedostamisessa.

Ketjunomistaja D:

Käytyäni eilen AA:n avopalaverissa, muistin/ tajusin taas, että miehelläni on vielä pitkä tie raittiuteen -tai sitten lyhyempi matka hautaan. Ehkä olen vain sortunut olemaan liiankin toiveikas.[...] Mutta: TAAS kunjos itsestä tuntuu pahalta & pettyneeltä ---> mars peilin eteen miettimään mitä ITSE voin tehdä --> kokoukset, kavereiden tapaaminen yms. tekeminen joka aiheuttaa hyvää mieltä. 🙄 (Ote viestistä 57.)

Ketjunomistaja kuvaa, kuinka taas on ymmärtänyt, että puolisollla on pitkä matka raitistamiseen, johon liittää pientä itsesyytöstä omista odotuksista "ehkä [...] sortumaan [...] liiankin toiveikas". Ketjunomistaja neuvoo itseään keinoilla, joilla käsitellä tunteita ja vahvistaa ymmärrystä.

Vastaaja C:

*Hyvä [...]!
Tuo on ajatus, jota kyllä tarjoillaan täälläkin vähän väliä hopealautasella tai ehkä vähän pesäpallomailalla... Mutta kun sen oikeasti tajuaa niin se avaa jo paljon. (Ote viestistä 58.)*

Vastaaja oikeuttaa ketjunomistajan ymmärryksen kehumalla häntä, jonka jälkeen hän neuvoo

ymmärtämisen merkitystä. Metaforilla 'hopealautasella' ja 'pesäpallomailalla' vastaaja kuvaa huumorin sävyttämänä keskustelupalstan käsitystä ymmärtämisen merkityksestä ja tavoista tuoda se esille: tiedostamisen merkitystä korostetaan ja tämä tarjoillaan joskus lähes väkisin.

Keskusteluissa ketjunomistajat tuottavat paljon itseän kohdistuvaa neuvomis- ja syytöspuhetta. Tämän voi ajatella kuvaavan sitä, kuinka vaikeana he kokevat oman toiminnan muutoksen, läheisriippuvuudesta toipumisen. Selonteoilla vahvistetaan itseä toimimaan oikein. Toisaalta tämän puheen voi ajatella olevan suunnattu muille, jolloin tuettava osoittaa pyrkivänsä muuttamaan omaa toimintaansa muiden neuvojen mukaiseksi ja siten kannustaa puheellaan muita jatkamaan tukemista.

Ketjunomistajalle vastataan neuvoilla. Runsas neuvonantopuhe ja sen hyväksyminen keskusteluissa ilmaisee keskustelijoiden mieltävän keskustelupalstan auttamiskontekstina. Gail Jefferson ja John R. Lee (1992, 528–534) ovat osoittaneet, että arkisissa keskusteluissa neuvo usein hylätään ongelman kerronnan alkuvaiheessa. Sen sijaan esimerkiksi lääkärin vastaanotolla potilaan esittämään ongelmaan odotetaan lääkäriltä neuvoja (Jefferson & Lee 1992, 534–535; Ruusuvoori 2007, 598). Neuvot liittyvätkin päämääräsuuntautuneeseen keskusteluun, päihdeongelmaisten puolisoitten vertaistukikeskustelupalstalla muutokseen pyrkivään auttamiseen.

Paul Drew ja John Heritage (1992, 22) liittävät päämääräsuuntautuneen puheen institutionaalisuuteen, joten aineiston runsaasti neuvonantoja sisältävät keskustelut lähenevät institutionaalista keskustelua. Institutionaalisissa puheissa merkityksellisiksi nousevat eri rooleille asetetut odotukset ja roolien keskinäiset suhteet (Drew & Heritage 1992, 22–23). Vertaistuessa tukijan ja tuettavan roolien oletetaan vaihtelevan tilanteittain (esim. Powell 1990, 42–45; Nylund

1996, 194). Aineiston viestiketjuissa ketjunomistaja on tuettava ja muut keskustelijat tukijoita. Tällöin viestiketjun sisällä roolit näyttäytyvät pysyvinä, mutta tukijan ja tuettavan roolit vaihtelevat eri viestiketjuissa.

Huoleen vastaaminen neuvomalla

Seuraavassa keskustelussa päihdeongelmaisen puoliso kuvaa päihdeongelmaisen toiminnasta aiheutuvaa huoltaan:

Ketjunomistaja E:

*[...] kirjoittelen Teille palautteen toivossa [...]
Elämä oli niin mukavaa, kunnes miehelle tuli puolen vuoden kuluttua ensimmäinen känniravari [...]. Tänä iltapäivällä asuntoon palatessani hän alkoi kohdella pientä koiraa ni rumasti [...]. olin saanut tällaisen viestin [päihdeongelmaiselta liittyen koiraan]: [...]
"Tuo itsepäisistä itsepäisin, suuret luulot itses-tään omaava alfauros, =suomeksi "täysi kusi-pää" ei enää koskaan laita tassuakaan xxx:lle asuntoon xxx. Siis ei koskaan. Pidät "HÄNET" poissa, ettei tapahdu mitään, mitä kukaan joutuisi katumaan [...]" (Ote viestistä 81.)*

Ketjunomistaja kuvaa puolisonsa uhkaavaa käytöstä ja pyytää apua muilta keskustelijoilta. He vastaavat jakamalla koiraan kohdistuvan huolen:

Vastaaja F:

*Hei, hienoa että löysit tälle kanavalle! [...]
Teillä sentään omat asunnot, kannattaa varmaan pitää nyt hieman välimatkaa kun siihen on mahdollisuus. Mitä teet jos huomenna soit-taa ja on pahoillaan? [...]" (Ote viestistä 82.)*

Vastaaja G:

[...] Päihteissä oleva ihminen toimii päihtei-den ehdoilla. Hänen sanomisensa ja tekemisen-sä kannattaa jättää omaan arvoonsa [...]"

Uhkailu on kuitenkin aina vakava asia [...] (Ote viestistä 83.)

Vastaaja H:

[...] Turvallisuus täytyy varmistaa. Jos on valmis riskeeraamaan oman fyysisen turvallisuutensa, niin sehän on oma asia. Mutta jos kyseessä ovat lapset tai eläimet, tilanne on toinen [...] Miksi altistaisit enää pikkukoiraasi miehen "käsitteilylle"? Mun mielestä tuo on jo vakava merkki [...] Sinä olet vastuussa koirastasi. Pidä siitä hyvä huoli, koska itse se ei sitä voi tehdä [...] (Ote viestistä 84.)

Aluksi ensimmäinen vastaaja oikeuttaa ketjunomistajan keskusteluun osallistumisen kehumalla. Tämän jälkeen hän ja muut vastaajat neuvovat ketjunomistajaa kehotuksilla, tiedolla, kysymyksillä ja käskyillä arviomaan uhkan vakavuutta sekä turvaamaan koiran ja oma hyvinvointi. Lisäksi viestin 84 kirjoittaja osoittaa neuvolla päihdeongelman puolison vastuun koirasta. Ketjunomistajan pitää ensisijaisesti turvata koiran hyvinvointi, vaikka asettaisikin oman hyvinvointinsa alttiiksi. Toisaalta viestin 84 kysymykset ja tiedolla vastuuttaminen " [...] Miksi altistaisit enää pikkukoiraasi miehen "käsitteilylle" [...] Sinä olet vastuussa [...]", voidaan nähdä myös hienovaraisena syytöksenä, ettei ketjunomistaja ole ymmärtänyt vastuutaan koiran hyvinvoinnista.

Keskustelussa tuettavan huolipuheeseen vastaan hienovaraisilla neuvoilla, kuten kysymyksillä ja kehotuksilla. Näin tuodaan esille käsitykset toiminnan oikeellisuudesta ja henkilön vastuullisuudesta. Myös syällisyyspuheeseen vastaajat tuottivat paljon neuvonantopuhetta yhdistettynä oikeutukseen sekä jaettuun huumoriin ja kokemukseen. Tämänkaltainen tasavertainen ymmärryksen jakaminen ja hienovarainen neuvonanto, jossa viimekätinen päätös jätetään tuettavalle, liitetään perinteisesti vertaistukeen (esim. Hyväri 2005; Nylund 1996; Munnukka ym. 2005).

Huolen korostaminen syytöksillä

Seuraavaksi tarkastelen, millaisilla selonteoilla päihdeongelman puolison vastuuta muista perheenjäsenistä korostetaan. Edellinen keskustelu päihdeongelman uhkaavasta käytöksestä jatkuu. Vastauksissa on ketjunomistajalle painotettu päihdeongelman uhkaavan käytöksen merkityksellisyyttä ja ketjunomistajan vastuuta turvata oma ja erityisesti koiran hyvinvointi. Ketjunomistaja on jakanut vastaajien huolen, mutta ei ole ottanut kantaa omasta vastuustaan syntyneessä tilanteessa. Seuraavassa otteessa vastaaja ensin siteeraa ketjunomistajaa, jonka jälkeen hän voimakkaasti kyseenalaistaa ketjunomistajan toimintaa.

Vastaaja I:

"Minä reagoin voimakkaimmin eläinten ja puolustuskyvyttömiä kaltoin kohteluun, jos telkusta tulee jotain kamalaa, hiljennän äänen, keskityn johonkin muuhun tai suljen koko toosan." [utkijan huomio: vastaaja siteeraa viestissään viestiä 85] Taidan nyt olla härski, mutta etköhän menettele nyt tosielämässäkin vähän samantapaisesti? Jos et välitä omasta mahdollisesti tulevasta pahoinpitelystäsi, niin armahda koiraasi. Se on viaton luontokappale. (Viesti 88.)

Vastausten selontekojen tyyli muuttuu syyttävämmäksi ja neuvot suorasukaisemmiksi. Vastaaja korostaa ketjunomistajan vastuuta koiran hyvinvoinnin turvaamisesta. Samalla hän esittää syytöksen, ettei ketjunomistaja ole ymmärtänyt ottanut vastuuta koirastaan, vaan on enemminkin keskittynyt muuhun toimintaan. Viestissä esitetty neuvo korostaa päihdeongelman puolison ensisijaista vastuuta koiran hyvinvoinnin turvaamisesta, vaikka hän toimisi itseään kohtaan vastuuttomasti. Lause "Jos et välitä omasta mahdollisesti tulevasta pahoinpitelystäsi, niin armahda koiraasi" kuvaa hyvin, kuinka syytös ja neuvo kietoutuvat toisiinsa. Lauseen alku on syyttävä ja loppuosa neuvova.

Ketjunomistaja vastaa syytökseen:

Ketjunomistaja E:

Taitaa olla täysin selvää, ettei tuon ihmisen kanssa ole minkäänlaista tulevaisuutta. Pelkääminen, ahdistuminen, epätoivoinen olotila eivät ole parisuhteen tarkoitus [...] (Ote viestistä 90.)

Ketjunomistaja päätyy myöntämään, että vastaajat ovat olleet oikeassa. Myöntämisen voidaan ajatella olevan samalla implisiittisesti itsesyytös siitä, että on aikaisemmin toiminut väärin olleessaan päihdeongelmaisen kanssa asettaen koiran ja itsensä hyvinvoinnin alttiiksi. Tähän ketjunomistajalle vastataan:

Vastaaja J:

Just niin! Toivon sinulle tyyntä ja määrätietoisuutta mieltä, että pystyt pitämään hyvää huolta itsestäsi ja pikku koirastasi, etkä altista teistä kumpaakaan ala-arvoiselle kohtelulle. (Viesti 91.)

Ensimmäinen vastaaja oikeuttaa päätöksen oikeellisuuden. Seuraava vastaaja jatkaa:

Vastaaja K:

[...] Miksi et unohtaisi koko äijää ja moisen äijän möhläyksiä. Hän vaikuttaa jotenkin sadistiselta. Vai oletko tosiaankin niin rakastunut moiseen retkuun, ettet voi häntä jättää siitä syystä vai mikä korvike hän sinulle mahtaneekaan olla. Saatko hänestä jonkun kaltaista hyötyä itsellesi... [...] (Ote viestistä 92.)

Ensin vastaaja neuvoo kysymyksellä ottamaan etäisyyttä päihdeongelmaiseen. Samalla hän kysyy ketjunomistajan motiivia olla suhteessa päihdeongelmaisen kanssa. Tämä kysely voidaan nähdä syytöksenä siitä, että päihdeongelmaisen puoliso käyttäisi päihdeongelmaista jollain taval-

la hyväksi ja asettaisi oman edun koiran hyvinvoinnin edelle. Vastaaja esittää siis uuden syytöksen, vaikka ketjunomistaja on jo myöntänyt olleensa väärässä.

Ketjunomistaja vastaa syytökseen:

Ketjunomistaja E:

[...] yritän parhaani mukaan jos nyt unohtaa, pikemminkin muistuttaa mieleeni kaikki huonot puolet ainakin huonommilla hetkillä. Äijä on jo pakannut muovisäkkeihin kamani, sanoin hakevani ne [...] Taloudellisesti olen hyötynyt hänen anteliaisuudestaan, pyytämättä. Olen kuitenkin osallistunut menoihin monin tavoin [...] Tuntuu kauhealta, mitä koirani on poissaollessani miehen luona joutunut kokemaan [...] Näytän [eläin]lääkärille muuttamat miehen minulle lähettämät uhkameilit ja kysyn miten tulisi toimia, jos epäilee koiraa pahoinpidellyn [...] (Ote viestistä 94.)

Ketjunomistaja vastaa ensin syytökseen oman toiminnan oikeuttamisella. Hän on jo nyt alkanut toimia niin, että ottaa etäisyyttä päihdeongelmaiseen. Tämän jälkeen hän puolustaa itseään, ettei ole tavoitellut suhteessaan taloudellista etua. Lopulta hän suree, koiran päihdeongelmaisen käytöksestä johtuvia kokemuksia. Samalla hän neuvoo itseään varmistamaan koiransa hyvinvoinnin käymällä eläinlääkärillä. Vielä kolmannen kerran tulee syytös:

Vastaaja H:

Minulle tuli sellainen olo, että tekisi mieli tulla suojelemaan koiraa. Mutta etköhän sinä tee sen jatkossa itsekkin. (Viesti 97.)

Vastaaja kyseenalaistaa ketjunomistajan kyvyn vastuun ottamiseen. Tämä kyseenalaistaminen voidaan nähdä syytöksenä, koska oletuksena on, että aikuisen ihmisen tulisi pystyä huolehtimaan koirastaan. Heti perään tulee kuitenkin puo-

lustus. Vastaaja kuvaa, kuinka näyttää siltä, että ketjunomistaja olisi alkanut jo ottaa itselleen kuuluvaa vastuuta.

Keskustelu eteni kolmessa syytöskierroksessa. Ensin syytetään ketjunomistajaa vastuuttomuudesta koiran (ja oman) hyvinvoinnin suhteen. Toisessa syytöskierroksessa syytetään ketjunomistajaa päihdeongelmaisen taloudellisesta hyväksikäytöstä ja omien etujensa asettamisesta koiran hyvinvoinnin edelle. Kolmannessa syytöskierroksessa ketjunomistajaa syytetään vastuuttomuudesta koiran hyvinvoinnin suhteen. Nämä syytöskierrokset korostavat sitä, että päihdeongelmaisen puoliso on ensisijaisesti vastuussa muiden hyvinvoinnin turvaamisesta. Kun syytökset kietoutuvat neuvon, niiden tarkoituksena on ketjunomistajan kannustaminen vastuulliseen toimintaan.

Keskustelun alussa tuettavan huolipuheeseen vastataan ensin hienovaraisin neuvoin, kuten kysymyksiin ja kehotuksiin, tuoden esille käsitykset toiminnan oikeellisuudesta ja vastuullisesta henkilöstä. Mielenkiintoista on, että jollei tuettava ota selonteissa kantaa vastuullisesta toimijasta, vastaajien selonteon tavat riippuvat siitä keneen huoli kohdistuu. Keskustelu on neuvottelevaa, tasavertaista asiantuntijuutta, jos huoli tai syyllisyys kohdistuu päihdeongelmaiseen tai tuettavaan itseensä sekä myös aluksi keskusteltaessa muista perheenjäsenistä.

Sen sijaan jos keskustellaan muihin perheenjäseniin kohdistuvasta huolesta, eikä ketjunomistaja tuota keskustelun edetessä oman vastuun kuvausta, muuttuvat selonteot suuremmiksi neuvoiksi ja jopa syytöksiksi. Suorasukaiset neuvot ja syytökset voidaan tulkita autoritäärisiksi sosiaalisiksi kontrolliksi, jolla määritetään hyväksyttävän toiminnan normeja. Tämä tuo esille, kuinka vertaiskeskusteluissa tuen tuottamisen tapa on tilannesidonnaista vaihdellen neuvottelevasta, tasavertaisesta tukemisesta kontrolloivampaan, autoritäärisempään auttamiseen.

Vertaisuuden ja anonymiteetin merkitys vertaistuen verkkokeskusteluissa

Pohdin vertaistuen verkkokeskusteluaineiston runsaan neuvomis- ja syytöspuheen merkitystä erityisesti vertaisuuden ja anonymiteetin näkökulmasta. Käsitettä vertaisuus ja aineiston keskusteluja voidaan molempia tarkastella kahdella eri ulottuvuudella. Vertaisuuden kaksiulotteisuus syntyy siitä, että sillä tarkoitetaan sekä *samanlaisuutta* että *tasavertaisuutta*⁵⁾ (Kielitoimiston sanakirja 2.0). Keskustelujen kaksiulotteisuus syntyi puolestaan vertaistuki- ja päihdeongelmakontekstien päällekkäisyyksistä, kun vertaistuen verkkokeskusteluissa rakennetaan päihdeongelmaa.

Keskustelijoiden roolit vaihtelivat verkossa tapahtuvien vertaistuki- ja päihdeongelmakontekstien välillä. Keskustelijat jäsenivät päihdeongelmakontekstissa roolinsa keskenään vertaisina, läheisriippuvaisina, joilla oli *samanlainen* ongelmallinen tilanne päihdeongelmaisen puolisona. Verkossa vertaistukikontekstissa he toimivat keskenään erilaisissa rooleissa tukijana ja tuettavana. Syytös ja suorasukainen neuvonta selontekoina tuovat esille, kuinka tukija joutui keskusteluissa tasapainoilemaan tukijan ja vertaisen roolien välillä. Nämä selonteot asettivat tukijan autoritäärisen asemaan, jolloin se uhkasi *tasavertaisuuden* ulottuvuutta.

Tasapainoilu johtui selonteon erilaisista tavoitteista, joita ovat sosiaalisen kontrollin (Buttyn 1993, 21–23), sosiaalisten suhteiden (Scott & Lyman 1968, 46–47) ja kasvojen (Goffman 1982, 19–23) ylläpitäminen. Tukija joutui tasapainoilemaan syytöksessä ja suorasukaisessa neuvonnassa sosiaalisen kontrollin ja vertaisuuden ylläpitämisen kanssa. Nämä autoritääriset selonteot liittyivät ongelmallisiin tilanteisiin, joissa läheisriippuvaisen toiminta paikantui sosiaalisia normeja niin uhkaavaksi, että siihen tuli selkeästi puuttua.

Yleensä syytöstä pidetään kyseenalaisena keino-
nona muutoksen aikaansaamiseksi, koska se
osoittaa voimakkaasti toiminnan poikkeavuuden
ja tuomittavuuden. Onko syyttäminen kuitenkin
vertaisuudessa toimivaa, koska tuettava ja
tukijat ovat *samanlaisessa* tilanteessa, jolloin
syytöksen voi ajatella kohdistuvan samalla myös
syyttäjään? Tällaisessa tilanteessa suorasukainen
neuvominen ja syytös ovat jaettuja, eikä syytök-
sen kohde tai syytöksen esittäjä menetä kasvo-
jaan. Jos tukijat eivät jaa kokemusta samanlai-
sesta tilanteesta, syytös kohdistuu ainoastaan
tuettavaan. Tällaisessa tilanteessa syytös on eron
tekemistä vertaisuuteen.

Suorasukainen neuvominen ja syyttäminen
voivat olla sidoksissa verkkoauttamiseen. Myös
Agnès Vayreda ja Charles Antaki (2009, 940)
havaittivat analysoimallaan vertaistukipalstalla
verkossa uusien keskustelijoiden suorasukaista
neuvomista. Tämän he olettivat olevan keino,
jolla palstan keskustelijat osoittivat selkeästi,
millaiseen katsontakantaan uusien keskustelijoi-
den tulisi sitoutua osallistuessaan keskusteluun.
Lisäksi verkkovuoroaikutuksen on esitetty
olevan aggressiivisempää kuin kasvokkain koh-
datessa johtuen tekstipohjaisen keskustelun
tulkintavaikeuksista (ks. Matikainen 2006b, 118).

On myös esitetty, että suorasukaisuus olisi si-
doksissa keskustelijoiden anonymiteettiin (Haa-
taja & Perttula 2004, 367), jolloin keskustelijalla
ei ole vaaraa kasvojen menettämisestä. Siten
anonyymi keskustelu voi toimia kahtalaisella
tavalla: suorasukaisena keskustelun sekoittami-
sena, fleimauksena (Finn & Banach 2000, 245–
246) tai avoimena puheena intiimeistä asioista
(ks. Laukkanen 2007, 51). Suorasukaisissakin
viesteissä välittyi mielestäni huoli ja välittäminen.
Siten en tulkitse suorasukaisia neuvoja ja syy-
töksiä fleimaukseksi vaan auttamaan pyrkiväksi
toiminnaksi.

Avoin intiimipuhe mahdollistaa keskustelijoiden
keskinäisen läheisyyden ja vertaisuuden tuntei-

den vahvistumisen. Tällöin verkkovuoroaiku-
tuksen anonymiys ja yhteenkuuluvuutta koros-
tava vertaistuki eivät ole välttämättä ristiriitaisia
vaan toisiaan tukevia ominaisuuksia. Anonymi-
teettiä onkin vertaistuessa usein käytetty ympä-
ristön leimaamien ongelmien käsittelyssä, kuten
AA (Anonyymit Alkoholistit) -liikkeessä. Verkko
mahdollistaa suuremman anonymiteetin verrat-
tuna kasvokkaiseen kohtaamiseen, koska teks-
tipohjaiseen verkkovuoroaikutukseen ei liity
fyysisistä kohtaamista ja tunnistamista.

Verkkokeskustelussa mahdollistuu läheisyy-
den ja vertaisuuden tunteen vahvistuminen
myös siksi, että oletus anonymiteetistä pätee
ainoastaan verkon ulkopuoliseen maailmaan.
Aineistossa suurin osa viesteistä oli aktiivisten,
nimimerkkiä käyttävien keskustelijoiden vieste-
jä. He ovat anonyymejä verkon ulkopuolisessa
maailmassa, mutta saattavat olla hyvinkin tun-
nistettavia ja tuttuja verkkokeskustelupalstalla.
Tämä mahdollistaa tutustumisen ja sitoutumi-
sen myös toisiin ihmisiin, eikä pelkästään kes-
kustelupalstan katsontakantaan (ks. Vayreda &
Antaki 2009, 940).

Vertaisten keskinäinen suorasukainen neuvomi-
nen ja syyttäminen voivat perustua siihen, että
vertaiset tunnistavat oman kokemuksen avulla
tilanteen vaativan akuuttia konkreettista muu-
tosta. Kriisihetkellä ei ole "varaa" keskittyä ym-
märtävään emotionaaliseen työskentelyyn, vaan
tukijat pyrkivät suorasukaisesti ohjaamaan huol-
ta ja syyllisyyttä kokevat päihdeongelmaisten
puolisot konkreettiseen muutokseen vaarojen
välttämiseksi. Keskustelijoiden läheisyyden tun-
ne mahdollistaa suorasukaisen puheen, koska
läheisessä suhteessa ei tarvitse samalla tavalla
keskittyä kasvojen ylläpitämiseen kuin keske-
nään vieraampien ihmisten vuoroaikutuksessa
(ks. Virtanen 2009, 131). Tällöin vertaistuen kä-
site laajenee siten, että vertaisuus on tukemisen
lähtökohta, mutta tuen tuottamisen tapa on
tilannesidonnainen eikä se välttämättä ole ta-
savertaista, empaattista kokemuksen jakamista.

Lopuksi

Tämä vuorovaikutuksen tutkimus verkossa ta-
pahtuvasta vertaistuesta osoittaa, kuinka tuen
tuottaminen on tilannesidonnaista vaihdellen
neuvottelevasta, tasavertaisesta tukemisesta
kontrolloivampaan, autoritäärisempään autta-
miseen. Aineiston keskusteluissa autoritääri-
nen auttaminen liittyi kolmatta osapuolta uhkaaviin
tilanteisiin. Jatkossa olisi mielenkiintoista tarkas-
tella laajemmin, milloin vertaistuuessa legitimoit-
daan autoritääriäinen suhde.

Syytös ja suorasukainen neuvominen selonte-
koina osoittavat, kuinka tukija joutuu keskus-
teluissa tasapainoilemaan tukijan ja vertaisen
roolien välillä. Vertaistukikeskusteluissa olisi kiin-
nostavaa tarkastella yksityiskohtaisemmin ver-
taisuutta: kuinka tuen rakentumisessa käytetään
hyväksi keskustelijoiden vertaisuutta tai eron tek-
emistä vertaisuuteen tai rajataanko vertaisuus
käsitteen avulla tuen piiriin kuuluvat (ks. liittämi-
nen ja eristäminen Juhila 2006, 78–80).

Tutkimus antoi viitettä, kuinka verkon mahdol-
listama nimimerkillisyys saattaa tukea avointa
ja intiimiä keskustelua vaikeissa ja häpeälliseksi
koetuissa asioissa verrattuna kasvokkaiseen
kohtaamiseen, mutta mahdollistaisi anonyymiä
verkkokeskustelua paremmin keskustelijoiden
välisten suhteiden syntymisen. Nimimerkin
käyttämisen merkitys vertaistuuessa kaipaisi lisä-
tutkimuksia. Kiinnostavana ulottuvuutena siinä
on keskustelijoiden keskinäisen tuttuuden mer-
kitys vertaistuen tuottamisessa.

Viitteet

- ¹ Tutkimustani varten olen pyytänyt tutkimusluvan A-
klinikkasäätiöltä.
- ² Käytän myös käsitettä puhe kirjoitetuista viesteistä ko-
rostaakseni tekstien vuorovaikutuksellisuutta.
- ³ Kokonaisuudessaan ajanjaksolla oli Kotikanavalle kirjoj-
tettu 366 viestiä 25 viestiketjuun. Rajasin aineiston 100
viestiin pystyäkseeni tekemään yksityiskohtaisempaa ana-
lyysiä ja samalla saamaan riittävän ajallisen jänteen vuor-
ovaikutuksen tarkasteluun.

⁴ Aineistonäytteet ovat suoria lainauksia, joista en ole
korjannut edes selkeitä kirjoitusvirheitä. [...] tarkoittaa,
että viestissä on tekstiä ennen tai jälkeen aineisto-otteen.

⁵ Kielitoimiston sanakirja 2.0 määrittää käsitettä vertai-
nen seuraavasti "jnk rinnastettavissa, verrattavissa oleva,
jnk toisen arvoinen, veroinen." Rinnastettavissa olevan
olen määrittänyt samanlaiseksi, jolla en tarkoita täyttä
yhtenevyyttä vaan samankaltaisuutta. Veroinen puoles-
taan tavoittelee yhtäläistä arvoa ja asemaa, jota kutsun
tasavertaiseksi.

Kirjallisuus

Arminen, Ilkka (1994) Elämäkerrat etnometodina.
Kokemusten organisointi nimettömien alkoholis-
tien piirissä. Alkoholipoliittisen tutkimuslaitoksen
tutkimuseloste n:o 188. Helsinki: Alkoholipoliitti-
nen tutkimuslaitos.

Arminen, Ilkka (2001) Closing of Turns in the Mee-
ting of Alcoholics Anonymous: Member's Methods
for Closing "Sharing Experiences". *Research on
Language and Social Interaction* 34 (2), 211–251.

Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko
(2006) Verkko yhteiskunnallisena tilana. Teoksessa
Pekka Aula & Janne Matikainen & Mikko Villi (toim.)
Verkkoviestintäkirja. Helsinki: Palmenia, 9–22.

Borkman, Thomasina J. (1990) Experimental, pro-
fessional, and lay frames of reference. Teoksessa
Tomas J. Powell (toim.) Working with self-help.
Maryland: NASW Press, 3–30.

Braithwaite, Dawn O. & Waldron, Vincent R. & Finn,
Jerry (1999) Communication of Social Support in
Computer-Mediated Groups for People With Dis-
abilities. *Health Communication* 11 (2), 123–151.

Buttny, Richard (1993) Social Accountability in
Communication. Lontoo: Sage.

Danet, Brenda & Herring, Susan C. (2007) Intro-
duction. Welcome to the Multilingual Internet.
Teoksessa Brenda Danet & Susan C. Herring
(toim.) The Multilingual Internet. Language, Cultu-
re, and Communication Online. Oxford: Oxford
University Press, 3–39.

Drew, Paul & Heritage, John (1992) Analyzing talk
at work: an introduction. Teoksessa Paul Drew &
John Heritage (toim.) Talk at Work. Interaction in
institutional settings. Cambridge: Cambridge Uni-
versity Press, 3–65.

- Ferrera, Kathleen & Brunner, Hans & Whittemore, Greg (1991) Interactive written discourse as an emergent register. *Written Communication* 8 (1), 8–34.
- Finn, Jerry & Banach, Mary (2000) Victimization Online: The Down Side of Seeking Human Services for Women on the Internet. *CyberPsychology & Behavior* 3 (2), 243–254.
- Garfinkel, Harald (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Goffman, Erving (1982) *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*. Chicago: Aldine Publications.
- Guise, Jennifer & Widdicombe, Sue & McKinlay, Andy (2007) 'What is it like to have ME?' The discursive construction of ME in computer-mediated communication and face-to face interaction. *Health* 11 (1), 87–108.
- Haataja, Rauli & Perttula, Juha (2004) Asiantuntijuuden tuottaminen nuorten Internet-keskustelualueella. *Psykologia* 39 (5), 355–369.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) *Language Practices in Social Work. Categorisation and accountability in child welfare*. London: Routledge.
- Hankonen, Nelli & Ristolainen, Heidi & Lehtinen, Vilma (2007) Sosiaalipsykologisia lähestymistapoja verkkovuorovaikutukseen. *Psykologia* 42 (4), 276–288.
- Heritage, John (1996) Harald Garfinkel ja etnometodologia. Jyväskylä: Gaudeamus. Suomentanut Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen, Soile Veijola.
- Herring, Susan C. (2001) Computer-Mediated Discourse. Teoksessa Deborah Schiffrin & Deborah Tannen & Heidi E. Hamilton (toim.) *The Handbook of Discourse Analysis*. Malden: Blackwell, 612–634.
- Hiltunen, Tarja (2005) Äitien voimaantuminen huostaanoton jälkeen. Kasvatustieteen pro gradu-tutkielma. Kasvatustieteen laitos, Jyväskylän yliopisto.
- Hokkanen, Liisa (2003) Vapaaehtoinen ja vertainen auttaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Sosiaalisen vaihtuvat vastuut*. Jyväskylä: PS-kustannus, 254–274.
- Hyväri, Susanna (2005) Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino, 214–235.
- Hård af Segerstad, Ylva (2002) *Use and Adaptation of Written Language to the Conditions of Computer-Mediated Communication*. Göteborg: Göteborg University.
- Jefferson, Gail & Lee, John R. (1992) The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a "troubles-telling" and a "service encounter". Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 521–548.
- Juhila, Kirsi (2000) Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino, 105–129.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi & Hall, Christopher & Raitakari, Suvi (2010) Accounting for Clients' Troublesome Behaviour in a Supported Housing Unit. *Journal of Social Work* 10 (1), 59–79.
- Kielitoimiston sanakirja 2.0. MOT. Luettu 25.3.2010.
- Lamerichs, Joyce & te Molder, Hedwig (2003) Computer-mediated communication: From a cognitive to a discursive modal. *New Media & Society* 5 (4), 451–473.
- Laukkanen, Marjo (2007) Sähköinen seksuaalisuus. Tutkimus tyttöydestä nettikeskusteluissa. Rovaniemi: Lapland University Press.
- Matikainen, Janne (2006a) Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Teoksessa Pekka Aula & Janne Matikainen & Mikko Villi (toim.) *Verkkoviestintäkirja*. Helsinki: Palmenia, 177–195.
- Matikainen, Janne (2006b) Identiteetti verkossa -

- yhteisöllisen vuorovaikutuksen näkökulma. *Psykologia* 41 (2), 112–122.
- Mikkonen, Irja (1996) Sairastuneiden vertaisryhmät ja terveydenhuollon ammattilaiset. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Ulla Kotakari & Marianne Nylund (toim.) *Välittävät verkostot*. Tampere: Vastapaino, 217–225.
- Munnukka, Terttu & Kiikala, Irma & Valkama, Katari (2005) Vertaiset verkossa. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino, 214–254.
- Nylund, Marianne (1996) Suomalaisia oma-apuryhmiä. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Ulla Kotakari & Marianne Nylund (toim.) *Välittävät verkostot*. Tampere: Vastapaino, 193–205.
- Nylund, Marianne (1999) Oma-apuryhmät välittäjinä arjessa. Teoksessa Liisa Hokkanen, & Petri Kinnunen & Martti Siisiäinen (toim.) *Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen toiminnan moninaisuudesta*. Jyväskylä: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 116–134.
- Peltomäki, Päivi & Harjumäki, Piia & Husman, Kaj (2002) Muuttuva auttamistyön asiantuntijuus – kriisityön ja työterveyshuoltotoiminnan tarkastelu. Teoksessa Ilkka Pirttilä & Susan Eriksson (toim.) *Asiantuntijoiden areenat*. Jyväskylä: SoPhi, 81–104.
- Powell, J. Thomas (1990) Self Help, Professional Help, and Informal Help: Competing or Complementary Systems? Teoksessa Thomas J. Powell (toim.) *Working with Self-Help*. Maryland: NASW Press, 31–49.
- Päihdelinkki. [online] <URL: <http://www.paihdelinkki.fi/keskustelu>>. Luettu 24.4.2009 ja 27.9.2010.
- Ruusuvuori, Johanna (2007) Managing affect: integration of empathy and problem-solving in health care encounters. *Discourse Studies* 9 (5), 597–622.
- Savolainen, Reijo (1999) Kokemuksia keskusteluryhmistä: Internetin keskusteluryhmät arkipäivän viestinnän ja tiedonhankinnan foorumeina. *Informaatiotutkimus* 18 (1), 12–22.
- Scott, Marvin B. & Lyman, Stanford M. (1968) Accounts. *American Sociological Review* 33 (1), 46–62.
- Segal, Steven P. & Silverman, Carol & Temkin, Tanya (1993) Empowerment and Self-Help Agency Practice for People with Mental Disabilities. *Social Work* 38 (6), 705–712.
- Thurlow, Crispin & Lengel, Laura & Tomic, Alice (2004) Computer mediated communication. *Social interaction and the Internet*. Lontoo: Sage.
- Turkki, Teppo (1998) *Minuus mediassa: uusia identiteettejä metsästäjänä*. Jyväskylä: Atena.
- Vayreda, Agnès & Antaki, Charles (2009) Social Support and Unsolicited Advice in a Bipolar Disorder Online Forum. *Qualitative Health Research* 19 (7), 931–942.
- Virtanen, Ira A. (2009) Finnish Supportive Communication: A Qualitative Study on Middle-Aged Singles' Support Seeking. Teoksessa Richard Wilkinson & Pekka Isotalus (toim.) *Speech Culture in Finland*. Lanham: University Press of America, 117–138.
- Walther, Joseph B. & Boyd, Shawn (2002) Attraction to Computer-Mediated Social Support. Teoksessa Carolyn A. Lin & David J. Atkin (toim.) *Communication Technology and Society. Audience Adaption and Uses*. Cresskill/ New Jersey: Hampton Press, 153–188.
- Watt, Susan E. & Lea, Martin & Spears, Russell (2002) How Social is Internet Communication? A Reappraisal of Bandwidth and Anonymity Effects. Teoksessa Steve Woolgar (toim.) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford: Oxford University Press, 61–77.
- Wilska-Seemer, Kati (2005) Voimaantuminen vammaisten naisten vertaisryhmissä. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino, 255–276.